

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

TESIS:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA
DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL
EMPLEO CAJAMARCA 2023**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

LORENA ROCIO TRIGOSO VIZCONDE

Asesor:

Dr. MIGUEL ANGEL MACETAS HERNÁNDEZ

Cajamarca, Perú

2025

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Lorena Rocío Trigos Vizconde
DNI: 42548363
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas,
Contables y Administrativas. Programa de Maestría en Ciencias, Mención: Administración
y Gerencia Pública.
2. Asesor: Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández
3. Grado académico o título profesional
☐ Bachiller ☐ Título profesional ☐ Segunda especialidad
☒ Maestro ☐ Doctor
4. Tipo de Investigación:
☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional
☐ Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
Gestión administrativa y calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y
Promoción del Empleo Cajamarca 2023
6. Fecha de evaluación: **23/08/2025**
7. Software antiplagio: ☒ TURNITIN ☐ URKUND (OURIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **15%**
9. Código Documento: **3117:486230684**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
☒ **APROBADO** ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **13/10/2025**

Firma y/o Sello
Emisor Constancia


Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández
DNI: 17435544

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2025 by
LORENA ROCIO TRIGOSO VIZCONDE
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las **9:00**... horas del día 22 de julio de dos mil veinticinco, reunidos en el Aula 1Q-206 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. ELMER WILLIAMS RODRÍGUEZ OLAZO**, la **Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES**, el **Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**, y en calidad de Asesor el **Dr. MIGUEL ÁNGEL MACETAS HERNÁNDEZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO CAJAMARCA 2023"**; presentada por la Bachiller en Administración **LORENA ROCIO TRIGOSO VIZCONDE**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó **Aprobado**.....con la calificación de **18 (DIECIOCHO)**.....la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Administración LORENA ROCIO TRIGOSO VIZCONDE**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **Administración y Gerencia Pública**.

Siendo las **10:20** horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández
Asesor

Dr. Elmer Williams Rodríguez Olazo
Jurado Evaluador

Dra. María Esther León Morales
Jurado Evaluador

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Jurado Evaluador

A:

Dios, por la vida, por la salud y por todas las bendiciones que me brinda día a día.

A mis amados padres Marciano Trigos Torres y Betty Clementina Vizconde Vásquez, cuyo amor infinito, sacrificios y apoyo incondicional han sido la base de mi crecimiento personal y profesional que me ayudado actuar en todo aspecto de mi vida con valores y principios éticos. Asimismo, a mis once hermanos Walter, Pilar, Liliana, Guadalupe, Rosanna, Dianira, Marcela, Javier, Jhudit, Kelly y Demetrio, por su amor, apoyo y por todos los momentos compartidos desde niños y porque siempre estaremos unidos en las alegrías y tristezas.

A mis amigos de toda la vida que han estado presentes en los buenos y malos momentos.

Lorena Rocío Trigos Vizconde.

AGRADECIMIENTO

A Dios por la vida y salud de mi familia y porque en los momentos más difíciles de mi vida me ha llenado de paz, fortaleza y sabiduría.

A mi asesor Dr. Miguel Angel Macetas Hernández, por su invaluable orientación, paciencia y dedicación durante el desarrollo de esta investigación.

A los distinguidos docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, cuya enseñanza y compromiso han contribuido significativamente a mi formación académica.

Al director y colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, por la apertura y apoyo brindado en esta investigación.

Lorena Rocío Trigos Vizconde.

ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Justificación e importancia.....	5
1.3 Delimitación de la investigación	7
1.4 Limitaciones	7
1.5 Objetivos de la investigación	7
1.5.1 Objetivo general.....	7
1.5.2 Objetivos específicos.....	8
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1. Marco Legal.....	9
2.2. Antecedentes de la investigación	10
2.3. Marco doctrinal de las teorías.....	17
2.4. Marco Conceptual.....	21
2.5. Definición de términos básicos.....	25
CAPÍTULO III.....	27
PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES	27
3.1 Hipótesis.....	27
3.2 Variables	28
3.3 Operacionalización de los componentes de la hipótesis	28
CAPÍTULO IV.....	31
MARCO METODOLÓGICO	31
4.1 Ubicación geográfica.....	31
4.2 Diseño de la investigación	32
4.3 Método de investigación	34

4.4	Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación ..	34
4.5	Técnicas e instrumentos recopilación de información.....	35
4.6	Técnicas para el procesamiento y análisis de información	36
4.7	Equipos, materiales, insumos	37
4.8	Matriz de consistencia metodológica.....	37
CAPÍTULO V		39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		39
5.1	Presentación de resultados	39
5.2.	Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	43
CONCLUSIONES.....		67
RECOMENDACIONES		69
REFERENCIAS.....		71
APÉNDICE		76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de los componentes de la hipótesis.....	29
Tabla 2 Matriz de consistencia metodológica	38
Tabla 3 Gestión administrativa y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.	39
Tabla 4 Gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.	40
Tabla 5 Gestión administrativa y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.	40
Tabla 6 Gestión administrativa y la dimensión de seguridad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.	41
Tabla 7 <i>Gestión administrativa y la dimensión de empatía de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.</i>	42
Tabla 8 Gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.	42
Tabla 9 Relación de las variables gestión administrativa y calidad del servicio.....	55
Tabla 10 Relación de la variable gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad..	57
Tabla 11 Relación de la variable gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta.	59
Tabla 12 Relación de la variable gestión administrativa y la dimensión de seguridad. 61	
Tabla 13 Relación de la variable gestión administrativa y la dimensión de empatía. ...	63
Tabla 14 Relación de la variable gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles.	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Mapa del Departamento de Cajamarca	31
Figura 2	Esquema del diseño correlacional.....	33
Figura 3	Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las variables gestión administrativa y calidad del servicio.....	55
Figura 4	Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la variable gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad.	57
Figura 5	Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la variable gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta.....	59
Figura 6	Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la variable gestión administrativa y la dimensión de seguridad.	61
Figura 7	Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la variable gestión administrativa y la dimensión de empatía.	63
Figura 8	Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la variable gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles.....	65

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Cajamarca durante el año 2023; la población estuvo constituida por 32 colaboradores. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, con un diseño no experimental de nivel correlacional, como instrumento se usó el cuestionario con escala de Likert. A través de los resultados obtenidos se observó que el 34.4% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo con la gestión administrativa, y el 6.3% de los colaboradores opinaron estar totalmente en desacuerdo, también se evidencia que la calidad de servicio es percibida por el 40.6% como neutral, el 3.1% opinaron estar en totalmente en desacuerdo. Se concluyó que existe una correlación positiva fuerte entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio, según la prueba estadística de la Rho de Spearman se puede observar que existe una relación significativa del 0.700 y una significancia bilateral del 0.000 menor al nivel de significancia establecido, condiciones que permiten aprobar que la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

Palabras claves: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between administrative management and the quality of the service provided by the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion of Cajamarca during the year 2023; The population consisted of 32 employees. The method used in the research was the hypothetical deductive, with a non-experimental design of correlational level, as an instrument the questionnaire with a Likert scale was used. Through the results obtained, it was observed that 34.4% of the employees said they agreed with the administrative management, and 6.3% of the employees said they totally disagreed, it is also evident that the quality of service is perceived by 40.6% as neutral, 3.1% said they strongly disagree. It was concluded that there is a strong positive correlation between the variables administrative management and quality of service, according to the statistical test of Spearman's Rho, it can be observed that there is a significant relationship of 0.700 and a bilateral significance of 0.000 less than the established level of significance, conditions that allow the approval that the administrative management it is positively and significantly related to the quality of service in the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion Cajamarca 2023.

Keywords: *Administrative Management and Quality of Service.*

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Contextualización

En la actualidad, las instituciones públicas buscan constantemente la optimización de sus recursos en la gestión administrativa para utilizarlos de manera eficiente y eficaz, logrando así el objetivo institucional de brindar un servicio de calidad al ciudadano.

El dinamismo que enfrentan las organizaciones exige una lucha constante por mejorar los procesos operativos que influyen en la obtención de metas y objetivos organizacionales. Por ello, los administradores y gerentes asumen la responsabilidad de las acciones, fomentando que todo el personal contribuya con conocimientos y habilidades para una mejor gestión administrativa que beneficie a la institución (Saavedra, 2019).

Por consiguiente, las entidades estatales deben evolucionar y adaptarse a los cambios económicos, sociales y tecnológicos. La misión de toda entidad pública es ofrecer bienes y servicios de calidad mediante la optimización de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los elementos tangibles, lo cual requiere una gestión administrativa inclusiva, dinámica y participativa, con una adecuada planeación, organización, dirección y control de las actividades.

En el Perú, los gobiernos regionales y locales representan a la población de su ámbito geográfico. Por lo tanto, a través de la mejora de los sistemas administrativos de la gestión pública, las instituciones deben estar mejor preparadas para promover un desarrollo económico y social que atienda las necesidades elementales de los ciudadanos de su jurisdicción.

A pesar de esta necesidad, el Estado peruano no ha logrado solucionar las deficiencias que persisten en las instituciones públicas. Muchas de ellas no están alineadas con las necesidades de la población y ejecutan planes desarticulados de las brechas reales que se deben cubrir, lo que resulta en la insatisfacción de las necesidades ciudadanas.

La falta de alineación con los objetivos, la poca claridad en los procesos de prestación de servicios y la escasez de recursos y capacidades para la optimización de procesos impiden brindar una alta calidad de servicio. Frecuentemente, la gestión pública prioriza el cumplimiento de funciones sobre la medición de resultados.

1.1.2 Descripción del problema

La Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo (DRTPE) de Cajamarca es una unidad rindente del Gobierno Regional de Cajamarca, adscrita a la Gerencia de Desarrollo Social. Es el órgano de dirección encargado de conducir las políticas emitidas por el Gobierno Regional y el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en concordancia con los planes sectoriales y regionales.

La DRTPE cuenta con dos direcciones de línea:

Dirección de Prevención y Solución de Conflictos y Derechos Fundamentales

que es el órgano de línea encargado de realizar funciones sustantivas en materias socio laborales de relaciones colectivas e individuales en el trabajo; también, se encarga de la prevención y solución de conflictos laborales, brindar asesoría y defensa legal al trabajador, desarrollar planes de responsabilidad social empresarial, en seguridad y salud en el trabajo y difundir la normativa laboral en el marco de su competencia

Dirección de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral es un órgano de línea, responsable de proponer formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar y evaluar las políticas regionales en materia de promoción del empleo, autoempleo, intermediación laboral; información del mercado de trabajo y generar el autoempleo.

No obstante, se han identificado deficiencias en la gestión administrativa de la DRTPE Cajamarca, específicamente en la planeación, organización, dirección y control de las actividades. Estos procesos no se encuentran integrados para un correcto desarrollo, evidenciando fallas en: La planificación de actividades a corto y largo plazo, la participación de todos los niveles en la toma de decisiones, la claridad de funciones y responsabilidades, la retroalimentación y/o capacitación a los trabajadores, la motivación y escucha activa al personal, el seguimiento continuo de procesos y resultados. Estas deficiencias se reflejan directamente en la calidad del servicio brindado al ciudadano, afectando negativamente la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y confidencialidad de la información, la empatía del personal y el estado de los elementos tangibles (edificaciones, mobiliario y equipos).

Debido a lo expuesto, es crucial determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que se brinda en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca.

1.1.3 Formulación del problema

Pregunta general:

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023?

Preguntas auxiliares:

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023?

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023?

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de seguridad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023?

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de empatía de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023?

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023?

1.2 Justificación e importancia

1.2.1. *Justificación científica*

La presente investigación se fundamenta en la teoría de Joseph M. Juran, uno de los principales referentes en el campo de la calidad, cuyo enfoque en la mejora continua y la satisfacción del cliente resulta esencial para comprender y optimizar los procesos administrativos y de servicio. Según Juran (1988), “la calidad no ocurre por casualidad; requiere esfuerzos deliberados y planificados para cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes”.

