



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre y cuando den crédito y licencia a las nuevas creaciones bajo los mismos términos. Esta licencia suele ser comparada con las licencias copyleft de software libre y de código abierto. Todas las nuevas obras basadas en la suya portarán la misma licencia, así que cualesquiera obras derivadas permitirán también uso comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"



ESCUELA DE POSGRADO

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS INSTALACIONES DE LA BENEFICIENCIA PÚBLICA EN LA CIUDAD DE ICA 2021"

Presentado por:

BOZA MUÑOZ JOAN CARLOS

Del DOCTORADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 1%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 23 de junio del 2022

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO



Dr. ROBERTO H. CASTAÑEDA TERRONES
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

ESCUELA DE POSGRADO



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

TESIS

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS INSTALACIONES DE LA
BENEFICENCIA PÚBLICA EN LA CIUDAD DE ICA 2021**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO

DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES

PRESENTADO POR:

MG. BOZA MUÑOZ JOAN CARLOS

**ICA - PERÚ
2023**

DOCTORADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**“SOCIEDAD, DESARROLLO SOSTENIBLE, POLITICAS PÚBLICAS Y
MEDIO AMBIENTE”**

TESIS

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN LAS INSTALACIONES DE LA BENEFICENCIA PÚBLICA EN
LA CIUDAD DE ICA 2021”**

AUTOR:

MG. BOZA MUÑOZ JOAN CARLOS

ASESOR:

DR. PALACIOS ESPEJO JAVIER ANDRES

DEDICATORIA

El trabajo de investigación se lo dedico a mis padres por su apoyo incondicional en mi superación como persona y profesional, de esta manera seguir alcanzando mis logros propuestos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” mi alma mater y a sus docentes que imparten ética y sus conocimientos para formar profesionales de éxito.

ÍNDICE

CARATULA	
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	ix
ABSTRAC	xi
CONTRACARATULA	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	1
1.1 Antecedentes	1
a) Antecedentes Internacionales	1
b) Antecedentes Nacionales	2
c) Antecedentes Locales	4
1.2 Base Teóricas	5
1.3 Marco Conceptual	15
1.4 Marco Filosófico	17
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
2.1 Situación Problemática	18
2.2 Formulación del Problema	20
a) Problema General	20
b) Problemas Específicos	20
2.3 Justificación e Importancia de la Investigación	21
2.4 Objetivos de la Investigación	23
a) Objetivo General	23
b) Objetivos Específicos	23
2.5 Hipótesis de la Investigación	24
a) Hipótesis General	24
b) Hipótesis Específicas	24
2.6 Variables de la Investigación	24
a) Identificación de Variables	24
b) Operacionalización de Variables	26

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.1 Tipo, Nivel y Diseño de Investigación	27
3.2 Población y Muestra	27
CAPÍTULO IV: TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	29
4.1 Técnicas de Recolección de Datos	29
4.2 Instrumentos de Recolección de Datos	29
4.3 Técnicas de Procesamiento Análisis e Interpretación de Resultados	32
CAPÍTULO V: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	33
CAPÍTULO VI: PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	42
6.1 Presentación e Interpretación de Resultados	42
6.2 Discusión de Resultados	51
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	54
FUENTES DE INFORMACIÓN	55
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1	Población de Estudio	28
Tabla N°2	Ficha Técnica: Variable Independiente	30
Tabla N°3	Ficha Técnica: Variable Dependiente	31
Tabla N°4	Proceso de las Variables de Estudio	42
Tabla N°5	Proceso de las Dimensiones de la Variable Independiente	45
Tabla N°6	Proceso de las Dimensiones de la Variable Dependiente	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1	Resultado de las Variables Independiente	43
Gráfico N°2	Resultado de las Variables Dependiente	44
Gráfico N°3	Resultado de la Dimensión 1 de la Variable Independiente	45
Gráfico N°4	Resultado de la Dimensión 2 de la Variable Independiente	46
Gráfico N°5	Resultado de la Dimensión 3 de la Variable Independiente	47
Gráfico N°6	Resultado de la Dimensión 1 de la Variable Dependiente	48
Gráfico N°7	Resultado de la Dimensión 2 de la Variable Dependiente	49
Gráfico N°8	Resultado de la Dimensión 3 de la Variable Dependiente	50

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo fundamental para el investigador obtener el Grado de Doctor en Ciencias Empresariales; siguiendo la estructura planteada para el desarrollo de la tesis y proponiendo como variables de estudio la gestión administrativa y la calidad del servicio; variables de estudio que son muy importantes para lograr un buen desempeño en la Institución Pública.

La tesis **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS INSTALACIONES DE LA BENEFICENCIA PÚBLICA EN LA CIUDAD DE ICA”**; tuvo como propósito investigar como las variables propuestas se relacionan, cuya finalidad en todo principio fue analizar si las metas establecidas están argumentadas de acuerdo con los recursos con los que cuenta la institución.

En el marco teórico se planteó un análisis conceptual de las variables de estudio, la gestión administrativa y la calidad del servicio; estos conceptos teóricos se argumentaron con valiosa información de autores especialistas referentes al tema propuesto, el marco teórico por su amplitud requirió de un proceso objetivo y analítico para determinar los fundamentos que enriquezcan las variables propuestas y que sirvieron como base argumentativa para el investigador; en esta parte también se planteó una serie de antecedentes de manera general y que tienen una relación con la investigación.

En la situación problemática; se establecieron los problemas o aquellos inconvenientes que afectan directamente en los procesos que se desarrollan y que son ejecutados por los colaboradores considerando sus funciones y competencias en el trabajo.

Posteriormente, se planteó las hipótesis que fueron contrastados y que permitieron realizar una conclusión coherente y sistemática en la investigación, en esta parte también, se configuro el cuadro de operacionalización de las

variables donde se determinó las dimensiones y los indicadores y estos sirvieron para el diseño y elaboración del instrumento de recolección de datos.

En la parte metodológica de la investigación se estableció el tipo y nivel de investigación siendo aplicada y correlacional respectivamente; se determinó la población y la muestra de estudio siendo de 92 colaboradores a los cuales se les aplicó la técnica y el instrumento seleccionado de manera directa y con preguntas precisas que permitieron evitar sesgos en la recolección de datos, para luego ser procesadas, analizadas y representadas en tablas, gráficos e interpretación. Luego, de manera estructurada se procedió a detallar los resultados y su posterior discusión. La investigación termina proponiendo las conclusiones y las recomendaciones que se derivan de toda la investigación.

Palabras Claves: Gestión Administrativa, Gestión de la Calidad, Desarrollo Tecnológico, Desempeño Laboral, Sistema de Producción y Habilidad Laboral.

ABSTRAC

The main objective of the research work was for the researcher to obtain the Degree of Doctor of Business Sciences; following the structure proposed for the development of the thesis and proposing administrative management and service quality as study variables; study variables that are very important to achieve good performance in the Public Institution.

The thesis "THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND ITS RELATIONSHIP WITH THE QUALITY OF THE SERVICE IN THE FACILITIES OF THE PUBLIC CHARITY IN THE CITY OF ICA"; Its purpose was to investigate how the proposed variables are related, whose purpose in all principle was to analyze if the established goals are argued according to the resources available to the institution.

In the theoretical framework, a conceptual analysis of the study variables, administrative management and service quality was proposed; these theoretical concepts were argued with valuable information from specialist authors regarding the proposed topic. Due to its breadth, the theoretical framework required an objective and analytical process to determine the foundations that enrich the proposed variables and that served as an argumentative basis for the researcher; In this part, a series of antecedents were also raised in a general way and that have a relationship with the investigation.

In the problematic situation; the problems or those inconveniences that directly affect the processes that are developed and that are executed by the collaborators were established, considering their functions and competencies at work.

Subsequently, the hypotheses were raised that were contrasted and that allowed a coherent and systematic conclusion in the investigation, in this part also, the table of operationalization of the variables was configured where the dimensions and indicators were determined and these served for the design and preparation of the data collection instrument.

In the methodological part of the research, the type and level of research were established, being applied and correlational, respectively; the population and the study sample were determined, being 92 collaborators to whom the technique and the selected instrument were applied directly and with precise questions that allowed avoiding biases in the data collection, to later be processed, analyzed and represented. in tables, graphs and interpretation. Then, in a structured way, the results and their subsequent discussion were detailed. The investigation ends by proposing the conclusions and recommendations that derive from the entire investigation.

Keywords: Administrative Management, Quality Management, Technological Development, Labor Performance, Production System and Labor Ability.

TÍTULO DE TESIS

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON
LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS INSTALACIONES
DE LA BENEFICENCIA PÚBLICA EN LA CIUDAD DE
ICA 2021”**

PRESENTADO POR:

MG. BOZA MUÑOZ JOAN CARLOS

**Para optar el Grado Académico de Doctor en
Ciencias Empresariales**

ASESOR:

DR. PALACIOS ESPEJO JAVIER ANDRES

INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una investigación que tuvo por finalidad evaluar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que ofrece la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica; el éxito de una institución debe estar representada por una buena gestión administrativa y su calidad en el servicio. La persona que dirige a la institución debe mostrar cualidades y actitudes que busquen gestionar de manera positiva a la Beneficencia Pública e influir en el capital humano para conseguir o alcanzar las metas u objetivos propuestos o establecidos por la institución. Si la Beneficencia Pública no cuenta con una gestión administrativa aceptable la calidad en el servicio será negativa, de tal forma que no podrá desarrollar o mejorar sus actividades de manera eficiente en todas las funciones de las áreas que conforman a la Beneficencia Pública de la ciudad de Ica. En la actualidad donde la globalización produce cambios acelerados y constantes en todos los aspectos, surge la necesidad de contar con personas que tengan conocimiento y capacidad para adaptarse a esos cambios, analizando y generando ideas para luego inducirlos para que esos cambios no afecten a las actividades propias de la institución, en especial a su gestión administrativa y en la calidad del servicio donde el personal humano interviene. El desarrollo del trabajo de investigación se presentó y se detalló en los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, se desarrolló el marco teórico, se presentaron los antecedentes que busca una relación mínima con la presente investigación, se abordó las bases teóricas donde se argumentan las variables de estudios, se estableció una relación de términos en el marco conceptual y se detalló el marco filosófico.