Esta teoría aporta un marco conceptual sólido para analizar cómo la gestión administrativa influye directamente en la calidad del servicio, permitiendo identificar áreas de mejora y diseñar estrategias basadas en evidencia para optimizar los resultados en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Cajamarca. La adopción de estos principios fortalece el vínculo entre las prácticas administrativas eficientes y el bienestar ciudadano. En tal sentido se justifica de manera teórica porque permite ampliar el conocimiento y gestión de la temática involucrada, así como una comprensión objetiva de los efectos que existen entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la muestra de investigación.

1.2.2. *Justificación técnica práctica*

Está sustentado en instrumentos, métodos, técnicas y procedimientos, demostrando su validez y confiabilidad, pueden ser utilizados en estudios de similares características. Destaca aspectos que están relacionados con la gestión administrativa y la calidad del servicio. Los resultados obtenidos tras la evaluación permitirán actuar en interés de la población usuaria de los servicios.

Esto es razonable en la práctica porque beneficia a las instituciones públicas, al brindar una información relevante para evaluar y determinar el panorama real de la calidad de los servicios que brinda la institución, por los resultados obtenidos que brindan evidencias entre la gestión administrativa y la calidad del servicio y cómo se relacionan estas variables. Asimismo, brinda recomendaciones para considerar mejorar la calidad del servicio y la gestión administrativa y desarrollar estrategias que puedan contribuir a la mejora continua.

1.2.3. Justificación institucional y personal

Esta investigación estuvo orientada a generar beneficios significativos para la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Cajamarca, contribuyendo a la mejora de sus procesos administrativos y la calidad del servicio que ofrece a los ciudadanos. Al analizar las dimensiones claves de la gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio, el estudio busca identificar oportunidades de optimización que permitan a la institución cumplir de manera más eficiente con sus objetivos.

Además, los hallazgos servirán como base para establecer recomendaciones concretas que fortalezcan la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, aspectos esenciales en la gestión pública.

A nivel personal, este estudio representa una oportunidad para aplicar conocimientos teóricos y metodológicos en un contexto práctico, fortaleciendo habilidades de análisis crítico y resolución de problemas. Asimismo, contribuye al desarrollo profesional al abordar problemáticas reales que impactan directamente en la calidad del servicio público y el bienestar ciudadano. Esto no solo refuerza el compromiso con la mejora de la gestión pública, sino que también promueve un crecimiento personal al participar activamente en la generación de soluciones que impacten positivamente en la sociedad.

1.3 Delimitación de la investigación

La investigación tiene un alcance hacia la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca. El ámbito geográfico, es el distrito, provincia y departamento de Cajamarca.

1.4 Limitaciones

Una de las limitaciones de esta investigación fue la posible falta de respuesta o sesgo en las respuestas de los participantes, lo cual podría afectar la representatividad de los datos recolectados. Para mitigar este problema, se implementaron estrategias como el diseño de un cuestionario claro y anónimo, fomentando la confianza y la sinceridad de los colaboradores. Otra limitación fue la disponibilidad de tiempo para la recolección de datos, dado que se trabaja con una población específica dentro de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Cajamarca. Para abordar esta dificultad, se optimizó el proceso de aplicación de encuestas mediante herramientas digitales y horarios flexibles que permitieran a los participantes completar el cuestionario sin interferir en sus actividades laborales.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

1.5.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de seguridad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de empatía de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Legal

Según el Diario El Peruano (2018), la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27658), declara que el Estado peruano está en un proceso de modernización el objetivo de este proceso es mejorar la gestión pública y establecer un Estado democrático, descentralizado y que este al servicio de sus ciudadanos.

En el Diario El Peruano (2018), la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (Ley N° 29158), establece que los sistemas administrativos tienen como propósito regular el uso de los recursos en las entidades de la administración pública, para promover su eficiencia y eficacia. Dicha ley crea al Sistema de Modernización de la Gestión Pública como un sistema administrativo, designando al Poder Ejecutivo como su entidad rectora, responsable de reglamentación y operación.

El Diario El Peruano (2018), señala que los Entes Rectores de los Sistemas Administrativos tienen entre sus competencias o funciones programar, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar la gestión del proceso; expedir las normas reglamentarias que regulan el sistema; mantener actualizada y sistematizada la normatividad del Sistema; emitir opinión vinculante sobre la materia del sistema; capacitar y difundir la normatividad del sistema en la Administración Pública; llevar registros y producir información relevante de manera actualizada y oportuna; supervisar y dar seguimiento a la aplicación de la normatividad de los procesos técnicos de los sistemas; promover el perfeccionamiento y simplificación permanente de los procesos técnicos del Sistema Administrativo; y, las demás que señalen las leyes correspondientes.

El Diario El Peruano (2018), menciona que la calidad en las Regulaciones tiene como propósito que la regulación sea un instrumento para alcanzar un objetivo de política

pública, adoptando la decisión de regular basada en evidencia, racionalidad, evaluación de sus posibles impactos y cargas administrativas, con la finalidad de generar y facilitar el desarrollo integral y bienestar social. Las entidades públicas utilizan el análisis de calidad regulatoria, el análisis de impacto regulatorio y otros instrumentos que se adopten en el marco del proceso de calidad regulatoria con la finalidad de evaluar y medir impactos, así como de reducir las cargas administrativas y costos que se generen de los procedimientos administrativos, propuestas regulatorias o disposiciones normativas vigentes. Asimismo, la evaluación de las regulaciones incluye la revisión de las directivas de gestión interna y la eliminación de procedimientos de gestión administrativa que hagan menos eficiente a la entidad.

2.2. Antecedentes de la investigación

Para la discusión de los resultados de este estudio, se consultaron investigaciones previas, que ofrecieron perspectivas metodológicas y datos relevantes.

2.2.1. A nivel internacional

Acosta (2022), llevó a cabo su investigación *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*, con el objetivo de establecer como la gestión administrativa impacta en la calidad de servicio. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo - correlacional, aplicó una encuesta a 373 personas, quienes eran propietarias de nichos y tumbas en los cementerios municipales, entre sus hallazgos principales el autor concluyó que el cuestionario utilizado demostró una alta confiabilidad, con un coeficiente alfa de Cronbach de 0,925. Por lo que, se identifica la validez y la relación que existe con sus variables en los datos presentados los cuales tienen una alta relación, esto quiere decir que los ítems se

encuentran relacionados entre sí lo que demuestre su alto grado de fiabilidad. Además, se realizó la correlación de Spearman que confirma una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, lo que validó la hipótesis de que la primera variable influye en la segunda. Por ende, el estudio, realizado durante la pandemia, destacó que los resultados positivos en la gestión administrativa son cruciales para la satisfacción de los usuarios.

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*. Tuvo como objetivo evaluar la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. El estudio fue de tipo descriptivo, analítico, explicativo y de campo, utilizó métodos deductivos e inductivos, además de técnicas como entrevistas, encuestas y observación la muestra incluía a 399 usuarios de la entidad. El estudio indica que, si bien el Registro Civil cuenta con un sistema de gestión administrativa organizado, personal capacitado y estrategias para la atención al cliente, la calidad del servicio es percibida por los usuarios como regular. La investigación concluyó que los factores que más influyen negativamente en la calidad del servicio son los tiempos de espera prolongados, los costos de los servicios y la lentitud en los trámites.

Paredes (2020). En su investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*, tuvo como objetivo determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio. El estudio tuvo un diseño no experimental y de tipo descriptivo-correlacional, utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual aplicó a una muestra de 265 docentes y 375 estudiantes, el autor concluyó que existe una evaluación directa entre la gestión administrativa eficiente y la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios. En otras palabras, la mejora en los procesos de planificación, organización,

dirección y control se relacionan positivamente con la satisfacción del usuario, reflejándose en una mayor confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad del servicio. El estudio también encontró que los procesos de dirección y organización son particularmente cruciales para los usuarios, ya que son los más evidentes en la prestación de servicios, aunque la planificación y el control también son considerados esenciales para una gestión administrativa integral y efectiva.

2.2.2. A nivel nacional

Salazar (2023), en su tesis titulada *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023*, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. El estudio tuvo un diseño descriptivo-correlacional, con un alcance transversal y no experimental; para ello, aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, a una muestra de 109, el autor concluyó que existe una fuerte correlación positiva entre la variable de gestión administrativa y la calidad del servicio; siendo el resultado de Rho Spearman 0,745 con un valor de significancia de 0,000; respecto al primer objetivo específico de la planificación y la calidad del servicio se encontró una correlación positiva moderada, siendo el resultado de Rho Spearman 0,429 con un valor de significación de 0,000. En cuanto al segundo objetivo específico de la organización y la calidad del servicio se encontró una correlación positiva fuerte siendo el resultado de Rho Spearman 0,703 con un valor de significancia de 0,000. Respecto al tercer objetivo específico de la dirección y la calidad del servicio se encontró una correlación positiva moderada siendo el resultado de Rho Spearman 0,551, con un valor de significancia de 0,000. Del mismo modo, en el cuarto objetivo, se descubrió que el control y la calidad del servicio presentan una correlación positiva alta; siendo el resultado

de Rho Spearman 0,746, con un valor de significancia de 0,000. Por lo que, los resultados permitieron aceptar la hipótesis alternativa de que existe una relación entre la variable gestión administrativa y sus dimensiones con la variable calidad del servicio.

Trigoso (2021), en su tesis titulada *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019*, tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio. Se realizó una investigación de tipo descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental-transversal, el estudio tuvo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, que se aplicó a una muestra de 132 colaboradores de dicha unidad. La investigación concluyó que existe una relación significativa moderada entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, obteniendo una correlación Rho de Spearman de 0.821 con significancia bilateral de 0.05. Sin embargo, a pesar de esta relación, el 60% de los encuestados calificó el nivel actual de la gestión administrativa como regular. Mientras que el 67% de los encuestados se mostraron neutrales con la calidad del servicio, ya que consideran que no se sienten ni satisfechos, ni insatisfechos.

Dueñas (2022), en su tesis titulada *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica – 2021*. Tuvo como objetivo determinar la interacción entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Con un tipo de investigación básica, de nivel correlacional, utilizó un diseño no experimental de tipo transeccional, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, el estudio concluyó que existe una correlación positiva entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio; siendo la correlación “Rho” de Spearman 0.694, lo cual muestra una relación positiva moderada, con un valor de significancia de 0.000. Además, los resultados revelaron que tanto la eficiencia de la gestión de la gestión

administrativa como la calidad del servicio fueron percibidas como regulares por los usuarios con un 49.48%, y un 61.46% respectivamente.

Burga (2022), en su tesis *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022*. El objetivo de la investigación fue determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio. El estudio fue de tipo aplicado y nivel descriptivo, utilizó un diseño no experimental, transeccional y correlacional, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, la muestra incluyó a 97 trabajadores y 103 usuarios. La investigación concluyó que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de forma directa media 0,288, con una significativa de 0.002; lo que quiere decir que la planeación, organización, dirección y control tienen una relación directa media y significativa con la calidad de servicio. Sin embargo, a pesar de esta relación el 65% de los trabajadores consideran que la gestión administrativa en la institución es regular, también se evidencia que la planeación, organización, dirección y el control no se implementan de manera óptima en la institución.

Saavedra (2019), en su tesis *La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. El estudio fue de tipo descriptivo - correlacional, con un diseño no experimental, utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, la muestra estuvo conformada por 33 trabajadores. Los hallazgos del estudio indicaron que la gestión administrativa es percibida en un 42.42% de los encuestados como regular; mientras que el 30.30% lo considera como deficiente y por otro lado el 27.27% considera a la gestión administrativa como eficiente, es decir cumple todos los procesos como se espera. También se evidencia que la calidad de servicio es percibida en

un 42.42% como mala; por otro lado, un 36.36% la considera como regular y solo el 21.21% la considera buena. La investigación concluyó que existe relación entre ambas variables, según la prueba estadística de la Rho de Spearman se puede observar que existe una asociación significativa entre las variables de estudio relacionadas con un coeficiente de correlación de 0.721 y una significancia bilateral del 0.001, condiciones que permiten aprobar la hipótesis alterna y rechazar su nula.