En el Capítulo II, se desarrolló el planteamiento del problema; se planteó la situación problemática, se formuló los problemas (el problema general y los problemas específicos), se justificó el estudio de investigación y la importancia, se formuló los objetivos (el objetivo general y los objetivos específicos), se

formuló la hipótesis general y las hipótesis específicas y por último se estableció las variables y la operacionalización de las variables.

En el Capítulo III, se desarrolló la metodología de la investigación, se estableció el tipo, nivel y diseño de investigación, y se determinó la población y muestra.

En el Capítulo IV, se desarrolló las técnicas e instrumentos de investigación, se determinó la técnica de recolección de datos, el instrumento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de resultados.

En el Capítulo V, se desarrolló la contrastación de hipótesis, aplicando el método del Chi Cuadrado.

En el Capítulo VI, se desarrolló la presentación, interpretación y discusión de resultados, se presentó e interpretó los resultados y se realizó la discusión de resultados.

Finalmente, se estableció las conclusiones y las recomendaciones como resultado del trabajo de investigación, de la misma forma se configuró las fuentes de información y los anexos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES:

1.1.1 Antecedentes Internacionales:

Hidalgo, J. (2015). *“Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gadm Canton Babahoyo”*. [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador]

El objetivo principal fue establecer si el modelo de gestión de calidad influye en la atención al usuario. La metodología fue aplicada, descriptivo, sistémico y no experimental. Los resultados evidencian que un 71% de los encuestados consideran que la mejora de la calidad es buena y el 76% de los encuestados señalan que la atención es buena. Se concluyó que las estrategias implementadas en el modelo de gestión de la calidad permitieron fortalecer las capacidades del personal y ellos e reflejó en su desempeño.

Basantes, S. (2014). *“Modelo de gestión administrativa y calidad en el servicio al cliente en el gobierno autónomo descentralizado municipalidad de Ambato”*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]

El objetivo fundamental fue analizar si la gestión administrativa se relaciona con la calidad en el servicio. El aporte de la metodología fue aplicada, descriptivo, deductivo y no experimental - correlacional. Sobre los resultados se evidencian que un 64% de los encuestados consideran que fue acertado el modelo de gestión de la empresa y el

73% de los encuestados señalan que la calidad en el servicio depende del desempeño del personal. Se concluyó que las actividades que se ejecutan en la municipalidad han superado sus indicadores siendo sus resultados positivos para la gestión interna municipal.

Droguett, F. (2012). *“Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes”*. [Tesis de pregrado, Universidad de Chile]

El propósito de la investigación consistió en determinar como la calidad y la satisfacción incide en la organización de la empresa. Respecto a la metodología fue básica, explicativo, deductivo y no experimental. De acuerdo con los resultados se evidencian que un 56% de los encuestados consideran que los estándares de calidad son buenos y el 60% de los encuestados señalan que los clientes se sienten satisfechos. Se concluyó que para el desarrollo sostenible de la empresa es importante la gestión de la calidad para que tengan una influencia en la satisfacción de los usuarios.

2.1.1 Antecedentes Nacionales:

Montoya, E. (2017). *“La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la comunidad local de administración de salud (Clas) Aguamiro/Yurimaguas”*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]

Para el autor fue fundamental analizar si la gestión administrativa influye en la calidad del servicio. La metodología de la investigación fue básico, descriptivo, cuantitativo y no experimental. Procesado los datos los resultados señalan que un 65% de los encuestados indican que es buena la administración y el 78% de los encuestados consideran que el proceso del servicio es regular. Se concluyó: el

trabajo que ejecutan los empleados del centro de salud lo realizan de una manera regular debido a las limitaciones sobre los recursos que se disponen.

Talledo, M. (2017). *“La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del Serfor”*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]

En base al trabajo del autor se determinó si la administración institucional se relaciona con la calidad del servicio que se presta. Sobre los aportes de la metodología fue aplicado, correlacional, sistemático, no experimental y con un enfoque cuantitativo. Los resultados evidencian que un 73% de los encuestados señalan que es regular el proceso administrativo y el 85% de los encuestados consideran que la mejora continua del personal incide en el servicio. Conclusiones: La entidad Serfor desarrolla un servicio muy complejo y tienen limitaciones en sus recursos como en su personal, generando que la administración tenga una gestión negativa para los usuarios.

Gutiérrez, Y. (2013). *“Aplicación de un sistema de evaluación de personal para mejorar el desempeño de los empleados administrativos de la Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo”*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]

El principal objetivo fue considerar si los procesos de evaluación inciden en la mejora del desempeño. Considerando la metodología fue básico, deductivo, correlacional y no experimental de corte transversal. Resultados: el 85% de los encuestados manifestaron que el proceso de evaluación es continuo y el 91% indican que la mejora del desempeño depende de los programas de capacitación. Conclusión: La institución pública debe cambiar sus estrategias internas para lograr que sus trabajadores tengan un alto rendimiento en sus actividades y en la atención a los usuarios.

2.1.2 Antecedentes Locales:

Canela, J. (2017). *“Percepción de la calidad de servicio de los usuarios atendidos en la Oficina de Normalización Previsional”*.

[Tesis de grado, Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica]

El propósito principal fue establecer si la percepción de los usuarios incide en el servicio. La metodología fue aplicada, correlacional, analítico, no experimental. Sobre los resultados: el 67% de los encuestados consideran que la percepción si influye en el servicio y un 76% de los encuestados señalan que el personal está capacitado para ofrecer un buen servicio. Conclusión: La institución cuenta con un personal preparado y están en condición de ofrecer un servicio eficiente a los clientes.

Loyola, R. (2012). *“El liderazgo y la gestión administrativa en la universidad nacional San Luis Gonzaga de Ica”*. [Tesis de grado,

Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica]

Para el autor el objetivo fue establecer si existe relación entre el liderazgo y la gestión administrativa. En base a la metodología del trabajo fue básico, cuantitativo, sistemático y no experimental. Sobre los datos procesados lo resultados son: el 74% de los encuestados consideran que el liderazgo es un proceso regular y con el 83% de los encuestados señalan que la gestión es regular. Conclusión: La universidad debe reestructurar sus procesos administrativos considerando un liderazgo participativo con incidencia en una gestión proactiva por parte de los empleados.

Pecho, L. (2007). *“La gestión administrativa de la coordinación departamental y el plazo de otorgamiento de la pensión en la ONP”*.

[Tesis de grado, Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica]

Para el trabajo el objetivo fue analizar la importancia de la gestión administrativa en los procesos de la institución. En base a los aportes metodológicos fueron básico, explicativo, correlacional y con

un enfoque cuantitativo. Resultados: el 55% de los encuestados evidencian que la gestión en la institución pública es regular y con el 63% de los encuestados consideran que los procesos que se ejecutan no logran la satisfacción plena de los usuarios. Conclusión: Los gestores de la ONP tienen ciertas limitaciones en sus actividades y ello depende por no desarrollar una organización de los recursos que se disponen para cumplir con los objetivos.

2.2 BASES TEÓRICAS:

2.2.1 Gestión Administrativa:

2.2.1.1 Concepto:

Hernández, S. & Pulido, A. (2011). Manifiesta que existe una estrecha relación entre la gestión y la administración; como tal, la gestión hace referencia a la capacidad que tiene un gestor para poder tomar decisiones en beneficio y desarrollo de la propia organización, la administración es el conjunto herramientas que se disponen para organizar las actividades de la empresa.

Definiciones de administración:

En base a Wilburg Jiménez, señala que es un proceso que está formado por valores y estrategias donde el principal factor vienen hacer los colaboradores.

De acuerdo con Fremont E. Kast, señala que es un proceso coordinado entre el personal y los recursos con la única finalidad de alcanzar un desarrollo sostenible. Para lograr, tal fin se debe gestionar los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de las metas
- Actuación de los trabajadores
- Disponibilidad de recursos
- Identificación con la organización

También se fundamenta en los siguientes aportes si se busca optimizar una buena gestión administrativa:

- Eficacia, eficiencia y efectividad; son tres pilares que deben cumplirse por parte del personal, mostrando un desempeño dentro de sus funciones.
- Optimización del proceso administrativo; es decir se debe a los procesos de planificación, organización, dirección y control.
- Plan de comunicación; se debe contar con los canales adecuados para mantener informado a los miembros de la empresa de los cambios y tendencias.

2.2.1.2 La empresa:

Díaz, C. (2012). Considera que toda organización se basa en la parte financiera y con las actividades productivas, ambos factores son determinantes para el desarrollo de la empresa, considerando los aportes tecnológicos, materiales, equipamiento y las cualidades y capacidades de su recurso humano que en la actualidad se les considera como el capital intelectual.

En la actualidad las empresas, consideran como su principal inversión a sus trabajadores, quienes son los ejecutores de las actividades, de los procesos, la parte productiva, la gestión y administración; entonces se puede decir que todo recae sobre el desempeño y mejora continua de sus empleados, este aspecto debe ser prioridad para el gestor que asume la responsabilidad administrativa.

Funciones de la empresa:

- Función comercial: es una relación donde interactúan la empresa y los compradores o clientes.

- Función técnica: hace referencia a todas las estrategias y especificaciones enfocadas en la parte productiva.
- Función financiera: en cuanto a lo económico este permite cubrir sus gastos, invertir en innovación y tecnología.
- Función social: no basta con tener los recursos tangibles también es importante la parte humana y sus cualidades.
- Función administrativa: un líder es fundamental para orientar a todos los demás a cumplir con los objetivos.

2.2.1.3 Administración y planificación del tiempo:

Martínez, M. (2013). Señala siempre que para cualquier empresa el tiempo es un factor importante, por ello, todo gestor debe tener presente este factor, en sus actividades y procedimientos que están planificados y organizados. El personal dedica tiempo y esfuerzo para cumplir con sus acciones dentro de la organización, este tiempo le significa dinero para las funciones de la empresa.

Se debe realizar un diagnóstico situacional de todas las tareas que están planificadas y que los colaboradores asumen como parte de sus funciones, y están supeditados a cumplirlos en base a los tiempos o jornadas laborales, es muy importante que estas actividades sean evaluadas para determinar que las tareas se han cumplido con las normas y en muchos casos por los estándares de calidad.