2.2.3. A nivel local

Avellaneda (2023), en su tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo*. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Se desarrollo un diseño de investigación no experimental, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo y correlacional, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, la muestra estuvo conformada por 34 colaboradores de la entidad. El estudio concluyó que existe relación entre ambas variables, siendo el nivel bajo el predominante con un 47.10% el mínimo y con un 8.8% en el nivel alto; además, se identificó un coeficiente de correlación de 0.916 entre las variables; lo que, significa que tienen una correlación positiva alta. En el primer objetivo específico la dimensión de planificación se relaciona directamente con la calidad del servicio ($\rho=0.778$); en el segundo objetivo específico la organización se relaciona directamente con la calidad del servicio ($\rho=0.844$), en el tercer objetivo específico se determinó que la dimensión de gestión se relaciona directamente con la calidad del servicio ($\rho=0.778$) y en el cuarto objetivo específico no se encontró ninguna relación ($\rho=0.778$).

Flores (2022), en su tesis *La gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Magdalena, 2020*, tuvo como objetivo

determinar la relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio. La investigación fue de tipo aplicada, de nivel correlacional y de diseño no experimental. se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, la muestra estuvo conformada por 65 colaboradores administrativos. Los resultados indicaron que existe una correlación positiva fuerte ($r = 0.681$) entre ambas variables, lo que implica que a mejor gestión administrativa por parte de los funcionarios de la institución, mejor será la calidad del servicio. Del mismo modo, existe una correlación positiva fuerte ($r > 0.60$), ($r > 0.60$), entre las dimensiones de planeación, organización, dirección y control con la calidad de servicio, lo que implica que se debe tener especial cuidado en desarrollar los elementos de la gestión administrativa por los funcionarios de la institución, para tener una mejor calidad. También se identificó que existe una correlación positiva fuerte ($r > 0.60$), en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad con la gestión administrativa, lo que implica que se debe tener especial cuidado en desarrollar los elementos de la calidad de servicio porque repercutirá en la gestión administrativa.

Gonzales (2022), en su tesis *La gestión administrativa y la calidad de servicio en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020*, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio. Siendo el tipo de investigación no experimental, de diseño correlacional transversal, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, la muestra estuvo conformada por 240 estudiantes. La investigación concluyó que existe una relación positiva, aunque débil ($Rho = 0,425$) entre las variables de estudio, con un nivel de significancia de 0,049, lo que permitió aceptar la hipótesis planteada en la investigación. Los hallazgos también demostraron que la percepción de la gestión administrativa se encuentra entre deficiente, regular y bueno, debido a que si

bien la planificación es adecuada, la organización y el control son percibidos como deficientes y la dirección como regular, esto debido a una falta de claridad en la estructura orgánica y en la distribución de funciones del personal. En cuanto a la calidad de servicio se encontró en un nivel regular debido a que los estudiantes señalaron que si bien el personal es empático y con capacidad de respuesta, los elementos tangibles son poco atractivos y modernos, lo cual genera una sensación de inseguridad y poca fiabilidad en los servicios brindados.

2.3. Marco doctrinal de las teorías

2.3.1. *Gestión administrativa*

2.3.1.1. *Teoría Neoclásica de la administración*

La teoría neoclásica de la administración, nace como reacción a las críticas de la teoría clásica, aunque conservando sus principios fundamentales, ya que considera a las personas como un elemento clave dentro de las organizaciones y en la toma de decisiones.

Drucker (1954), afirmaba que "la gestión es el órgano específico y distintivo de la organización" (p. 16), esta idea recalca la función esencial que tiene la administración en una empresa ya que es el motor que impulsa a la organización al cumplimiento de sus metas. Precisaba que la administración es un proceso que involucra la coordinación de recursos humanos, técnicos y financieros para el logro de los objetivos de toda organización. Para él la clave del éxito se encuentra en la claridad de los objetivos y en la participación de los trabajadores.

Koontz y O'Donnell (1976), definieron a la dirección como "la función ejecutiva de guiar y supervisar a los subordinados" (p. 235), y destacan al liderazgo como una función importante dentro del proceso administrativo de una organización. Asimismo, señalan que la función del administrador es crear y mantener un ambiente interno de

trabajo que permita a las personas trabajar de manera segura y efectiva para el logro del cumplimiento de los objetivos, dominando cinco funciones administrativas: Planificación, organización, integración del personal, dirección y control.

Newman (1963), resaltó que la delegación no es solo una transferencia de tareas, sino que “es el proceso de asignar una parte de su autoridad y responsabilidad a un subordinado” (p. 54). Destacando, que la delegación de autoridad es muy importante en la administración eficiente, porque permite a los gerentes de menor rango participar en la toma de decisiones y de ese modo liberar a la alta dirección para que puedan enfocarse y centrarse en asuntos netamente estratégicos y de alto nivel.

Terry (1972), estableció que la administración es un “proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar; ejecutado para determinar y lograr los objetivos manifestados, por medio del uso de gente y recursos” (p. 4). Siendo este un aporte importante para la teoría neoclásica, ya que estructura las funciones de manera clara y define la administración como un proceso para alcanzar los objetivos e involucra a la planeación, organización, ejecución y control, con la ayuda del recurso humano y de los demás recursos disponibles; además, destaca que la gestión es una actividad dinámica y secuencial, donde cada función es indispensable para la siguiente.

Chiavenato (2007), en su libro *Introducción a la Teoría General de la Administración* señala que, durante el proceso de interacción de funciones en la administración, contribuye al uso competente de los recursos disponibles de toda organización administrada, constituido por: la acción de planificar actividades, organizarlos adecuadamente, direccionar para el logro de objetivos y controlar su cumplimiento.

2.3.2. Calidad de Servicio

2.3.2.1. Teoría de la calidad

Carlzon (1987), definió un momento de la verdad como “un momento en que el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la empresa y se forma una impresión de la calidad de su servicio” (p. 3). Resaltando la importancia en la construcción de la percepción de la calidad y sustentando que la calidad del servicio no es solo un concepto, sino la suma de interacciones directas entre el cliente y el personal de una empresa y cada una de estas interacciones que él denomina “momentos de la verdad”, es una oportunidad valiosa para generar una impresión positiva o negativa del servicio que se brinda.

Grönroos (1984), indica que la calidad de un servicio está determinada tanto por el resultado de la interacción que viene a ser la calidad técnica, así como por el proceso de entrega del servicio que es la calidad funcional; puesto que, el cliente no solo evalúa lo que recibe, sino también como lo recibe. De modo que, la calidad técnica se refiere a “lo que el cliente recibe del servicio, mientras que la calidad funcional se refiere a como el cliente recibe el servicio” (p.39). Siendo muy importante analizar la experiencia del cliente de manera general.

Para Deming (1986), “El consumidor es la parte mas importante de la línea de producción” (p. 2). Destacando que el enfoque principal de cualquier organización debe ser la satisfacción del cliente, que se logra entendiendo y respondiendo a sus distintas necesidades; ya que la calidad no se logra mediante inspecciones al final de la producción, sino a través de la mejora continua de los procesos de principio a fin.

Juran (1988), desarrolló el concepto de "*Calidad Total*" como un enfoque general que abarca todos los aspectos de una organización; para él, la calidad no es solo cumplir con los requisitos establecidos, sino también exceder las expectativas del cliente. En la "Trilogía de la calidad", destaca a la planificación de la calidad, el control de la calidad y

la mejora continua de la calidad como los tres procesos fundamentales; en los cuales, se diseñan los productos y servicios que satisfagan las necesidades del cliente, se monitorea el desempeño operativo y se alcanza los niveles de rendimiento.

Crosby (1979), sostiene que la calidad es “el cumplimiento de los requisitos”, señalando que un producto o servicio de calidad es aquel que satisface las especificaciones previamente establecidas. Su filosofía se basa en la prevención de los defectos en lugar de su detección, lo que conlleva a la reducción de costos y al aumento de la eficiencia. Señaló que “La calidad no cuesta. No es un regalo, pero es gratuita. Lo que cuesta es no tener calidad” (p. 1), destacando que el dinero que se gasta en evitar los errores es menor que el que se utilizará para corregirlos o lidiar con los clientes insatisfechos.

Feigenbaum (1991), señaló que la calidad “es el resultado del trabajo de todos los miembros de la empresa, desde la alta gerencia hasta el personal de primera línea” (p.12). Puesto que, destaca la responsabilidad que deben asumir todos los trabajadores de cada nivel, en el desarrollo de las diferentes funciones que realizan dentro de una organización.

2.3.2.2. Modelo SERVQUAL de la calidad

Parasuraman et al. (1988), definen en el modelo SERVQUAL, la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas previas y la percepción del servicio recibido. La metodología SERVQUAL propone el análisis de cinco dimensiones:

- **Fiabilidad:** “La habilidad para realizar el servicio prometido de forma precisa y confiable” (p.23).
- **Capacidad de respuesta:** “Es la voluntad de ayudar a los clientes y de proveer un servicio rápido” (p.23).

- **Seguridad:** “El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza y seguridad” (p.23).
- **Empatía:** “El cuidado individualizado o la atención que la empresa da a sus clientes” (p.23).
- **Elementos tangibles:** “La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación” (p.23).

Los autores Parasuraman et al. (1988), propusieron que la calidad del servicio pueda ser medida a través de la comparación entre las expectativas del cliente y el desempeño percibido de la empresa en sus cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Y si bien es cierto, el modelo SERVQUAL busca evaluar la calidad de servicio a través de la comparación de las expectativas de los clientes, con sus percepciones reales del servicio; por ende, en la presente investigación solo se medirá las percepciones.

2.4. Marco Conceptual

2.4.1. Variable Gestión Administrativa

2.4.1.1. Definiciones

Chiavenato (2007) en su libro Introducción a la Teoría General de la Administración señala que, durante el proceso de interacción de funciones en la administración, contribuye al uso competente de los recursos disponibles de toda organización administrada, constituido por: la acción de planificar actividades, organizarlos adecuadamente, direccionar para el logro de objetivos y controlar su cumplimiento.

2.4.1.2. Dimensiones de la gestión administrativa

El proceso administrativo se divide en cuatro etapas y cada una de ellas se asocia a una dimensión específica, como lo establece la teoría actual.

Dimensión: Planeación

Para Terry (1972), “La planeación, es la selección de información y la formulación de supuestos respecto al futuro necesarios para formular actividades para lograr objetivos” (p. 119).

“La planeación es la función administrativa que determina con anticipación lo que debe hacerse y cuales objetivos deben alcanzarse. Es un modelo para el futuro” (Chiavenato, 2009, p. 147).

Dimensión: Organización

Para Terry (1972), “Organizar es establecer la estructura de los papeles para que las personas puedan trabajar juntas con eficacia” (p. 248).

“Organizar es la función administrativa que distribuye las tareas y los recursos entre los miembros de la organización para que puedan alcanzar los objetivos” (Chiavenato, 2009, p. 209).

Dimensión: Dirección

Para Terry (1972), “La ejecución es la función de hacer que los subordinados cumplan con las tareas que se les han asignado” (p. 433). Es importante indicar que Terry usaba el término “ejecución” de manera similar a lo que Chiavenato denomina “dirección”.

“Dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores con sus respectivos subordinados. El administrador dirige para que los subordinados ejecuten las tareas” (Chiavenato. 2009, p. 257).

Dimensión: Control

Para Terry (1972), “El control es la determinación de lo que se está logrando, a fin de corregir las desviaciones para que se logre el plan” (p. 501).

“El control es la función administrativa que monitorea las actividades para asegurar que se están cumpliendo como se planearon y corregir cualquier desviación significativa” (Chiavenato, 2009, p. 301).

2.4.2. Calidad de Servicio.

2.4.2.1. Definiciones

Uno de los principales exponentes de la teoría de la calidad, es Joseph M. Juran, quien desarrolló el concepto de "Calidad Total", como un enfoque integral que abarca todos los aspectos de una organización. Según Juran, la calidad no solo implica cumplir con los requisitos establecidos, sino también exceder las expectativas del cliente. En su "Trilogía de Juran", destaca tres procesos fundamentales: la planificación de la calidad, el control de la calidad y la mejora continua de la calidad (Juran, 1988).

Parasuraman et al. (1988), definen en el modelo SERVQUAL, la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas previas y la percepción del servicio recibido. Para medir la calidad del servicio, la metodología SERVQUAL examina cinco aspectos claves: La confiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta del personal, la seguridad que se transmite, la empatía hacia el cliente y los elementos tangibles de la empresa.

2.4.2.2. Dimensiones de la calidad de servicio

La presente investigación se centrará únicamente en la medición de percepciones, las cuales se detallan a continuación:

Dimensión: Fiabilidad

Parasuraman et al. (1988), es “La habilidad para realizar el servicio prometido de forma precisa y confiable” (p.23). esta dimensión se refiere a la capacidad de la empresa para cumplir con lo que promete de manera precisa.

Dimensión: Capacidad de Respuesta

Parasuraman et al. (1988), es “Es la voluntad de ayudar a los clientes y de proveer un servicio rápido” (p.23). Se enfoca en la disposición y la rapidez con la que el personal atiende las necesidades de los clientes.

Dimensión: Seguridad

Parasuraman et al. (1988), es “El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza y seguridad” (p.23). Esta dimensión incluye la competencia profesional, la amabilidad y la confianza que se transmite al cliente.

Dimensión: Empatía

Parasuraman et al. (1988), es “El cuidado individualizado o la atención que la empresa da a sus clientes” (p.23). Se trata de la capacidad de la organización para comprender las necesidades particulares de cada cliente y ofrecerles un trato personalizado.

Dimensión: Elementos Tangibles

Parasuraman et al. (1988), es “La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación” (p.23). Está dimensión abarca los aspectos físicos.

2.5. Definición de términos básicos

Administración. “El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” (Chiavenato, 2013, p.7).

Calidad. Cualidades que satisfacen las exigencias de parte de los consumidores, es decir, la calidad es la ausencia de la ineficiencia. (Juran, 1996, p.27).

Comunicación. La comunicación es la transferencia de información, ideas, conocimientos o emociones mediante símbolos convencionales, lo que propicia el entendimiento entre una persona y otra (Cano Plata, 2017, p. 88).

Estrategias. La movilización de todos los recursos de la empresa en el ámbito global con el propósito de alcanzar los objetivos en el largo plazo (Chiavenato, 2013, p. 202).

Gestión. Acción y efecto de administrar, diligenciar lo conducente para lograr las metas planificadas (Hernández 2011, pág. 4).

Misión. Se fundamenta en las acciones que realiza o presta la organización, es el faro que ilumina su camino, es el sentido y razón de ser de la organización (Cano Plata, 2017, pág. 35).

Objetivos. Corresponden a los resultados futuros que la organización espera alcanzar, es decir, las pretensiones futuras a las cuáles la organización orienta sus actividades (Koontz et al., 2012, pág. 110).

Principios. “Refiere a las creencias, ideas, valores, normas y comportamientos” (Cano Plata, 2017, pág. 34).

Servicio. Se define como una función o desempeño que es internamente invisible y no transfiere la propiedad de un objeto. Este puede o no estar conectado con un bien físico (Kotler y Keller, 2012).

Usuario. Es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación (Curzel, 2008).

Visión. Plantea a donde desea llegar la organización, qué quiere lograr, (Cano Plata, 2017, pp. 34-35).

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 *Hipótesis general*

La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

3.1.2 *Hipótesis específicas*

Hipótesis específica 01: La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

Hipótesis específica 02: La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

Hipótesis específica 03: La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de seguridad de la calidad de servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

Hipótesis específica 04: La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de empatía de la calidad de servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

Hipótesis específica 05: La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de elementos tangibles de la calidad de servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

3.2 Variables

3.2.1. Variable 1: Gestión administrativa

Dimensiones:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

3.2.2. Variable 2: Calidad de servicio

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

3.3 Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Se muestran en la tabla 1.

Tabla 1

Operacionalización de los componentes de la hipótesis.

Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional de las variables			Fuente de información
		Variable	Dimensiones	Indicadores	
Hipótesis general La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.	Chiavenato (2007) en su libro Introducción a la Teoría General de la Administración señala que, durante el proceso de interacción de funciones en la administración, contribuye al uso competente de los recursos disponibles de toda organización administrada, constituido por: la acción de planificar actividades, organizarlos adecuadamente, direccionar para el logro de objetivos y controlar su cumplimiento.	Gestión Administrativa	Planeación	Planificación de procesos	Encuesta/Cuestionario Población: Está conformada por 32 colaboradores de las diferentes áreas de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo.
			Organización	Eficiencia en la asignación de responsabilidades y roles	
			Dirección	Eficiencia en la dirección	
			Control	Evaluación del desempeño de cumplimiento de funciones	
	Juran (1988). Trilogía de Juran, destaca a la Calidad Total, como un enfoque integral que abarca todos los aspectos de una organización, la calidad no solo implica cumplir con los requisitos establecidos, sino también exceder las expectativas del cliente.	Calidad de Servicio	Fiabilidad	Porcentaje de servicios entregados a tiempo	Muestra: Conformada por el total de la población. Unidades de observación Gestión Administrativa Calidad de Servicio
			Capacidad de respuesta	Tiempo promedio de atención a solicitudes	
			Seguridad	Nivel de cumplimiento de estándares de seguridad	
			Empatía	Grado de satisfacción del usuario	
			Elementos tangibles	Percepción sobre la calidad de las instalaciones	

**Hipótesis
Específicas**

H.E. 01: La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio.

H.E. 01: La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio.

H.E. 03: La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de seguridad de la calidad del servicio.

H.E. 04: La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de empatía de la calidad del servicio.

H.E. 05: La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ubicación geográfica

El trabajo de investigación se realizó en la región de Cajamarca, provincia y departamento de Cajamarca, en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo.

Figura 1

Mapa del Departamento de Cajamarca



Nota. Mapa tomado de Instituto Nacional de Estadística e Informática (p.15) Costa, 2018.

4.2 Diseño de la investigación

El estudio es correlacional porque buscó analizar la relación entre dos o más variables sin manipularlas directamente. Según Hernández y Mendoza (2023), los estudios correlacionales tienen como propósito medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables en un contexto particular. En este caso, se examina cómo la gestión administrativa y la calidad del servicio están relacionadas, permitiendo identificar patrones de asociación que aporten al entendimiento del problema investigado.

El diseño de la investigación es no experimental porque las variables no son manipuladas deliberadamente, sino observadas tal como ocurren en su contexto natural. En los estudios no experimentales, el investigador no controla ni manipula intencionalmente las variables independientes; las observaciones se realizan en contextos naturales para analizar su comportamiento (Hernández y Mendoza, 2023). Este enfoque permite evaluar las variables en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Cajamarca sin alterar su dinámica habitual.

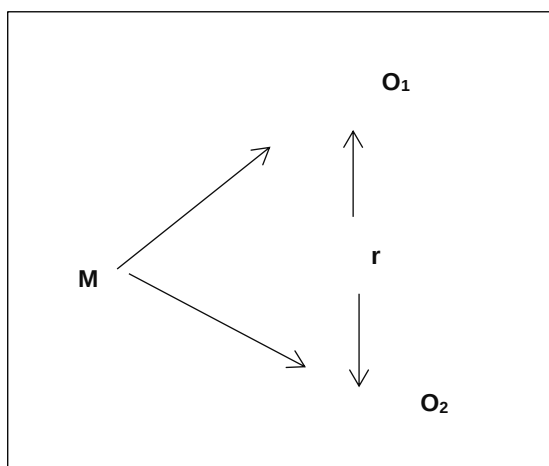
La investigación tiene un enfoque descriptivo porque su objetivo principal es detallar las características y condiciones de las variables estudiadas. Hernández y Mendoza (2023), afirman que un estudio descriptivo tiene como objetivo detallar la propiedades, rasgos y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno bajo investigación. En este contexto, se describen aspectos clave como la planificación, organización, dirección y control, así como las dimensiones de la calidad del servicio.

El alcance de la investigación es transversal porque la recolección de datos se realiza en un momento específico en el tiempo que corresponde al año 2023. Hernández y Mendoza (2023), los estudios transversales recogen datos en un único momento, con el objetivo de analizar variables en un punto fijo en el tiempo. Esto permite obtener una

visión puntual sobre cómo las prácticas administrativas y la calidad del servicio se relacionan en el período de análisis planteado.

Figura 2

Esquema del diseño correlacional



Nota. Adaptado del libro metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (p. 363) Hernández y Mendoza, 2023.

M: Muestra

O1: Observación a la variable “Gestión Administrativa”

O2: Observación a la variable “Calidad de Servicios”

r: Coeficiente de correlación, de asociación causal.

4.2.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica porque busca responder a un problema concreto relacionado con la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Cajamarca. Este enfoque permite vincular conocimientos teóricos con realidades prácticas que puedan mejorar los procesos administrativos y los servicios ofrecidos.

Según Hernández y Mendoza (2023), la investigación aplicada se enfoca en el estudio y solución de problemas concretos, vinculando el conocimiento teórico con su aplicación práctica. De esta manera, el estudio no solo contribuye al conocimiento académico, sino que también aporta al conocimiento que permita a posteriores estudios mejorar de los procesos y servicios públicos en el ámbito local.

4.3 Método de investigación

El método hipotético - deductivo, utilizado en la presente investigación se basa en crear hipótesis a partir de dos premisas, una universal (como leyes o teorías científicas, denominada: enunciado nomológico) y otra empírica (denominada enunciado entimemático, que sería el hecho observable que genera el problema y motiva la indagación), para llevarla a la contrastación empírica. Su finalidad de comprender los fenómenos y explicar el origen o las causas que la generan. Sus otros objetivos son la predicción y el control, que serían una de las aplicaciones más importantes con sustento, asimismo, en las leyes y teorías científicas.

La tesis es formulada a partir de un cúmulo de conocimientos plasmados en teorías, conceptos y procedimientos metodológicos, que permiten precisar el problema de investigación, el cual se infiere a través de hipótesis que serán contrastadas a través de estrategias metodológicas para obtener hallazgos – resultados que corroboren el problema de investigación planteado.

4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1 Población.

La población en promedio son 32 colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

4.4.2 Muestra. No probabilístico, tipo censo.

4.4.3 Unidad de análisis. Está constituido por cada uno de los colaboradores que laboran en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

4.4.4 Unidad de observación. Se observó y analizó, según las variables de investigación, las siguientes dimensiones:

- **Variable 1:** Gestión administrativa
- **Variable 2:** Calidad de servicio

4.5 Técnicas e instrumentos recopilación de información

La técnica utilizada para la recopilación de datos en este estudio fue la encuesta, una herramienta ampliamente empleada en investigaciones sociales y administrativas para recolectar información de manera estructurada.

Según Hernández y Mendoza (2023), una encuesta es una técnica que consiste en obtener información de un grupo de personas acerca de un tema específico, mediante un cuestionario previamente diseñado, lo cual permite captar las opiniones y experiencias de los participantes, siendo fundamental para analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Cajamarca.

Para la recopilación de información, se utilizó una escala de Likert, diseñada para medir el grado de acuerdo o desacuerdo de los colaboradores frente a diversos enunciados relacionados con las dimensiones investigadas. Esta escala, compuesta por opciones de respuesta ordenadas, facilita cuantificar actitudes y percepciones.