- Percepción y administración del tiempo: los empleados siempre perciben que las horas que disponen para cumplir con sus actividades son limitadas y que cada día se les acumula más trabajo y los tiempos se acortan.
- Análisis del uso del tiempo: cada trabajador debe distribuir sus procesos para que los puedan cumplir dentro de los

plazos, que pueden ser establecidos por los gestores de cada área o por los clientes.

- Importancia del registro de tiempos: en estos tiempos donde la tecnología está presente en casi todos los procesos el tiempo es fundamental no solo para las actividades, sino también para evaluar los ingresos y salidas del personal como de los bienes de la empresa.

2.2.1.4 Análisis administrativo:

Varela, R. (2014). Señala que el principal factor de este sistema es de interés para el desarrollo empresarial, el desempeño de los trabajadores, la gestión de dirección, los métodos de control, los lineamientos administrativos y los resultados que se pretenden alcanzar.

Grupo empresarial:

- Integrantes como parte del nivel jerárquico
- Sus experiencias forman parte del desarrollo
- Las competencias de cada uno fortalece la organización
- Gestores de lineamientos

Personal ejecutivo:

- Responsables de cada área funcional
- Dirección del personal
- Control de los recursos
- Optimización de los procesos

Organización:

- Planificación de la misión y visión
- Diseño estructural de la empresa
- Cultura empresarial
- Imagen corporativa

Empleados:

- Desempeño eficiente
- Cumplimiento con sus funciones
- Personas creativas
- Proactivos

2.2.1.5 Proceso administrativo:

Hernández, S. & Pulido, A. (2011). Evidencian que es un término que se refiere a un sistema que se desarrolla de manera permanente, se utiliza para lograr un proceso de producción de bienes o para un procesamiento de datos para tomar decisiones.

Se considera como un entorno en el que se administra una organización utilizando los pilares fundamentales como es planear, organizar, dirigir y controlar; aspectos que inciden en las metas que se tienen que alcanzar para lograr un desarrollo sostenible y competitivo.

Elementos del proceso administrativo:

- Planeación:
Gestión pensando en el futuro de la empresa, es donde se determinan las estrategias.
- Organización:
Principio que permite estructurar no solo las áreas ni los bienes, sino también al recurso humano.
- Dirección:
Responsabilidad que se asume para dirigir al personal de acuerdo a las normas y reglas formuladas.
- Control:
Mecanismos importantes que determina si los resultados son viables o contrario a lo planificado.

2.2.2 Calidad del Servicio:

2.2.2.1 Concepto:

Miranda, F., Chamorro, A., y Rubio, S. (2012). Señalan que en este mundo de los negocios donde los procesos que están enmarcados en las empresas van evolucionado día a día, las organizaciones han tenido que adaptarse rápidamente, no solo en sus procesos, en repotenciar todos sus bienes tangibles, o entre otros aspectos, sino también han mejorado su servicio.

Los clientes o usuarios, que están disponibles para adquirir lo que las empresas producen y lo presentan en el mercado ya sea de manera directa o por medio de los intermediarios, siempre estarán atento o serán perceptibles al servicio que ofrecen en la atención a los consumidores, y este, debe ir acompañado con una preparación excelente de la persona que atenderá a los clientes.

Existen diversas técnicas que hacen posible de un servicio su excelencia o calidad, pero también existen normas internacionales como la ISO, que otorga valor a una organización en cuenta a sus estándares de calidad, que pueden ser dentro de la empresa, como las estrategias que utilizarían frente a un mercado compuesto por compradores, que cada día muestran más exigencias.

Cuando se dispone de las herramientas necesarias y si se programan diversos estadios de capacitación al personal, es lo más probable que sus actividades productivas sean de calidad, y los productos como el servicio que se ofrece cumplan los indicadores de calidad.

2.2.2.2 Enfoque basado en el valor:

Miranda F., et al. (2012). Manifiestan que hay muchos factores que están relacionados con el valor de la imagen de una organización; estos pueden referirse a excelentes procesos, al buen desempeño del personal en sus actividades, a una buena gestión administrativa, controles para determinar una efectividad productiva, personal altamente motivado, y otros que generan de la empresa una perspectiva positiva por parte de los clientes.

Las empresas siempre centran su esfuerzo en lograr del usuario una satisfacción, con lo que debe relacionarse la calidad en su atención, información, actitud, predisposición, tiempo, procesos dinámicos, eficiencia, eficacia, efectividad, comunicación, etc., factores que se deben disponer para que la calidad del servicio no solo sea una impresión positiva que la persona refleje, sino que, lo trasmita a otros.

En situaciones no favorables se puede conllevar a diversos enfoques que se presentan cuando la calidad no es adecuada:

- La insatisfacción de los usuarios es inevitable.
- Se aprecia una calidad del producto o servicio que no se ajusta a los requerimientos mínimos.
- Cuando el servicio prestado no están enmarcados a un proceso formal es rechazado por los usuarios.
- Si la empresa no planifica y organiza sus indicadores de calidad, las personas se sienten vulnerables a un trato amenazante generando insatisfacción.
- Evidentemente esto significa que la gestión es informal y que carece de un liderazgo institucional.
- La imagen se desvaloriza ante la sociedad.

2.2.2.3 La orientación al servicio:

Lescano, L. (2014). Considera que las empresas deben orientar sus servicios bajo el esfuerzo de sus colaboradores y con la dirección de un gestor que administre no solo al recurso humano sino también los bienes tangibles y los entornos que viabilizan los procesos administrativos.

Un servicio es exitoso cuando se consideran aquellas opiniones o sugerencias que pueden ser transmitidas por parte de los empleados a los superiores para una mejora continua con la finalidad de beneficiar a los usuarios que acuden por los servicios que requieren.

Competencias para la orientación al servicio:

- Alta dirección: gestores que tienen la responsabilidad de diseñar las estrategias buscando el desarrollo sostenible de la empresa.
- Dirección intermedia: personal con decisiones sobre las labores de cada integrante, buscando en ellos el logro de los objetivos.
- Ambiente de aprendizaje: programa de capacitación a los empleados para fortalecer sus actividades y optimizar los recursos utilizados.
- Principios: son aspectos éticos que deben ser reflejados para las acciones que muestran los trabajadores siendo parte de la cultura de la empresa.
- Relaciones: el proceso de inducción debe cumplir con cimentar un trato ameno y cordial entre todos, siendo fundamental la comunicación.
- Adecuaciones: todo cambio producido por la tecnología o la globalización hace posible que las empresas se adapten a estos desarrollos como parte de su innovación.

2.2.2.4 Dimensiones de la empresa orientada al servicio:

Lescano L. (2014). Señala que una empresa enfoca sus actividades de una manera planificada y controlada, para que los resultados sean positivos; y se determina por:

- La dimensión del negocio:
Depende de sus competencias para poder identificar una oportunidad comercial dentro de un mercado, o buscar nuevos negocios en otras plazas; sabiendo que puede contar con los recursos para poder introducir un servicio o producto que requieren alta demanda por parte de los usuarios.
- La dimensión de la especialización:
En este punto lo más importante es enfocarse en el desempeño de los trabajadores, si su formación le permite cumplir con las funciones asignadas, para que los objetivos se puedan lograr en los tiempos requeridos, para esta consecusuión es fundamental la participación del área de recursos humanos, ya que tienen la facultad de seleccionar, preparar y capacitar a todos el personal para que puedan desarrollar sus procesos de manera eficiente y eficaz.
- La dimensión cultural:
Es considerado como un factor muy importante dentro del desarrollo de una organización, influyendo en todos sus integrantes a ejecutar un trabajo de calidad pensando en la satisfacción de los clientes y la buena relación que debe existir entre todos los colaboradores, con la finalidad de lograr las metas planificadas y con la organización de los recursos que se disponen para que las actividades se cumplan de la manera efectiva, siendo parte de una excelente gestión administrativa.

2.2.2.5 El punto de vista del consumidor sobre la calidad de los servicios:

Zeithaml, V. & Parasuraman, L. (1993). Considera que las instituciones públicas son criticadas de manera positiva cuando las condiciones en que operan sus trabajadores son muestras de un buen servicio, será negativa cuando los clientes o usuarios perciben que el servicio que se les ofrece no permite cubrir o satisfacer sus necesidades.

La posición del consumidor hoy tienen un alto valor para considerar si una empresa está cumpliendo con ofrecer un buen servicio o pueden determinar si los indicadores o estándares de calidad que se proponen influyen para que un cliente pueda considerar que el servicio es excelente; estos estándares depende de la empresa, sus objetivos, las estrategias, el desempeño laboral, y la actitud en la atención para tal se señala:

Primero; se evidencia que los servicios son intangibles, pero son inherentes de la persona que lo ejecuta y básicamente es percibido por el cliente.

Segundo; referido a la heterogeneidad donde una prestación del servicio, varía de un trabajador a otro, o una acción distinta de un personal a otro, o lo que se puede desarrollar los empleados de distintas características personales.

Tercero; para que un cliente pueda determinar que la atención que se le ha brindado es buena, este debe medir todas las fases o etapas que considere según lo que solicite, desde que ingresa a la empresa, el trato que se le ofrece, la información adecuada, las dudas y la buena relación.

1.3 MARCO CONCEPTUAL:

- **Administración:**

Es una acción que recae en el gerente quien debe poner toda su experiencia y conocimiento para cumplir con los objetivos establecidos.

- **Benchmarking:**

Herramienta que se emplea para inflar en todos integrantes de una organización para desarrollar un plan de mejora.

- **Calidad:**

Es un indicador que se asume para medir si el cliente se siente satisfecho con la atención brindada.

- **Competencias:**

Hace referencia a la capacidad que dispone un trabajador para cumplir de manera eficiente su labor.

- **Control:**

Proceso que permite evaluar si los resultados son positivos o negativos y tiene la facultad de hacer cambios.

- **Cultura Organizacional:**

Facultad que se dispone con la finalidad de que todos los empleados puedan asumir un comportamiento dentro de la institución.

- **Dirección Empresarial:**

Formación que debe asumir el gestor de la entidad para que pueda incidir en todos a cumplir con las normas establecidas.

- **Evaluación:**

Indicador utilizado para medir que personal está cumpliendo bien con su trabajo.

- **Innovación:**
Corresponde a la adquisición de tecnología disponible para cumplir con un desempeño proactivo.
- **ISO 9000:**
Refiere a un sistema de calidad en todas las áreas funcionales y las actividades que gestiona cada empleado.
- **Logística:**
Consiste en tener información de los procesos para ser reportado a los gestores y puedan tomar una decisión de cambio.
- **Presupuesto:**
Importante para adquirir maquinarias, equipos y tecnología para una mejora en los sistemas productivos y administrativos.
- **Recurso Humano:**
Principal factor de una empresa, quienes son los que desarrollan las actividades disponibles a los usuarios.
- **Satisfacción al Cliente:**
Cuando el servicio que se presta es efectivo siempre el cliente se sentirá satisfecho.
- **Trabajo en Equipo:**
Labor que ejecuta para que todos los integrantes persigan un mismo objetivo de esta forma se beneficia la propia organización.
- **Valores Éticos:**
Forma parte de la cultura y disciplina que se debe respetar para que se trabaje en armonía y se cumplan las metas.

1.4 MARCO FILOSÓFICO:

Marías J. (2010). La vida humana, la realidad radical, aquella con que me encuentro aparte de toda interpretación o teoría, es mi vida. Y la vida es lo que hacemos y lo que nos pasa. En otros términos, yo me encuentro con las cosas, en una circunstancia determinada, teniendo que hacer algo con ella para vivir. La vida me es dada, pero no me es dada hecha, sino como hacer. Vivir es estar en el mundo, actuar en él, estar haciendo algo con las cosas. Circunstancia es, pues, todo lo que no soy yo, todo aquello con que me encuentro, incluso mi cuerpo y mi psique. (...) Yo puedo estar descontento de mi figura corporal o igualmente de mi humor, mi inteligencia o mi memoria; por tanto son cosas recibidas, con las que me encuentro como la pared de enfrente; esas realidades son las más próximas a mí, pero no son yo. (...) Como la vida no está hecha, sino que hay que hacerla, el hombre tiene que determinar previamente lo que va a ser.

De lo expuesto en el párrafo anterior, se tiene que considerar que así como en la vida se busca hacer algo para ser mejores, es lo mismo de lo que pasa en una empresa, pues, se tiene que hacer algo para que aquella se mejore y de paso para que aquellos que buscan hacerlo, si una empresa es mejor, mucho mejor son las personas que laboran en ella; la imagen o el desarrollo de una empresa depende de la imagen y desarrollo de las personas que las manejan. Si la vida de las personas son negativas o malas esto se reflejara en la empresa, y trata de que todo sea malo, trata que todo es malo. Como dice en el párrafo antes mencionado que la vida es lo que hacemos y lo que nos pasa; entonces lo que hacemos debe ser bueno tanto en la vida personal como en la vida laboral, lo que hacemos bien en nuestra vida lo vamos hacer bien en nuestras labores. Recordar que la imagen nuestra también es la imagen que nos hacemos día a día.

CAPÍTULO II

PRANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA:

En la actualidad, las instituciones públicas y privadas no están blindadas a los cambios que hoy en día son más acelerados y más aún exigentes por las sociedades que están conformadas por personas; los cambios si son asumidos con la responsabilidad y utilizadas de manera adecuada las instituciones podrán alcanzar sus objetivos basados en una buena gestión administrativa y una buena calidad en el servicio prestado. Las empresas privadas toman a bien los cambios y a muchas de estas empresas les ha beneficiado y en algunos casos son empresas muy exitosas y para otras mantienen una posición en el mercado con miras a ser exitosa.

Las instituciones públicas están por debajo de las instituciones privadas; actualmente la sociedad no gusta de las instituciones públicas, por su bajo nivel en gestión administrativa es decir que las instituciones públicas no están manejadas correctamente, más aún existe el rechazo de la población por la mala calidad en el servicio que estas instituciones ofrecen o tratan a las personas. Sabiendo, que para toda institución pública o privada el cliente es el valor fundamental para sostenibilidad y rentabilidad de las instituciones en función al tiempo y en la imagen que se tiene de las instituciones, la globalización obliga a que las instituciones cambien sus procesos internos y externos.

La gestión administrativa es un medio importante para poder administrar una institución, una buena gestión administrativa podrá aplicar sus planes, podrá organizar sus recursos, podrá dirigir a la institución por el camino adecuado y podrá controlar las estrategias y al personal para poder alcanzar los objetivos propuestos; además de establecer una misión y visión a futuro para la institución; podrá gestionar las estrategias y herramientas; y por último, lograr el desarrollo y crecimiento de la institución con una imagen social ante la sociedad. Los problemas identificados en la gestión administrativa de la Beneficencia Pública, son muchos los factores negativos; como la presidencia es un cargo de confianza y este va cambiando periódicamente y estos cambios hacen que los planes se reformulen cada cierto tiempo, el personal no realiza sus funciones de acuerdo a su Mof y Rof, el personal que está a cargo de las áreas principales de la institución no están capacitados para esa responsabilidad, la infraestructura no es la adecuada para un clima laboral aceptable, ni para un trabajo en equipo y por el último los intereses perseguidos por los trabajadores antes que su compromiso con la institución como es la Beneficencia Pública.

La calidad en el servicio para aquellas instituciones cuyos procesos están destinados a ofrecer un servicio a los clientes; muchas instituciones priorizan en su personal capacitaciones respecto a la calidad y al servicio que se brinda a los clientes, la calidad en el servicio es una herramienta que si se maneja adecuadamente a los clientes estos se sentirán a gusto y podrán adquirir los servicios que se ofrecen; la calidad en el servicio se debe tanto para intangibles como para tangibles, entendido que para los intangibles es mayor el esfuerzo en la calidad del servicio. Los problemas identificados en la Beneficencia Pública respecto a la calidad en el servicio son; la falta de capacitación a todo el personal en atención al cliente, el bajo nivel del personal en motivación, los grupos formados en la institución dividen la calidad en el servicio, la desigualdad en las funciones entre el personal nombrado y el personal contratado, las remuneraciones insatisfechas por parte del personal y por último el factor fundamental es el

mal control y administración de las instalaciones de la Beneficencia Pública que ofrecen a los clientes como son el Cementerio de Saraja, el Comedor Público, el Acilo de Ancianos, la Casa de Refugio, Maquicentro y todas las propiedad que pertenecen a la institución.

De los párrafos mencionados anteriormente que argumentan las variables de estudio, la Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio, se pueden formular interrogantes que pueden servir como medios de solución a los problemas identificados en la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica: ¿Establecer un gestión administrativa debidamente estructurada y planificada se podrá mejorar la calidad en el servicio que ofrece la institución? ¿Mejorar las instalaciones que se oferta a los clientes mejoraría la imagen de la institución? ¿Evaluar periódicamente a los trabajadores para identificar debilidades y poderlas fortalecer permitirá mejorar su desempeño laboral? ¿Fomentar un clima laboral aceptable mejorara las actitudes de los trabajadores? ¿Controlar los procesos mejoraría la productividad del personal? y por último ¿Realizar charlas con los trabajadores permitirá fomentar el compromiso con la institución?

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

a) Problema General:

¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021?

b) Problemas Específicos:

P.E. 1 ¿De qué forma la función administrativa se relaciona con la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021?

P.E. 2 ¿De qué forma la función comercial se relaciona con la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021?

P.E. 3 ¿De qué forma la función social se relaciona con la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021?

2.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN:

2.3.1 Justificación:

El trabajo de investigación *“La gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica, 2021”*, se justifica por los siguientes aspectos:

- Porque la valiosa información puede contribuir a que la Institución la Beneficencia Pública de Ica, cambie sus estrategias o planes con una visión empresarial y social que sean coherentes con su misión y visión, y sobre todo aplicando sus principios que identifica la imagen de la institución.
- Porque la información de la investigación puede fortalecer la gestión administrativa de la Beneficencia Pública de Ica, buscando que esta sea dinámica, eficiente y eficaz en los trámites, en sus planes y en sus objetivos; una gestión administrativa buena depende de todos los componentes que conforman la institución, desde el directorio, el presidente de la institución, la gerencia de la institución y del personal que la conforma.

- Porque la información de la investigación puede contribuir con nuevos argumentos a mejorar la calidad del servicio que ofrece la Beneficencia Pública de Ica, en la atención al cliente con un trato cordial y buena comunicación, en la información que se ofrece ya sea este verbal y física, en los beneficios y limitaciones que se ofrece en cada instalación que brinda la institución, en las condiciones económicas al adquirir un servicio ofrecido por la institución y sobre todo ofreciendo una función social a los que solicitan este beneficio.

2.3.2 Importancia:

La importancia del trabajo de investigación *“La gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica, 2021”*, se enmarca en lo siguiente:

- La importancia de la investigación está enmarcado en la expansión del conocimiento sobre el manejo de una buena gestión administrativa y la calidad del servicio; hoy las empresas luchan por mantenerse posicionado en un mercado, no hay empresas privadas y públicas que no lo busquen porque de ello depende la existencia de la empresa y la existencia de los trabajadores. Es necesario que las instituciones públicas adopten nuevos conocimientos que permitan un desarrollo y crecimiento que favorezca a la propia institución como a los trabajadores.
- La importancia de la investigación está enmarcada en conocer la verdad, se puede traducir en las debilidades y amenazas que hay dentro de la institución; conocer estas falencias permitirá a la institución utilizar las herramientas o mecanismos que permitan mejorar o solucionar estos aspectos negativos. En la actualidad sino se realizan periódicamente evaluaciones nunca se podrá

saber dónde hay fallas y si estas no se corrigen en el momento pueden convertirse en graves conflictos que a posterior será difícil solucionarlos y la imagen de la institución se vería dañada o desprestigiada.

- La importancia de la investigación está enmarcada en la calidad de vida, hoy en las organizaciones para tener una buena producción o buen desempeño de los colaboradores se deben brindar ciertas condiciones que influyan la calidad de vida de los colaboradores como sus remuneraciones, sus beneficios, su seguridad, su permanencia, sus medios para su función, y sobre todo un buen clima organizacional y comunicacional. Estos aspectos deben ser consecuentes por la organización y los logros que se quieren alcanzar.