Según Hernández y Mendoza (2023), las escalas de Likert son instrumentos que permiten medir actitudes mediante categorías de respuesta que reflejan diferentes niveles de intensidad. Esto brindó datos útiles para evaluar la confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y otros aspectos clave de la calidad del servicio.

El instrumento implementado fue un cuestionario, estructurado con preguntas claras y específicas, diseñadas para garantizar la validez y confiabilidad de los datos recopilados.

El cuestionario es un instrumento de medición que consiste en una serie de preguntas planteadas para obtener respuestas de los participantes sobre una o más variables (Hernández y Mendoza, 2023). Este cuestionario fue dirigido a los colaboradores de la institución, permitiendo obtener información relevante de primera mano sobre los factores que se relacionaron en la gestión administrativa y la calidad del servicio, elementos claves para cumplir con los objetivos de la investigación.

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de información

El procesamiento de la información en la presente investigación, se realizó utilizando el software SPSS v26, una herramienta reconocida para el análisis estadístico. Inicialmente, se empleó estadística descriptiva para resumir y organizar los datos, obteniendo una visión general de las características de las variables en estudio. Posteriormente, se realizó la prueba de normalidad, que es fundamental para determinar si los datos seguían una distribución normal y, con base en ello, seleccionar el estadígrafo más adecuado para la correlación entre las variables. Para analizar la relación entre las variables, se utilizó el coeficiente de correlación como medida estadística. Esta prueba permitió cuantificar la fuerza y dirección de la relación entre las variables de gestión administrativa y calidad del servicio, proporcionando evidencia clave para respaldar las conclusiones del estudio.

4.7 Equipos, materiales, insumos

Equipos: Para realizar la investigación se utilizó los siguientes equipos materiales: Computadora portátil (Laptop), impresora, materiales de escritorio, útiles de oficina, escritorio, entre otros.

Materiales: Papel bond, lapiceros, folder.

Insumos: Internet, fotocopias, impresiones de encuestas, anillados, estampados.

4.8 Matriz de consistencia metodológica

Se muestra en la tabla 2.

Tabla 2
Matriz de consistencia metodológica

Gestión administrativa y calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Instrumento	Metodología	Población y muestra
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.	La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.	Gestión Administrativa	Planeación	Se utilizará el cuestionario para medir y evaluar las variables de estudio.	Tipo de investigación: Básica. Diseño: Correlacional-No experimental. Enfoque: Descriptivo Alcance: Transversal Método: Hipotético Deductivo	Población: Está conformada por 32 colaboradores de las diferentes áreas de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca. Muestra: Conformada por el total de la población.
Problemas específicos: a. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio? b. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio? c. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de seguridad de la calidad del servicio? d. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de empatía de la calidad del servicio? e. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio?	Objetivos específicos: a. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio. b. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio. c. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de seguridad de la calidad del servicio. d. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de empatía de la calidad del servicio. e. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio.	Hipótesis específicas H.E. 01: La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio. H.E. 02: La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio. H.E. 03: La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de seguridad de la calidad del servicio. H.E. 04: La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de empatía de la calidad del servicio. H.E. 05: La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio.		Organización			
				Dirección			
				Control			
				Fiabilidad			
			Calidad de Servicio	Capacidad de respuesta			Unidades de observación Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.
				Seguridad			
				Empatía			
				Elementos tangibles			.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados de las variables de estudio basados en los datos obtenidos del estudio de campo permiten la discusión de resultados tratando de interrelacionar las variables con sus dimensiones a continuación se presenta dicho estudio.

5.1 Presentación de resultados

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Tabla 3

Gestión administrativa y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Calidad del Servicio	Gestión Administrativa											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%
En desacuerdo	1	3.1%	2	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	9.4%
Neutral	0	0.0%	4	12.5%	5	15.6%	4	12.5%	0	0.0%	13	40.6%
De acuerdo	0	0.0%	2	6.3%	3	9.4%	6	18.8%	1	3.1%	12	37.5%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	2	6.3%	3	9.4%
Total	2	6.3%	8	25.0%	8	25.0%	11	34.4%	3	9.4%	32	100.0%

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Tabla 4

Gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Fiabilidad	Gestión Administrativa											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%
En desacuerdo	1	3.1%	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.3%
Neutral	0	0.0%	5	15.6%	4	12.5%	2	6.3%	0	0.0%	11	34.4%
De acuerdo	0	0.0%	2	6.3%	4	12.5%	8	25.0%	0	0.0%	14	43.8%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	3	9.4%	4	12.5%
Total	2	6.3%	8	25.0%	8	25.0%	11	34.4%	3	9.4%	32	100.0%

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Tabla 5

Gestión administrativa y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Capacidad de Respuesta	Gestión Administrativa											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%
En desacuerdo	1	3.1%	2	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%	4	12.5%
Neutral	0	0.0%	2	6.3%	4	12.5%	2	6.3%	0	0.0%	8	25.0%
De acuerdo	0	0.0%	3	9.4%	2	6.3%	8	25.0%	0	0.0%	13	40.6%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	1	3.1%	2	6.3%	1	3.1%	2	6.3%	6	18.8%
Total	2	6.3%	8	25.0%	8	25.0%	11	34.4%	3	9.4%	32	100.0%

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de seguridad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Tabla 6

Gestión administrativa y la dimensión de seguridad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Seguridad	Gestión Administrativa											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%
En desacuerdo	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%
Neutral	0	0.0%	5	15.6%	4	12.5%	3	9.4%	1	3.1%	13	40.6%
De acuerdo	0	0.0%	2	6.3%	4	12.5%	7	21.9%	0	0.0%	13	40.6%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	1	3.1%	2	6.3%	4	12.5%
Total	2	6.3%	8	25.0%	8	25.0%	11	34.4%	3	9.4%	32	100.0%

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de empatía de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Tabla 7

Gestión administrativa y la dimensión de empatía de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Empatía	Gestión Administrativa											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%
En desacuerdo	1	3.1%	1	3.1%	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	3	9.4%
Neutral	0	0.0%	4	12.5%	4	12.5%	3	9.4%	0	0.0%	11	34.4%
De acuerdo	0	0.0%	2	6.3%	2	6.3%	6	18.8%	0	0.0%	10	31.3%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	1	3.1%	1	3.1%	2	6.3%	3	9.4%	7	21.9%
Total	2	6.3%	8	25.0%	8	25.0%	11	34.4%	3	9.4%	32	100.0%

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Tabla 8

Gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Elementos Tangibles	Gestión Administrativa											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutral		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.1%
En desacuerdo	1	3.1%	5	15.6%	3	9.4%	0	0.0%	0	0.0%	9	28.1%
Neutral	0	0.0%	3	9.4%	5	15.6%	4	12.5%	0	0.0%	12	37.5%
De acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	15.6%	1	3.1%	6	18.8%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.3%	2	6.3%	4	12.5%
Total	2	6.3%	8	25.0%	8	25.0%	11	34.4%	3	9.4%	32	100.0%

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.2.1. Análisis, interpretación

Respecto al objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Se observó en la tabla 3, que de 32 colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo el 40.6% de los colaboradores presentaron una opinión neutral respecto a la Calidad del Servicio; de ellos el 15.6% de los colaboradores tuvieron una opinión neutral con la gestión administrativa, mientras que el 3.1% de los colaboradores opinaron estar totalmente en desacuerdo con la calidad de servicio y la gestión administrativa porque no se cumplió en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca.

También se observó que el 34.4% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo con la gestión administrativa, mientras que el 25.0% tuvieron una opinión neutral y el 6.3% de los colaboradores opinaron estar totalmente en desacuerdo con la gestión administrativa en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca.

Respecto al objetivo específico 1: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Se observó en la tabla 4, que de 32 colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo el 43.8% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo con la fiabilidad; de ellos el 25% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo con la gestión administrativa, mientras que el 3.1% de los colaboradores opinaron estar totalmente en desacuerdo con la fiabilidad y la gestión administrativa porque no se cumplió en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca.

Respecto al objetivo específico 2: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Se observó en la tabla 5, que de 32 colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo el 40.6% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo con la capacidad de respuesta; de ellos el 25% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo con la gestión administrativa, mientras que el 3.1% de los colaboradores opinaron estar totalmente en desacuerdo con la capacidad de respuesta y la gestión administrativa porque no se cumplió en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca.

Respecto al objetivo específico 3: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de seguridad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Se observó en la tabla 6, que de 32 colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo el 40.6% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo con la seguridad; de ellos el 21.9% de los colaboradores opinaron estar de acuerdo con la gestión administrativa, mientras que el 3.1% de los colaboradores opinaron estar totalmente en desacuerdo con la seguridad y la gestión administrativa porque no se cumplió en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca.

Respecto al objetivo específico 4: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de empatía de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Se observó en la tabla 7, que de 32 colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo el 34.4% de los colaboradores opinaron de forma neutral acerca de la empatía; de ellos el 12.5% de los colaboradores tuvieron una opinión

neutral con la gestión administrativa y el 3.1% de los colaboradores opinaron estar totalmente en desacuerdo con la empatía y la gestión administrativa porque no se cumplió en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca.

Respecto al objetivo específico 5: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Se observó en la tabla 8, que de 32 colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo el 37.5% de los colaboradores tuvieron una opinión neutral con los elementos tangibles; de ellos el 15.6% de los colaboradores también tuvieron una opinión neutral con la gestión administrativa y el 3.1% de los colaboradores opinaron estar totalmente en desacuerdo con la seguridad y la gestión administrativa porque no se cumplió en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca.

5.2.2. *Discusión de resultados*

Respecto al objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023. Según los resultados obtenidos se puede observar que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023. Mediante el análisis estadístico el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.700, los resultados presentaron una correlación positiva alta entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio. También se observó que la Sig. (bilateral) = 0.000 es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), lo cual demuestra que existe evidencia para afirmar que

la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

Hallazgo similar a la investigación de Salazar (2023), quien en su estudio “Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac 2023”, también concluyó que existe una relación positiva alta entre las dos variables de estudio. El estudio de Salazar fue de tipo transversal no experimental, con un diseño descriptivo -correlacional, utilizó una metodología similar (encuesta a 109 usuarios), lo que refuerza la validez de los resultados obtenidos en la presente investigación. La similitud en los hallazgos demuestra que la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad del servicio en las diferentes entidades públicas.

Los resultados de esta investigación concuerdan con la teoría de Chiavenato (2007), quien indica que una correcta administración de las funciones de planificación, organización, dirección y control, es fundamental para el buen uso de los recursos. En tal sentido una administración eficiente en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca, logra una mejor organización de procesos y recursos, lo que impacta directamente en la experiencia del usuario y por ende, en la percepción de la calidad del servicio que reciben. Por otro lado, los hallazgos también se vinculan con el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988), una mejor gestión administrativa se reflejaría en una mayor fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, por parte de la entidad, que son las dimensiones claves del modelo SERVQUAL.

Por lo tanto, el principal hallazgo de la presente investigación señala que la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca puede mejorar

significativamente la calidad de sus servicios a través de la optimización de sus procesos administrativos.

Respecto al objetivo específico 1: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023. Se observó el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.756; por lo tanto, presentó una correlación positiva alta entre la gestión administrativa y fiabilidad. También se observó que la Sig. (bilateral) = 0.000 es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$). Por lo que, existe evidencia para afirmar que la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la fiabilidad en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

Hallazgos consistentes con los de Gonzales (2022), en su tesis “La gestión administrativa y la calidad de servicio en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020”. En la cual, también encontró una relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en su estudio. Sin embargo, existe una diferencia en la intensidad de la correlación. Mientras que la presente investigación muestra una correlación positiva alta ($RHO = 0.756$), el estudio de Gonzales (2022), mostró una correlación positiva débil ($RHO = 0.425$). concluyendo que en la Escuela de Ingeniería Civil, la fiabilidad era percibida como baja, debido a deficiencias en la organización y control administrativo. Apoyando a la idea de que una gestión administrativa bien estructurada, como la encontrada en el presente estudio, tiene como resultado una mayor percepción de fiabilidad por parte del usuario.