2.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

a) Objetivo General:

Determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021.

b) Objetivos Específicos:

O.E. 1: Analizar cómo la función administrativa se relaciona con la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021.

O.E. 2: Analizar cómo la función comercial se relaciona con la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021.

O.E. 3: Analizar cómo la función social se relaciona con la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021.

2.5 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN:

a) Hipótesis General:

La gestión administrativa se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021.

b) Hipótesis Específicas:

H.E. 1: La función administrativa se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021.

H.E. 2: La función comercial se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021.

H.E. 3: La función social se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021.

2.6 VARIABLES:

a) Identificación de la Variables:

Gestión Administrativa:

Es un aspecto importante para el crecimiento de una organización, su responsabilidad le permite diseñar las estrategias para el lograr de los

objetivos, la formulación de la misión y visión, el factor principal es la de gestionar los recursos que dispone la empresa para cumplir con sus actividades y acompañar al personal en sus procedimientos y evaluar sus competencias en relación con sus funciones.

Dimensiones:

- **Función administrativa:**

Hace referencia al cumplimiento de los lineamientos para que los procesos sean eficientes y se desarrollen dentro del marco legal.

- **Función comercial:**

Consiste en poner en práctica todas las estrategias para ofrecer los servicios o productos utilizando canales formales de comunicación.

- **Función social:**

Refiere a las acciones de interacción entre los trabajadores como base de un trabajo en equipo para desarrollarlo con los usuarios.

Calidad del Servicio:

Toda organización que dispone servicios o productos como parte de sus procesos, deben establecer indicadores o estándares de calidad, considerando una preparación al personal para que ellos puedan atender a los clientes con la mejor disposición en actitud, proactividad y sobre todo una buena comunicación para poder interactuar de la mejor manera con los usuarios.

Dimensiones:

- **El Negocio:**

Consiste en poner en práctica las herramientas necesarias para buscar nuevas oportunidades en el mercado.

- **La Especialización:**

La empresa debe ser promotor en sus empedados para capacitarlos y fortalecer sus capacidades.

- **La Cultural:**

Es parte inherente del crecimiento sostenible de la institución.

b) OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión Administrativa	Es un aspecto importante para el crecimiento de una organización, su responsabilidad le permite diseñar las estrategias para el lograr de los objetivos, la formulación de la misión y visión, el factor principal es la de gestionar los recursos que dispone la empresa para cumplir con sus actividades y acompañar al personal en sus procedimientos y evaluar sus competencias en relación con sus funciones.	Para la operacionalización de las variables de estudio se utilizara como técnica la entrevista y su instrumento el cuestionario que tendrá preguntas relacionadas con las variables, dimensiones e indicadores	Función Administrativa	Procesos Administrativos
				Recursos de Gestión
				Imagen Institucional
			Función Comercial	Atención al Cliente
				Instalaciones Adecuadas
				Gestión Financiera
			Función Social	Gestión Interna
				Gestión Externa
				Beneficios Sociales
VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad Del Servicio	Toda organización que dispone servicios o productos como parte de sus procesos, deben establecer indicadores o estándares de calidad, considerando una preparación al personal para que ellos puedan atender a los clientes con la mejor disposición en actitud, proactividad y sobre todo una buena comunicación para poder interactuar de la mejor manera con los usuarios.		Servicio Óptimo	Nuevos Mercados
				Estrategias de Ventas
				Resultados Económicos
			Competencia de Desempeño	Capacitación al Personal
				Evaluación al Personal
				Control de Personal
			Cultura Organizacional	Compromiso con la Institución
				Ética Laboral
				Cultura Organizacional

CAPÍTULO III

METODLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

a) Tipo:

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). Señalan que en base a la información es aplicada, cuya importancia es buscar nuevos aprendizajes para enfocarse a un hecho o problema real.

b) Nivel:

Arbaiza, L. (2014). Considera al trabajo que es correlacional, donde su interés es determinar la relación entre las variables estudiadas, con el objeto de determinar sus resultados.

c) Diseño:

Arbaiza, L. (2014). Manifiesta que de acuerdo con los datos formulados es no experimental de corte transversal, donde no puede haber una manipulación de los indicadores y se basa en un tiempo determinado.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA:

a) Población:

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). Señalan que se refiere a un grupo de objetos como de personas, con la precisión de tener las mismas características o que persiguen los mismos objetivos en común.

TABLA N° 01
POBLACIÓN DE ESTUDIO

CIUDAD DE ICA	TOTAL
POBLACIÓN	321,332
TOTAL	

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)

b) Muestra:

Valderrama, S. (2015). Evidencia que es una porción que se extrae del universo que forma parte del estudio realizado, esta es probalístico, donde se aplicó la siguiente fórmula para obtener un número exacto para la aplicación del cuestionario.

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

$$\frac{321,332 (0.5) (0.5)}{(321,332 - 1) (0.05 / 1.96)^2 + (0.5) (0.5)}$$

$$\frac{80,333}{(209.1127355355) + (0.25)}$$

$$n = 384$$

CAPÍTULO IV

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

4.1 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Bernal, C. (2016). Determina que existen diversas herramientas que son viables y flexibles para lograr obtener datos muy valiosos para el proceso investigativo, siendo la encuesta el método de mayor confiabilidad para su aplicación.

4.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Valderrama, S. (2015). Señala que se utilizó el cuestionario, el cual se propusieron una serie de interrogantes para encuestar a los usuarios que acuden a la institución por un servicio que se requiere.

TABLA N° 2
FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

CARACTERÍSTICAS	DATOS
Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre la GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Autor	Magister: BOZA MUÑOZ JOAN CARLOS
Dirigido	A los clientes de la BENEFICENCIA PÚBLICA o la población de la ciudad de Ica
Procedencia	Universidad Nacional “ SAN LUIS GONZAGA ” DE ICA
Propósito	Evaluar a los trabajadores respecto a la variable: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Forma de Administración	Individual
# de ítems	3 ítems
Dimensiones a Evaluar	D1: FUNCIÓN ADMINISTRATIVA D2: FUNCIÓN COMERCIAL D3: FUNCIÓN SOCIAL
Escala de Valoración	Malo Regular Bueno
Puntuación	00 – 05 06 – 10 11 – 15
Autoría	Propia del INVESTIGADOR

TABLA N° 3
FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

CARACTERÍSTICAS	DATOS
Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre la CALIDAD DEL SERVICIO
Autor	Magister: BOZA MUÑOZ JOAN CARLOS
Dirigido	A los clientes de la BENEFICENCIA PÚBLICA o la población de la ciudad de Ica
Procedencia	Universidad Nacional “SAN LUIS GONZAGA” DE ICA
Propósito	Evaluar a los trabajadores respecto a la variable: CALIDAD DEL SERVICIO
Forma de Administración	Individual
# de ítems	3 ítems
Dimensiones a Evaluar	D1: SERVICIO ÓPTIMO D2: COMPETENCIA DE DESEMPEÑO D3: CULTURA ORGANIZACIONAL
Escala de Valoración	Nunca Regular Siempre
Puntuación	00 – 05 06 – 10 11 – 15
Autoría	Propia del INVESTIGADOR

4.3 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

Valderrama, S. (2015). Señala que después de la ejecución de la encuesta, se obtuvo un conjunto de datos que pasaron por una serie de etapas estadísticas, donde se consideró:

- En base a la consistencia; donde se analizó la información para retirar aquello que no es objetiva para el trabajo.
- Proceso de los datos; donde lo importante es la distribución de las frecuencias de las variables estudiadas.
- Tabulación de la información; considerando una base de datos donde se consigna de manera ordenada para que los resultados sean válidos.

CAPÍTULO V

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

5.1 CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS:

5.1.1 Formulación de la Hipótesis General:

Ha: La gestión administrativa se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021.

Ho: La gestión administrativa no se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021.

- **Margen de Error:** 0.05

- **Estadístico de Prueba:**

- a) **Establecer el nivel de significación:**

- La tabla posee: 3 filas y 2 columnas $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L.$

- b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DEL SERVICIO
141	90
162	138
81	156

c) Cálculo de la frecuencia teórica:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DEL SERVICIO
115.5	115.5
150	150
118.5	118.5

d) Calculando el CHI CUADRADO:

$$\frac{(F_o - F_t)^2}{F_t} = 36.9139$$

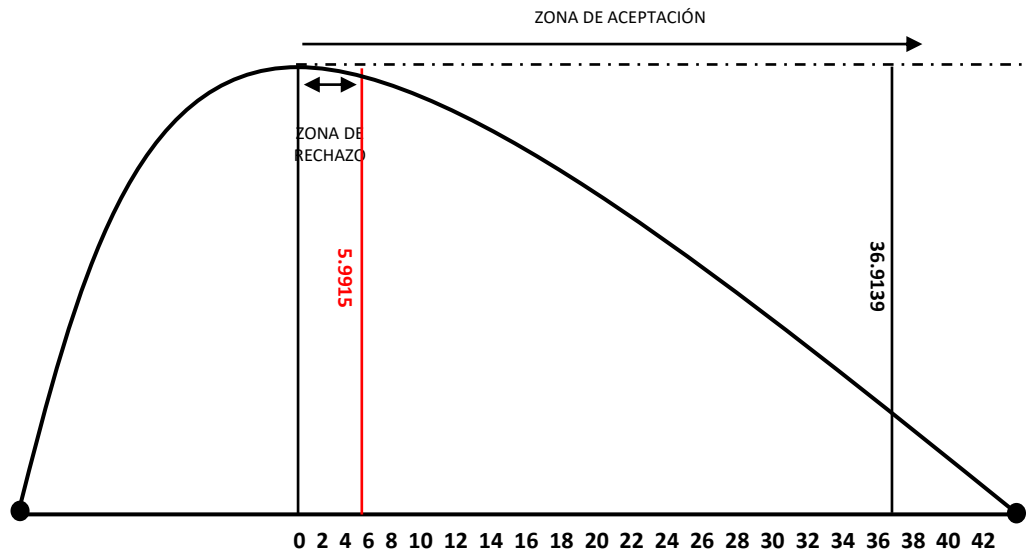
e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO X ²							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,1194	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,7872

Se ubica el grado de libertad con el α y su intersección es: (2 y 0.05) = **5.9915**

36.9139 > 5.9915
Chi calculado Chi critico

▪ **Gráfica:**



▪ **Decisión:**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: La gestión administrativa se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021.

Hipótesis Secundaria 1:

Ha: La función administrativa se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021.

Ho: La función administrativa no se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021.

▪ **Margen de Error:** 0.05

▪ **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L.$

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

FUNCIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DEL SERVICIO
85	90
122	138
177	156

c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

FUNCIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DEL SERVICIO
87.5	87.5
130	130
166.5	166.5

d) **Calculando el CHI CUADRADO:**

$$\frac{(F_o - F_t)^2}{F_t} = 2.4518$$

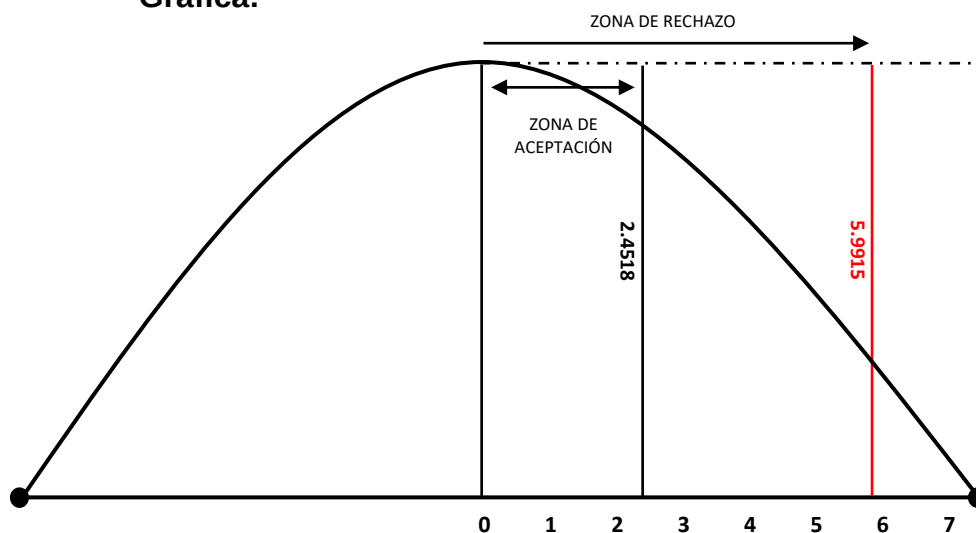
e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO χ^2							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,1194	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,7872

Se ubica el grado de libertad con el α y su intersección es: (2 y 0.05) = **5.9915**

2.4518 < 5.9915
Chi calculado Chi critico

▪ Gráfica:



▪ Decisión:

Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir: La función administrativa no se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021.

Hipótesis Secundaria 2:

Ha: La función comercial se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021.

Ho: La función comercial no se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021.

▪ **Margen de Error:** 0.05

▪ **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L.$

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

FUNCIÓN COMERCIAL	CALIDAD DEL SERVICIO
73	90
141	138
170	156

c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

FUNCIÓN COMERCIAL	CALIDAD DEL SERVICIO
81.5	81.5
139.5	139.5
163	163

d) **Calculando el CHI CUADRADO:**

$$\frac{(Fo - Ft)^2}{Ft} = 2.4065$$

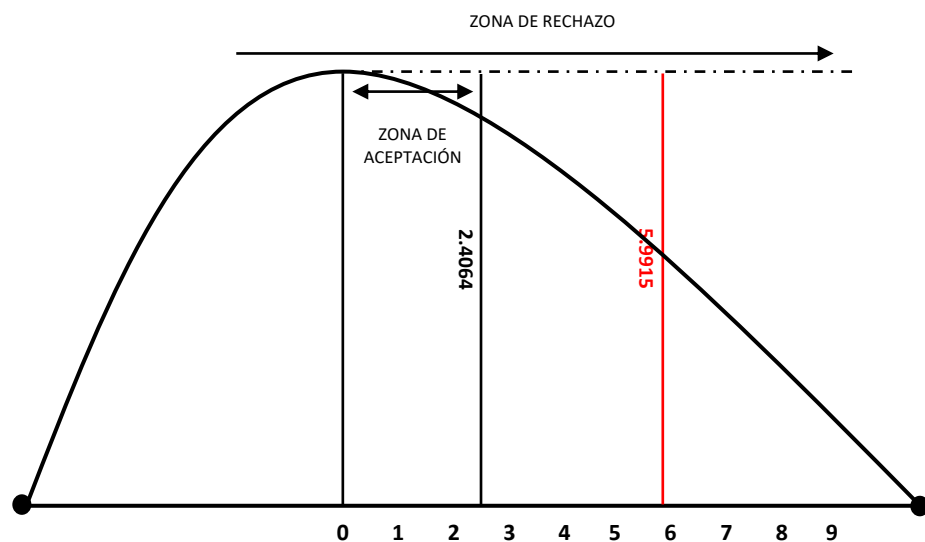
e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO χ^2							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,1194	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,7872

Se ubica el grado de libertad con el α y su intersección es: (2 y 0.05) = **5.9915**

2.4064 > 5.9915
Chi calculado Chi critico

▪ Gráfica:



▪ Decisión:

Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir: La función comercial no se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021.

Hipótesis Secundaria 3:

Ha: La función social se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021.

Ho: La función social no se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021.

▪ **Margen de Error:** 0.05

▪ **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L.$

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

FUNCIÓN SOCIAL	CALIDAD DEL SERVICIO
64	90
115	138
205	156

c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

FUNCIÓN SOCIAL	CALIDAD DEL SERVICIO
77	77
126.5	126.5
180.5	180.5

d) **Calculando el CHI CUADRADO:**

$$\frac{(Fo - Ft)^2}{Ft} = 13.1315$$

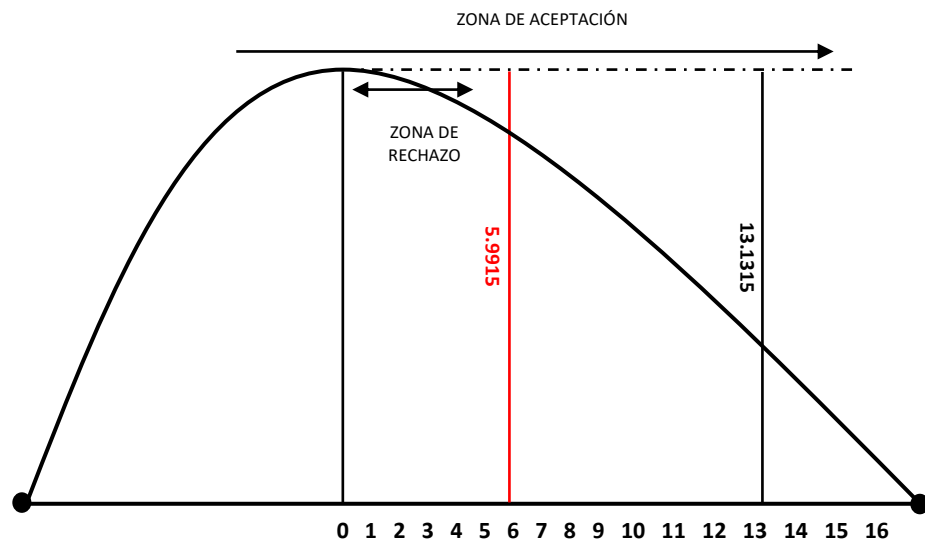
e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO χ^2							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,1194	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,7872

Se ubica el grado de libertad con el α y su intersección es: (2 y 0.05) = **5.9915**

13.1315 > 5.9915
Chi calculado Chi critico

▪ Gráfica:



▪ Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: La función social se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2021.

CAPÍTULO VI

PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

Sobre el siguiente apartado, se detalla de manera específica los datos establecidos en los cuadros y gráficas, que permite una interpretación clara y objetiva de la interpretación de los resultados.

- **Respecto a las Variables de Estudio:**

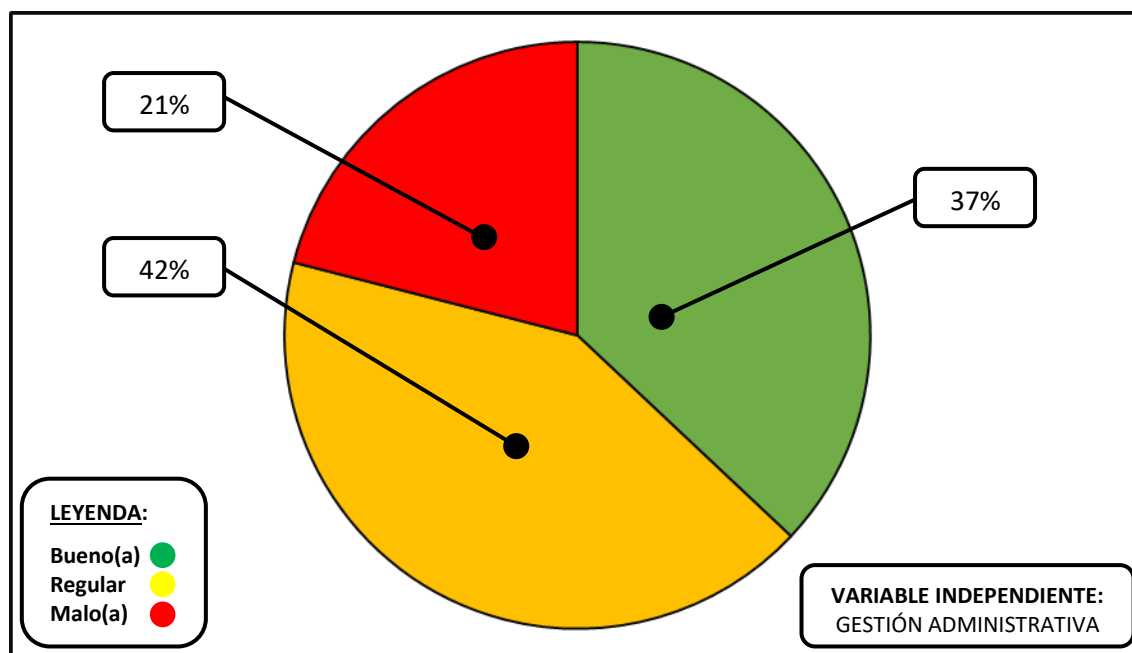
TABLA N°4

PROCESO DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO					
ESCALA DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	%	CALIDAD DE SERVICIO	%
Bueno(a)	11 – 15	141	37	90	23
Regular	06 – 10	162	42	138	36
Malo(a)	01 – 05	81	21	156	41
TOTAL		384	100%	384	100%
MEDIA ARITMÉTICA		8.78		8.86	
DESVIACIÓN ESTÁNDAR		13.88		15.32	