Los resultados concuerdan con el marco conceptual del modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman et al. (1988), en el cual define a la fiabilidad, como “La habilidad para realizar el servicio prometido de forma precisa y confiable” (p.23). El

hallazgo de que la gestión administrativa se relaciona directamente con esta dimensión demuestra que una buena gestión administrativa es el mecanismo a través del cual la institución puede asegurar la entrega consistente del servicio, cumpliendo así las promesas a sus usuarios. Por lo tanto, la teoría de la gestión administrativa de Terry, Koontz y Chiavenato, se integran directamente con la teoría de la calidad del servicio, ya que los procesos internos eficientes son el motor que permite a una organización ser percibida como fiable.

Los resultados de este objetivo específico tienen importantes aportes para la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Cajamarca; ya que, demuestran que para mejorar la fiabilidad de sus servicios, la institución debe enfocarse en fortalecer sus procesos de gestión administrativa. La implementación de medidas para optimizar la gestión administrativa podría tener un impacto directo en la confianza de los usuarios y en su percepción de que los trámites y promesas de la entidad son confiables.

Respecto al objetivo específico 2: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023. Se observó el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.379; por lo tanto, presento una correlación positiva débil entre la gestión administrativa y capacidad de respuesta. También se observó que la Sig. (bilateral) = 0.033 es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) se rechaza H_0 . Por lo que existe evidencia para afirmar que la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

Este hallazgo es similar a las conclusiones de Vargas (2021), en su estudio “La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020”. En el cual encontró que a pesar de que la gestión

administrativa contaba con un sistema ordenando y el personal tenía conocimientos para atender a los usuarios, la percepción de la calidad del servicio era “regular”, debido a la falta de agilidad en los trámites y los largos tiempos de espera. La conclusión de Vargas (2021), sobre la ineficiencia en los procesos administrativos y su impacto en la calidad del servicio coincide con nuestro hallazgo de una correlación positiva débil, por lo que sugiere que existen otros factores más allá de la gestión administrativa que influya en la capacidad de respuesta, como los recursos, la capacitación del personal o la carga de trabajo.

Los resultados obtenidos concuerdan con el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988). Estos autores definieron la capacidad de respuesta como “la voluntad de ayudar a los clientes y de proveer un servicio rápido” (p.23). La presente investigación demuestra que al optimizar la gestión administrativa, puede impactar en la capacidad de los trabajadores para actuar con prontitud. Sin embargo, la correlación positiva débil demuestra que una buena gestión administrativa por sí sola no garantiza una alta capacidad de respuesta. Otros elementos como la disponibilidad de herramientas tecnológicas, podría ayudar a mejorar esta dimensión.

Los hallazgos demuestran que aunque la gestión administrativa es un factor relevante para la capacidad de respuesta, no es el único. Por lo que, La Dirección Regional de Trabajo y promoción del Empleo Cajamarca debe considerar la implementación de medidas para reducir tiempos de espera, como la inversión en tecnología y la capacitación del personal para una atención más ágil. De esta manera, se podría fortalecer la correlación débil encontrada en este estudio y lograr una mejora más significativa en la calidad del servicio percibida por los usuarios.

Respecto al objetivo específico 3: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de seguridad de la calidad del servicio en la Dirección

Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023. Se observó el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.459; por lo tanto, presentó una correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y seguridad. También se observó que la Sig. (bilateral) = 0.008 es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) se rechaza H_0 . Por lo que, existe evidencia para afirmar que la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la seguridad en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

Los hallazgos de la presente investigación son consistentes con los hallazgos de Flores (2022), quien en su estudio "La gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Magdalena, 2020," también encontró una correlación positiva fuerte entre la gestión administrativa y las dimensiones de la calidad del servicio, incluyendo la seguridad. Si bien, la correlación de nuestro estudio fue moderada (Rho=0.459) y la de Flores fue fuerte ($r > 0.60$), ambos estudios coinciden en que una gestión administrativa positiva de moderada a fuerte lo cual es crucial para mejorar la calidad del servicio. La diferencia en la intensidad de la correlación podría deberse a las características de cada institución, como la naturaleza de los servicios prestados o las diferencias en la percepción de los usuarios.

Los hallazgos se relacionan directamente con el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988), quienes definieron a la seguridad como "el conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza y seguridad" (p. 23). La correlación positiva moderada encontrada en la presente investigación demuestra que una gestión administrativa efectiva, que incluya una adecuada dirección y control del personal, es el mecanismo a través del cual la Dirección Regional de Trabajo puede garantizar que sus trabajadores tengan el conocimiento y la cortesía necesarios para transmitir confianza. Ya que una buena administración crea un entorno donde la

capacitación, la supervisión y la estandarización de procesos contribuyen en la percepción de seguridad de los usuarios.

La correlación positiva moderada indica que, para fortalecer la percepción de seguridad en la Dirección Regional de Trabajo y promoción del Empleo Cajamarca, la gestión administrativa debe ser reforzada. Las políticas internas deben enfocarse en capacitar continuamente al personal en las normativas y procedimientos, así como en habilidades de atención al cliente. Además, un control administrativo riguroso sobre la cortesía y la competencia del personal podría ser una estrategia efectiva para elevar la percepción de seguridad, lo que a su vez impactaría positivamente en la confianza general de los usuarios en la institución.

Respecto al objetivo específico 4: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de empatía de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023. Se observó el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.651; por lo tanto, presentó una correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y empatía. También se observó que la Sig. (bilateral) = 0.008 es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) se rechaza H_0 . Por lo que, existe evidencia para afirmar que la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la empatía en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

Los hallazgos de esta investigación son similares a los de Gonzales (2022), “La gestión administrativa y la calidad de servicio en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020”, quien en su estudio encontró que las dimensiones de la calidad de servicio en la Universidad se encontraban en un nivel regular, a pesar de que el personal era percibido como empático. A diferencia de Gonzales (2022), nuestra investigación demuestra una correlación más fuerte entre la

gestión administrativa y la empatía, lo que da a conocer que en la Dirección Regional de Trabajo, las funciones de planificación y dirección tienen un impacto más directo en la capacidad del personal para mostrar empatía. La conclusión de Gonzales (2022), de que las deficiencias en la organización y el control administrativo afectaban la percepción general de la calidad del servicio, a pesar de la empatía del personal, refuerza la idea de que una gestión administrativa deficiente puede debilitar incluso las cualidades positivas de los trabajadores.

Los resultados obtenidos concuerdan con la teoría del modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988), quienes definieron la empatía como el "cuidado individualizado o la atención que la empresa da a sus clientes" (p. 23). La correlación positiva moderada encontrada en la presente investigación valida la noción de que una gestión administrativa eficaz, que incluya una adecuada gestión administrativa, es fundamental para fomentar y sostener un ambiente de trabajo donde los trabajadores puedan ser empáticos. La administración, al proporcionar un entorno organizado y con objetivos claros, libera al personal de preocupaciones operativas, permitiéndoles centrarse en las necesidades particulares de cada usuario y ofrecer una atención más humana.

Los resultados de este objetivo específico dan a conocer que, para mejorar la empatía en la atención al público, la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo debe fortalecer su gestión administrativa. Esto implica implementar políticas de capacitación en habilidades blandas, como la escucha activa y la resolución de conflictos, y promover una cultura organizacional que valore el trato personalizado. Una gestión que motive y dirija al personal de manera efectiva puede potenciar su capacidad de ser más empáticos, logrando una mayor satisfacción y confianza por parte de los usuarios.

Respecto al objetivo específico 5: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023. Se observó el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.828; por lo tanto, presentó una correlación positiva fuerte entre la gestión administrativa y elementos tangibles. También se observó que la Sig. (bilateral) = 0.008 es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) se rechaza H_0 . Por lo que, existe evidencia para afirmar que la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con los elementos tangibles en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Flores (2022), quien en su estudio "La gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Magdalena, 2020," también encontró una correlación positiva fuerte ($r > 0.60$) entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad del servicio. La coincidencia en la intensidad de la correlación en ambos estudios acentúa la interdependencia entre una buena administración y la capacidad de una institución para mantener sus recursos físicos en condiciones óptimas. La conclusión de Flores (2022), refuerza el hallazgo de nuestra investigación: la planificación, organización, dirección y control de los recursos son acciones administrativas que se traducen directamente en la calidad tangible que el usuario percibe.

Los resultados obtenidos concuerdan con la teoría del modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988), quienes definieron los elementos tangibles como la "aparición de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación" (p. 23). La correlación positiva alta encontrada en la presente investigación valida la noción de que una gestión administrativa eficaz es el principal componente para asegurar que los elementos tangibles estén en condiciones adecuadas. Las funciones de planeación y

control (Terry, 1972), permiten asignar los recursos necesarios para el mantenimiento de las instalaciones y la adquisición de equipos modernos, mientras que la organización (Chiavenato, 2009), establece la estructura para gestionarlos de manera eficiente.

Los resultados de este objetivo específico nos dan a conocer que para mejorar la calidad de los elementos tangibles, la Dirección Regional de Trabajo y promoción del Empleo Cajamarca debe fortalecer sus procesos de gestión administrativa. Esto implica optimizar la asignación de presupuestos para el mantenimiento de las edificaciones, la renovación de mobiliario y equipos y mejorar la organización de los espacios de trabajo. Una gestión administrativa enfocada en estos aspectos no solo mejorará la percepción de la calidad del servicio, sino que también contribuirá a generar un ambiente de confianza y profesionalismo para los usuarios.

5.2.3. Contrastación de las hipótesis

a) Formulación de hipótesis general

$H_0: \rho = 0$ La gestión administrativa no se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

$H_1: \rho \neq 0$ La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

b) Nivel de significancia

$\alpha = 0.01$

c) Estadístico de prueba

Tabla 9

Relación de las variables gestión administrativa y calidad del servicio.

Relaciones		Gestión Administrativa	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,700**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	32
	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	32

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

d) Regla de decisión

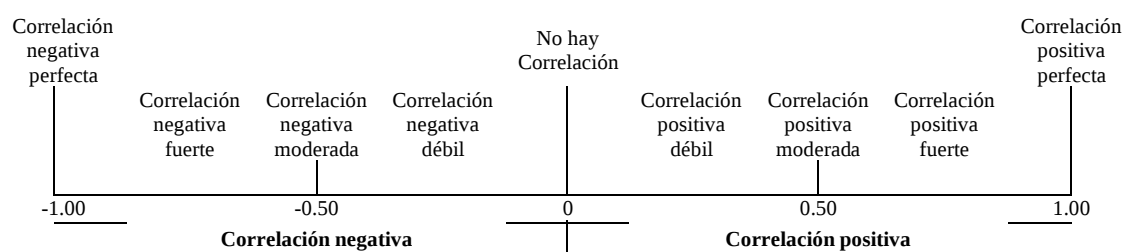
Si Sig. (p) < α ; se rechaza la hipótesis nula

Si Sig. (p) $\geq \alpha$; se acepta a hipótesis nula

e) Interpretación

Figura 3

Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las variables gestión administrativa y calidad del servicio.



Nota. Adaptado del libro Estadística aplicada a los negocios y la economía (p. 384) Lind et al., 2015.

f) Conclusión

Se observó en la tabla 9 el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.700; por lo tanto, presentó una correlación positiva fuerte entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio. También se observó que la Sig. (bilateral) = 0.000 es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.01$) se rechaza H_0 . Existe evidencia para afirmar que la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

Hipótesis específica 1**a) Formulación de hipótesis específica 1**

$H_0: \rho = 0$ La gestión administrativa no se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de fiabilidad en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

$H_1: \rho \neq 0$ La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de fiabilidad en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

b) Nivel de significancia

$\alpha = 0.01$

c) Estadístico de prueba

Tabla 10

Relación de la variable gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad.