Fuente: Aplicación del Cuestionario

GRÁFICO N°1
RESULTADO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

**¿Cuándo usted ingresa a la Beneficencia Pública a realizar algún trámite,
como percibe la gestión administrativa?**



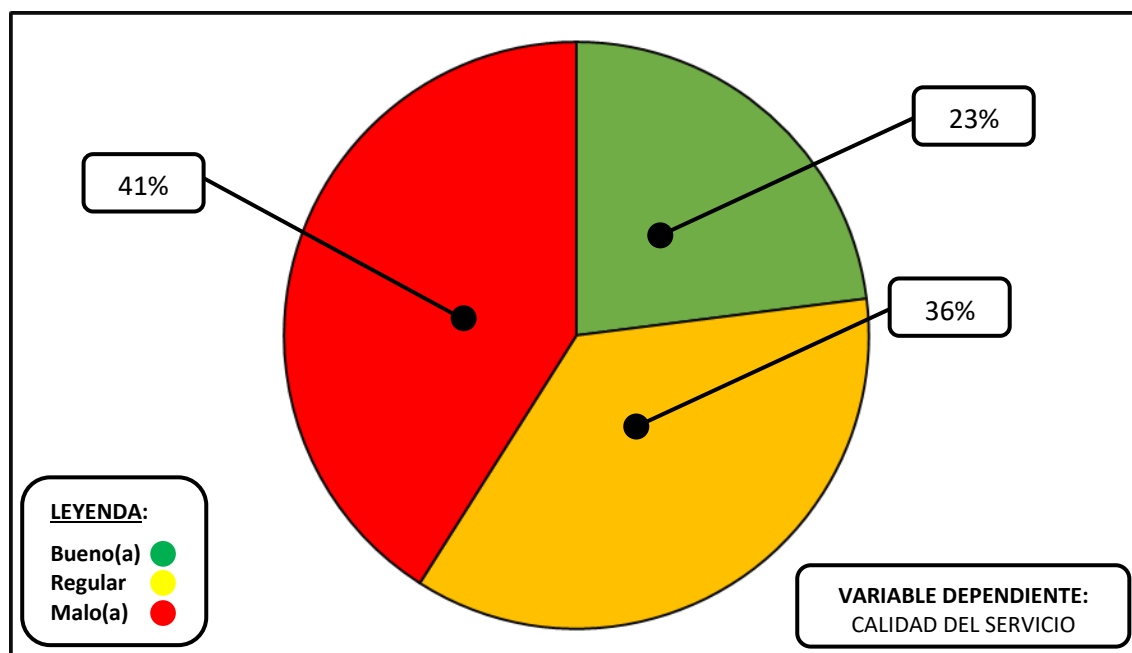
Fuente: Tabla 4

INTERPRETACIÓN:

Del procesamiento estadístico de la información y del resultado obtenido respecto a la variable independiente la gestión administrativa; queda evidenciado que: de 141 encuestados que equivale a 37% marcaron la alternativa (Bueno), de 162 encuestados que equivale a 42% marcaron la alternativa (Regular) y por último de 81 encuestados que equivale a 21% marcaron la alternativa (Malo).

GRÁFICO N°2
RESULTADO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

¿Para usted la calidad del servicio que ofrece la Beneficencia Pública de acuerdo a sus instalaciones requeridas es?



Fuente: Tabla 4

INTERPRETACIÓN:

Del procesamiento estadístico de la información y del resultado obtenido respecto a la variable dependiente la calidad del servicio; queda evidenciado que: de 90 encuestados que equivale a 23% marcaron la alternativa (Bueno), de 138 encuestados que equivale a 36% marcaron la alternativa (Regular) y por último de 156 encuestados que equivale a 41% marcaron la alternativa (Malo).

- Respecto a las Dimensiones de la Variable Independiente:

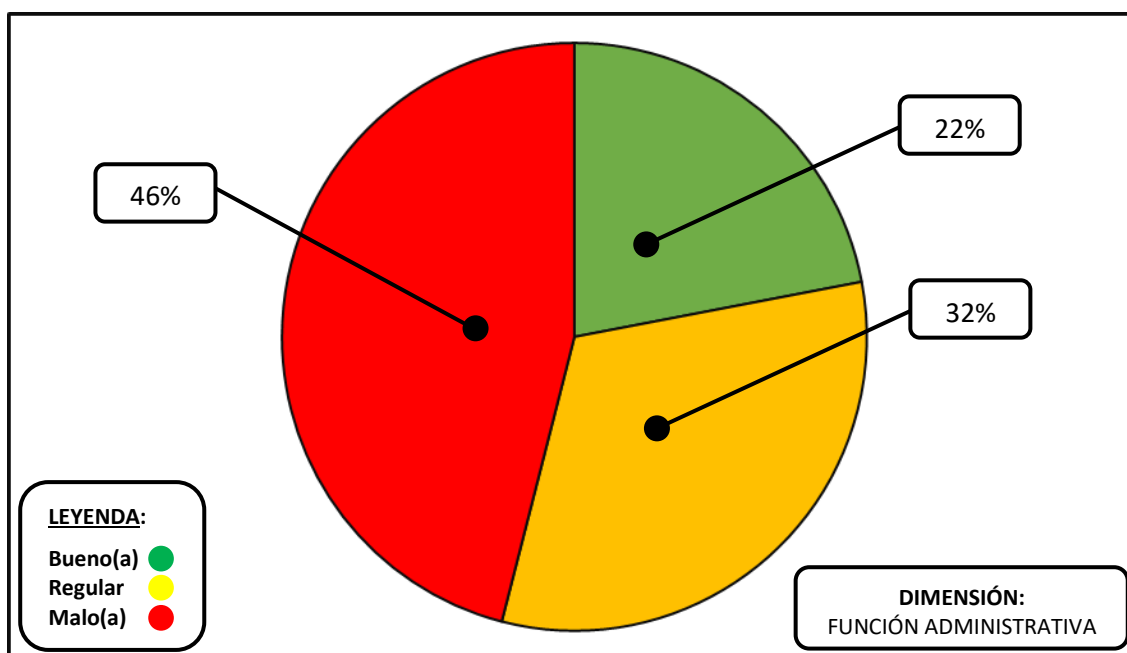
TABLA N°5

DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE							
ESCALA DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN	FUNCIÓN ADMINISTRATIVA	%	FUNCIÓN COMERCIAL	%	FUNCIÓN SOCIAL	%
Bueno(a)	11 – 15	85	22	73	19	64	17
Regular	06 – 10	122	32	141	37	115	30
Malo(a)	01 – 05	177	46	170	44	205	53
TOTAL		384	100%	384	100%	100%	100%
MEDIA ARITMÉTICA		6.80		9.26		9.83	
DESVIACIÓN ESTÁNDAR		15.66		14.26		14.18	

Fuente: Aplicación del Cuestionario

GRÁFICO N°3
RESULTADO DE LA DIMENSIÓN FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

¿Cuándo usted ingresa a la Beneficencia Pública a realizar algún trámite, como percibe la función administrativa del personal?



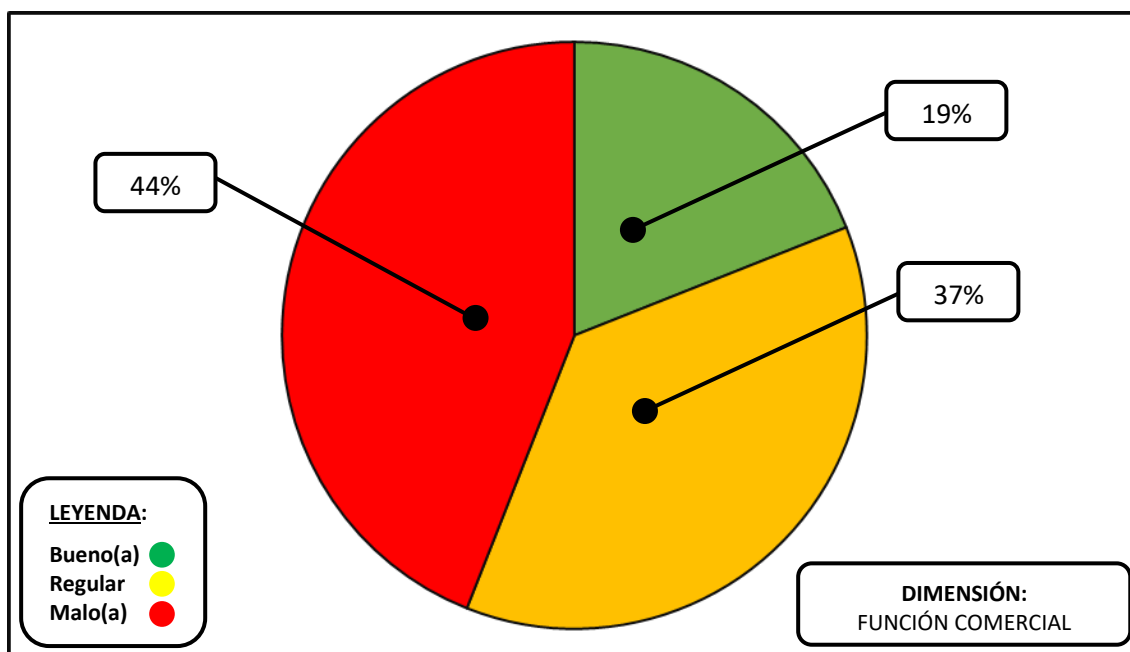
Fuente: Tabla 5

INTERPRETACIÓN:

Del procesamiento estadístico de la información y del resultado obtenido respecto a la dimensión la función administrativa; queda evidenciado que: de 85 encuestados que equivale a 22% marcaron la alternativa (Bueno), 122 encuestados que equivale a 32% marcaron la alternativa (Regular) y por último de 177 encuestados que equivale a 46% marcaron la alternativa (Malo).