Correlaciones			Gestión Administrativa	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,756**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	32	32
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,756**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	32	32

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

d) Regla de decisión

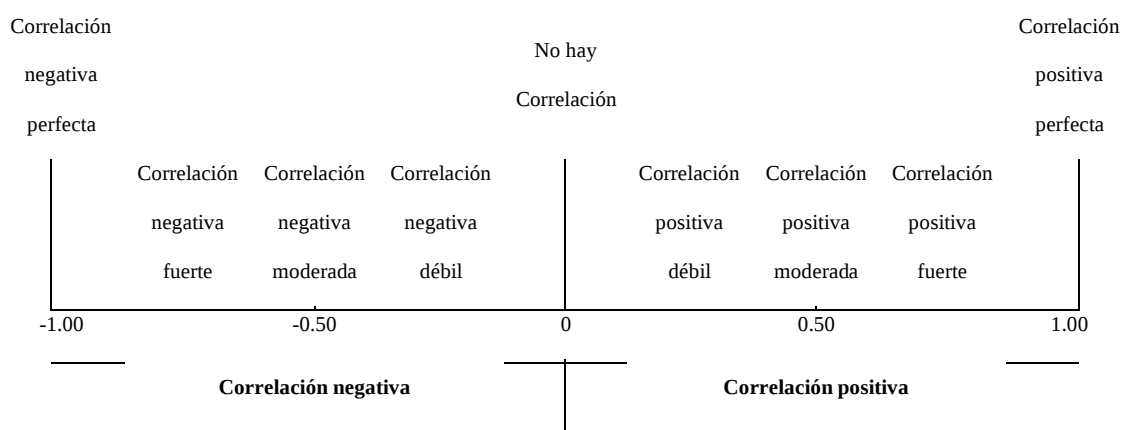
Si Sig. (p) < α ; se rechaza la hipótesis nula

Si Sig. (p) $\geq \alpha$; se acepta a hipótesis nula

e) Interpretación

Figura 3

Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la variable gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad.



Nota. Adaptado del libro Estadística aplicada a los negocios y la economía (p. 384) Lind et al., 2015.

f) Conclusión

Se observó en la tabla 10 el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.756, por lo tanto presentó una correlación positiva fuerte entre la gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad. También se observó que la Sig. (bilateral) = 0.000 es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.01$) se rechaza H_0 . Existe evidencia para afirmar que la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la fiabilidad en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

Hipótesis específica 2

a) Formulación de hipótesis

$H_0: \rho = 0$ La gestión administrativa no se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de capacidad en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

$H_1: \rho \neq 0$ La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de capacidad en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

b) Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$

c) Estadístico de prueba

g) Conclusión

Se observó en la tabla 11 el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.379; por lo tanto, presentó una correlación positiva débil entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta. También se observó que la Sig. (bilateral) = 0.033 es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) se rechaza H_0 . Existe evidencia para afirmar que la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la capacidad de respuesta en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

Hipótesis específica 3

a) Formulación de hipótesis

$H_0: \rho = 0$ La gestión administrativa no se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de seguridad en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

$H_1: \rho \neq 0$ La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de seguridad en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

b) Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$

c) Estadístico de prueba

Tabla 12

Relación de la variable gestión administrativa y la dimensión de seguridad.

Correlaciones		Gestión Administrativa	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,459**
		N	32
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,459**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	32

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

d) Regla de decisión

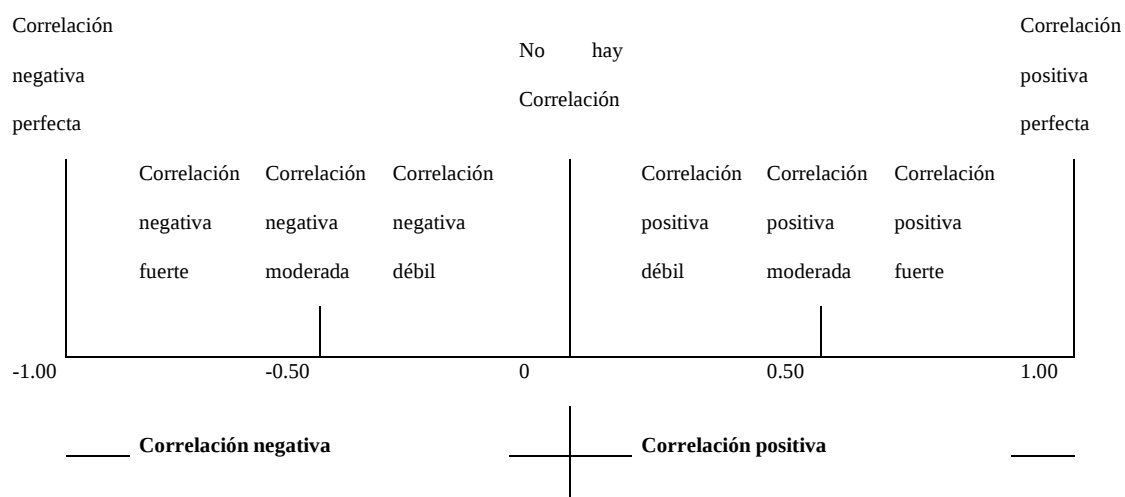
Si Sig. (p) < α ; se rechaza la hipótesis nula

Si Sig. (p) $\geq \alpha$; se acepta a hipótesis nula

e) Interpretación

Figura 5

Coefficiente de correlación Rho de Spearman de la variable gestión administrativa y la dimensión de seguridad.



Nota. Adaptado del libro Estadística aplicada a los negocios y la economía (p. 384) Lind et al., 2015.

f) Conclusión

Se observó en la tabla 12 el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.459, por lo tanto presentó una correlación positiva moderada entre la variable gestión administrativa y la dimensión de seguridad. También se observó que la Sig. (bilateral) = 0.008 es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) se rechaza H_0 . Existe evidencia para afirmar que la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la seguridad en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

Hipótesis específica 4

a) Formulación de hipótesis

$H_0: \rho = 0$ La gestión administrativa no se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de empatía en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

$H_1: \rho \neq 0$ La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de empatía en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

b) Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$

c) Estadístico de prueba

Tabla 13

Relación de la variable gestión administrativa y la dimensión de empatía.

Correlaciones			Gestión Administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,651**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	32	32
	Empatía	Coeficiente de correlación	,651**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	32	32

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

d) Regla de decisión

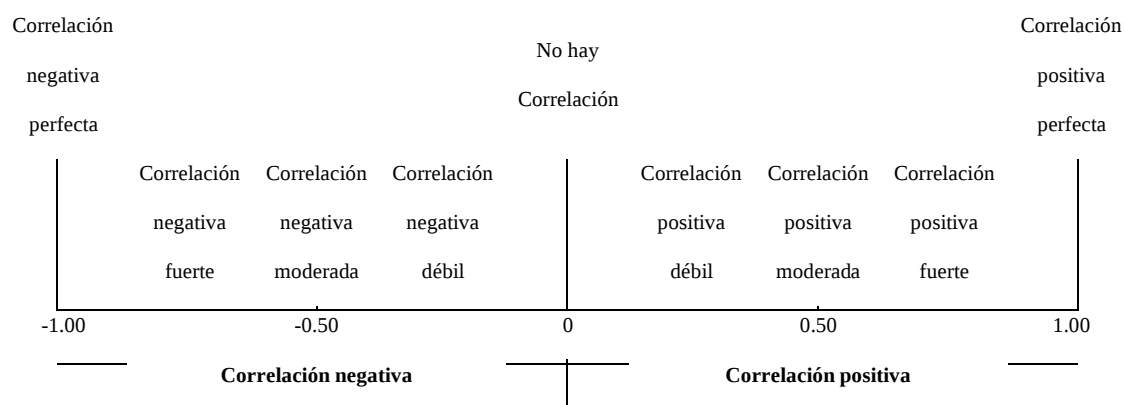
Si Sig. (p) < α ; se rechaza la hipótesis nula

Si Sig. (p) $\geq \alpha$; se acepta a hipótesis nula

e) Interpretación

Figura 6

Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la variable gestión administrativa y la dimensión de empatía.



Nota. Adaptado del libro Estadística aplicada a los negocios y la economía (p. 384) Lind et al., 2015.

h) Conclusión

Se observó en la tabla 13 el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.651, por lo tanto presentó una correlación positiva fuerte entre la variable gestión administrativa y la dimensión de empatía. También se observó que la Sig. (bilateral) = 0.000 es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) se rechaza H_0 . Existe evidencia para afirmar que la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la empatía en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

Hipótesis específica 5

a) Formulación de hipótesis

$H_0: \rho = 0$ La gestión administrativa no se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de elementos tangibles en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

$H_1: \rho \neq 0$ La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión de elementos tangibles en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

b) Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$

c) Estadístico de prueba

Tabla 14

Relación de la variable gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles.

Correlaciones			Gestión Administrativa	Elementos Tangibles
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,828**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	32	32
	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	,828**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	32	32

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

d) Regla de decisión

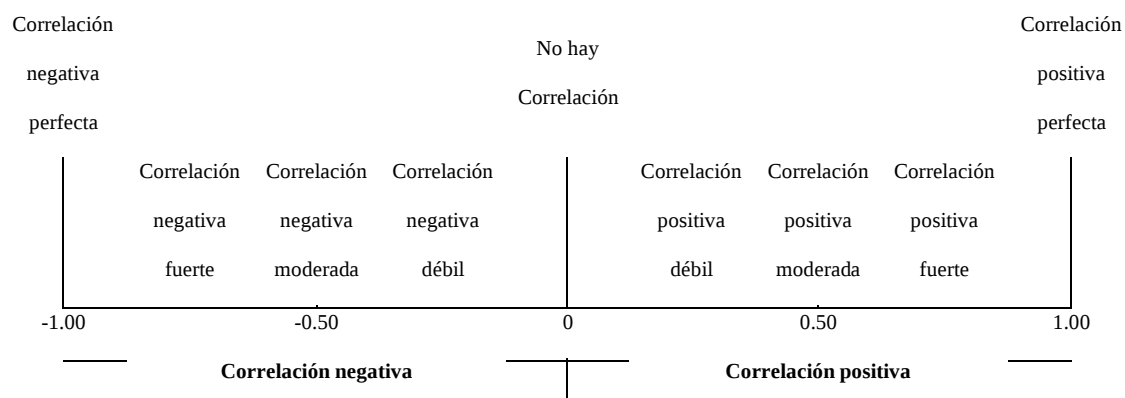
Si Sig. (p) < α ; se rechaza la hipótesis nula

Si Sig. (p) $\geq \alpha$; se acepta a hipótesis nula

e) Interpretación

Figura 7

Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la variable gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles.



Nota. Adaptado del libro Estadística aplicada a los negocios y la economía (p. 384) Lind et al., 2015.

i) Conclusión

Se observó en la tabla 13 el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.828; por lo tanto, presentó una correlación positiva fuerte entre la variable gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles. También se observó que la Sig. (bilateral) = 0.008 es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) se rechaza H_0 . Existe evidencia para afirmar que la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con los elementos tangibles en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.

CONCLUSIONES

Existe una correlación positiva fuerte, determinada mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.700, a un nivel de significancia de 0,000, que es menor a nivel de significancia ($\alpha = 0.01$) entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Existe una correlación positiva fuerte entre la gestión administrativa y fiabilidad, determinada mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.756, a un nivel de significancia de 0,000, que es menor a nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) entre la gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Existe una correlación positiva débil entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta, determinada mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.379, a un nivel de significancia de 0.033, que es menor a nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Existe una correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y la seguridad, determinada mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.459, a un nivel de significancia de 0.008, que es menor a nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) entre la gestión administrativa y la seguridad de la calidad de servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Existe una correlación positiva fuerte entre la gestión administrativa y la empatía, determinada mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.651, a significancia (Sig.) de 0.000, que es menor a nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) entre la

gestión administrativa y la empatía de la calidad de servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

Existe una correlación positiva fuerte entre la gestión administrativa y elementos tangibles, determinada mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.828, a un nivel de significancia de 0.008, que es menor a nivel de significancia ($\alpha = 0.05$) entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca en el año 2023.

RECOMENDACIONES

Se debe determinar una gestión administrativa con objetivos claros y medibles e indicadores de desempeño para monitorear los avances y cumplimiento de las metas, optimizando los procesos administrativos mediante plataformas digitales, y fomentar habilidades blandas como el liderazgo, la comunicación efectiva, el trabajo en equipo. Asimismo, se implementará sistemas de control interno como auditorías y un buzón de denuncias. Acerca de la calidad de servicio se debe impulsar la simplificación de trámites, eliminando requisitos innecesarios y también capacitar continuamente al personal y definir criterios de calidad como: tiempo de respuesta, satisfacción, accesibilidad y utilizarlos en la toma de decisiones, además de brindar infraestructura y equipamiento adecuado y seguro.

Se debe fortalecer la fiabilidad del servicio, estableciendo procedimientos claros y transparentes que garanticen la entrega eficaz de los servicios, mediante capacitaciones al personal, estandarización de procesos y el uso de tecnología adecuada para brindar un servicio eficiente y eficaz al ciudadano.

Se debe desarrollar planes de contingencia claros y precisos que permitan una respuesta rápida y coordinada ante situaciones de emergencia o crisis, para mejorar la capacidad de respuesta al ciudadano.

Se debe establecer políticas claras de seguridad que abarquen todos los aspectos del manejo de datos e información de los ciudadanos; puesto que, estas políticas deben ser comunicadas y entendidas por todo el personal. Asimismo, debe implementarse medidas adecuadas para prevenir el acceso no autorizado y el uso indebido de información personal de los ciudadanos.

Se debe brindar formación en habilidades blandas a los trabajadores, como la comunicación efectiva y la escucha activa, para ayudarlos a interactuar de una manera más comprensiva frente a las necesidades de los usuarios y establecer canales de comunicación directa y accesible donde los ciudadanos puedan expresarse de forma práctica y sencilla como: Encuestas, foros y plataformas digitales.

Se debe optimizar el aspecto físico de las instalaciones y equipamiento como la remodelación y mantenimiento de los edificios públicos, así como dotar a las oficinas de equipos modernos y funcionales como: Computadoras, impresoras, sistemas de red, Asimismo, mejorar la señalética interna y externa para facilitar el recorrido dentro de las instituciones y brindar formularios y folletos claros y actualizados, además de mantener canales digitales actualizados, rápidos y fáciles de comprender y utilizar, también se debe establecer normas claras sobre la presentación y comportamiento del personal fuera y dentro de la institución.

REFERENCIAS

- Acosta Acosta, K. L. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/35592>
- Avellaneda Vásquez, R. A. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejos]. Repositorio Institucional – UCV
- Burga Gonzales, A. K. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional UNU <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6072>
- Cano Plata, C. A. (2017). *La Administración y el Proceso Administrativo*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Carlzon, J. (1987). *Momentos de la verdad*. Paidós.
- Chiavenato, I (2001). *Administración de recursos humanos, quinta edición*. McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*, séptima edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración*. MC Graw-Hill Interamericana.
- Crosby, P.B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. McGraw-Hill.

Curzel, M. R. (2008). *Usuarios de la información, formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.

Deming, W.E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.

Diario Oficial del Bicentenario El Peruano (2018). *Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Perú.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27658-ley-marco-decreto-legislativo-n-1446-1692078-21/>

Diario Oficial del Bicentenario El Peruano (2018). *Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo*. Perú.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27658-ley-marco-decreto-legislativo-n-1446-1692078-21/>

Diario Oficial del Bicentenario El Peruano (2018). *Entes Rectores de los Sistemas Administrativos*. Perú.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27658-ley-marco-decreto-legislativo-n-1446-1692078-21/>

Diario Oficial del Bicentenario El Peruano (2018) indica que *La calidad en las Regulaciones*

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27658-ley-marco-decreto-legislativo-n-1446-1692078-21/>

Drucker, P. F. (1954). *The practice of management*. Harper & Row.

Dueñas Carbajal, A. R. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Banco De La Nación Agencia II Huancavelica – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad

Nacional de Huancavelica]. Repositorio Institucional – UNH
<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/4403>

Feigenbaum, A. V. (1991). *Total quality control* (3a ed.). McGraw-Hill.

Flores Miranda, Z. P. (2022). *La gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Magdalena, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional
<http://hdl.handle.net/20.500.14074/5053>

Gonzales Herrera, G. M. (2022). *La gestión administrativa y la calidad de servicio en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional <http://hdl.handle.net/20.500.14074/5347>

Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>

Hernández, S., (2011) *Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*, quinta edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.

Hernández, R., y Mendoza, C.P. (2023). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Interamericana Editores, S.A.
Chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/sampierilas_rutas.pdf

Juran, J. M. (1988). *Juran on Planning for Quality*. New York: Free Press.

- Koontz, H., y O'Donnell, C. (1976). *Management: A systems and contingency analysis of managerial functions* (6a ed.). McGraw-Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Lind, D., Marchal, W., & Wathen, S. (2015). *Estadística aplicada a los negocios y la economía* (3a Edición). McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Kotler, P., y Keller, K. (2012). *Dirección de marketing* decimocuarta edición. Pearson Educación.
- Newman, W. H. (1963). *Administrative action: The techniques of organization and management* (2a ed.). Prentice-Hall.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64 (1), p. 12-40.
- Paredes Alvarez, L.M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Saavedra López, J. J. (2019). *La Gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de las Américas] Repositorio Dspace <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/773>
- Salazar Flores Y. (2023). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023*. [Tesis de maestría,

Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Norbert Wiener
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/9488>

Terry, G.R. (1972). Principios de administración. Compañía Editorial Continental.

Trigoso Vela, R. R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/7971>

Vargas Angulo, G.E. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020*. plan de gestión administrativa. [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio Digital UTEQ
<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6347>

APÉNDICE

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	Juan José Julio Vera Abanto
Grado Académico Profesional	Dr. en Ciencias Económicas
Profesión o especialidad	Contador Público
Cargo Actual	Director de la Unidad de Investigación Facultad CECA
Institución donde labora	Universidad Nacional de Cajamarca
Tipo de instrumento	Cuestionario
Autor del instrumento	LORENA ROCIO TRIGOSO VIZCONDE
Lugar y fecha	Cajamarca, 04 de julio de 2023
TÍTULO: La gestión administrativa y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023.	

FICHA DE EVALUACIÓN

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	5				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	5				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.	5				
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.		4			
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se desea evaluar.		4			
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.		4			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		4			
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	5				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		4			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	5				
SUBTOTALES			25	20	0	0	0

Coefficiente de valoración porcentual c=	Valoración global
0.90	Muy bueno

Observaciones:

OPINIÓN: Apto para su aplicación (x) No apto para su aplicación ()

Firma:

DNI: 26719154



FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	Miguel Angel Macetas Hernández
Grado Académico Profesional	Doctor en Administración de Educación
Profesión o especialidad	Licenciado en Estadística
Cargo Actual	Docente
Institución donde labora	Universidad Nacional de Cajamarca
Tipo de instrumento	Encuesta
Autor del instrumento	Lorena Rocío Trigos Vizconde
Lugar y fecha	Cajamarca 05 de Junio del 2023
TÍTULO: Gestión administrativa y calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cajamarca 2023	

FICHA DE EVALUACIÓN

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.	X				
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.	X				
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.		X			
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	X				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	X				
SUBTOTALES							

Coefficiente de valoración porcentual c=	valoración global
0.98	Muy Bueno

Observaciones:

OPINIÓN: Apto para su aplicación () No apto para su aplicación ()

Firma:

DNI: 17435544



EL CUESTIONARIO

Estimado colaborador, se desea estudiar **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO CAJAMARCA**, para ello se plantea el siguiente cuestionario mediante escala de Likert. En base a su propia percepción del trabajo que realiza y de la institución, así como del servicio que brinda, de manera más sincera y objetiva responda las siguientes preguntas marcando el número según su propia valoración sabiendo que:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutral

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

Dimensión		Pregunta	1	2	3	4	5
Planeación	P1	La planificación de actividades en la institución es clara y bien estructurada.					
	P2	Los objetivos establecidos en la planificación son alcanzables y realistas.					
	P3	Se realizan revisiones periódicas de los planes establecidos.					
	P4	La planificación toma en cuenta los recursos disponibles.					
	P5	El proceso de planificación involucra la participación de todos los niveles de la organización.					
Organización	P6	Las funciones y responsabilidades están claramente definidas.					
	P7	La estructura organizativa es adecuada para los objetivos de la institución.					
	P8	Existe una adecuada distribución de recursos y personal.					

	P9	Los procesos y procedimientos están bien documentados.					
	P10	La organización facilita la colaboración entre departamentos.					
Dirección	P11	Los líderes de la institución comunican claramente los objetivos y expectativas.					
	P12	Los líderes fomentan la participación y la inclusión en la toma de decisiones.					
	P13	La dirección proporciona retroalimentación constructiva y oportuna.					
	P14	Se promueve un ambiente de trabajo positivo y motivador.					
	P15	La dirección es accesible y abierta a sugerencias y preocupaciones.					
Control	P16	Se establecen indicadores de desempeño claros y medibles.					
	P17	Se realiza un seguimiento continuo de los procesos y resultados.					
	P18	Los informes de desempeño se generan regularmente y son precisos.					
	P19	Se toman acciones correctivas cuando se identifican desviaciones.					
	P20	El control de calidad es una prioridad en todos los niveles de la organización.					
Fiabilidad	P21	Los servicios proporcionados por la institución son consistentes y fiables.					
	P22	Los colaboradores cumplen con los compromisos adquiridos.					
	P23	Los servicios se entregan en los tiempos prometidos.					
	P24	La institución demuestra seriedad y compromiso en sus acciones.					
	P25	Los errores en los servicios son mínimos y se corrigen rápidamente.					
Capacidad de Respuesta	P26	La institución responde rápidamente a las solicitudes y consultas.					
	P27	Los colaboradores están siempre dispuestos a ayudar.					
	P28	La atención a los usuarios es ágil y eficiente.					

	P29	Se brinda atención personalizada a los usuarios.					
	P30	La institución maneja adecuadamente las quejas y reclamos.					
Seguridad	P31	Los usuarios se sienten seguros al interactuar con la institución.					
	P32	La institución maneja confidencialmente la información de los usuarios.					
	P33	Los servicios proporcionados cumplen con las normas de seguridad establecidas.					
	P34	Los colaboradores están capacitados para manejar situaciones de emergencia.					
	P35	Se implementan medidas de seguridad adecuadas en todos los servicios.					
Empatía	P36	Los colaboradores muestran empatía hacia las necesidades de los usuarios.					
	P37	La institución se preocupa por el bienestar de los usuarios.					
	P38	Los colaboradores se toman el tiempo necesario para comprender las preocupaciones de los usuarios.					
	P39	Se fomenta una relación de confianza entre los empleados y los usuarios.					
	P40	La atención a los usuarios se realiza de manera personalizada y atenta.					
Elementos Tangibles	P41	Las instalaciones de la institución son adecuadas y están bien mantenidas.					
	P42	El equipo y los materiales utilizados son modernos y eficientes.					
	P43	Los colaboradores se presentan de manera profesional y adecuada.					
	P44	La señalización dentro de la institución es clara y útil.					
	P45	La limpieza y el orden de las instalaciones son adecuados.					