GRÁFICO N°4 RESULTADO DE LA DIMENSIÓN FUNCIÓN COMERCIAL

¿Cuándo usted ingresa a la Beneficencia Pública a solicitar información, como percibe la función comercial?



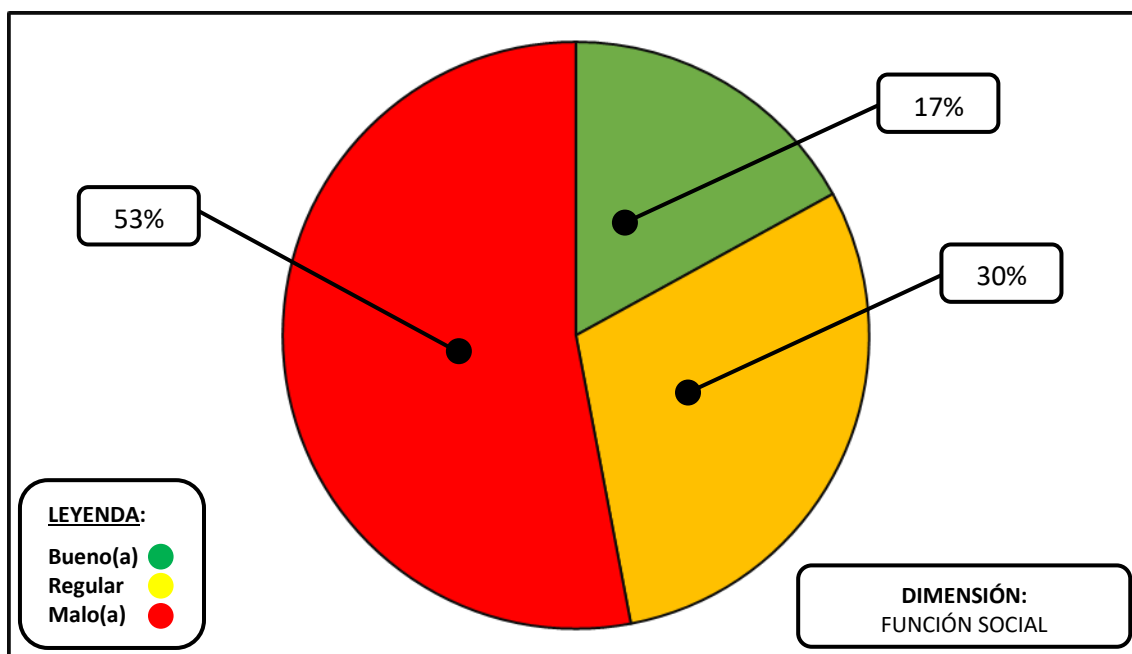
Fuente: Tabla 5

INTERPRETACIÓN:

Del procesamiento estadístico de la información y del resultado obtenido respecto a la dimensión la función comercial; queda evidenciado que: de 73 encuestados que equivale a 19% marcaron la alternativa (Bueno), de 141 encuestados que equivale a 37% marcaron la alternativa (Regular) y por último de 170 encuestados que equivale a 44% marcaron la alternativa (Malo).

GRÁFICO N°5
RESULTADO DE LA DIMENSIÓN FUNCIÓN SOCIAL

¿Cuándo usted acude a la Beneficencia Pública a realizar algún trámite le informan sobre la función social, esta información es?



Fuente: Tabla 5

INTERPRETACIÓN:

Del procesamiento estadístico de la información y del resultado obtenido respecto a la dimensión la función social; queda evidenciado que: de 64 encuestados que equivale a 17% marcaron la alternativa (Bueno), de 115 encuestados que equivale a 30% marcaron la alternativa (Regular) y por último de 205 encuestados que equivale a 53% marcaron la alternativa (Malo).

- Respecto a las Dimensiones de la Variable Dependiente:

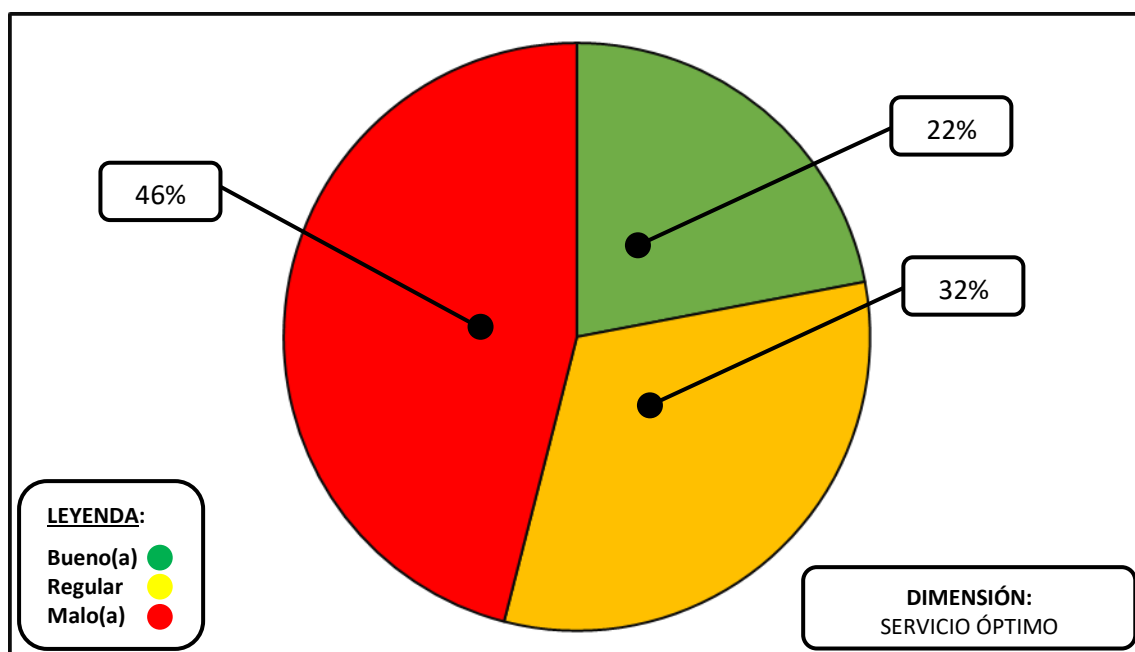
TABLA N°6

DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE							
ESCALA DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN	SERVICIO ÓPTIMO	%	COMPETENCIA DE DESEMPEÑO	%	CULTURA ORGANIZACIONAL	%
Bueno(a)	11 – 15	85	22	73	19	64	17
Regular	06 – 10	122	32	141	37	115	30
Malo(a)	01 – 05	177	46	170	44	205	53
TOTAL		384	100%	384	100%	100%	100%
MEDIA ARITMÉTICA		6.80		9.26		9.83	
DESVIACIÓN ESTÁNDAR		15.66		14.26		14.18	

Fuente: Aplicación del Cuestionario

GRÁFICO N°6
RESULTADO DE LA DIMENSIÓN SERVICIO ÓPTIMO

¿Según su opinión, el personal de atención ofrece un servicio óptimo a los clientes mostrando una actitud y comunicación?



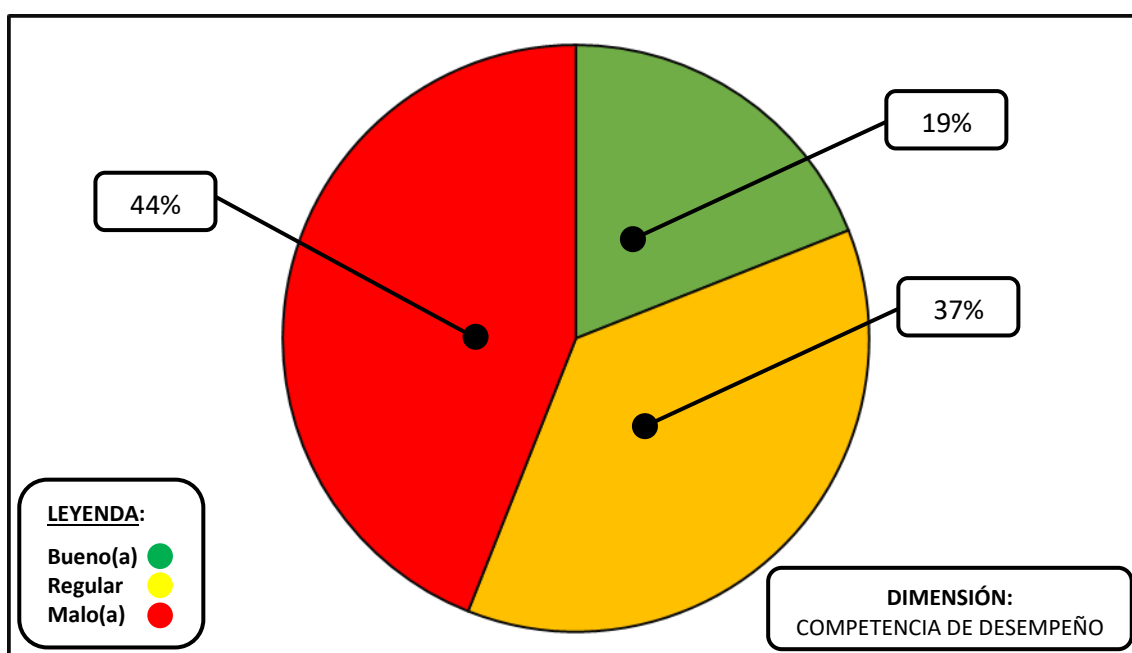
Fuente: Tabla 6

INTERPRETACIÓN:

Del procesamiento estadístico de la información y del resultado obtenido respecto a la dimensión el servicio óptimo: queda evidenciado que: de 85 encuestados que equivale a 22% marcaron la alternativa (Bueno), de 122 encuestados que equivale a 32% marcaron la alternativa (Regular) y por último de 177 encuestados que equivale a 46% marcaron la alternativa (Malo).

GRÁFICO N°7 RESULTADO DE LA DIMENSIÓN COMPETENCIA DE DESEMPEÑO

¿Según su opinión, las competencias de desempeño de los trabajadores les permiten atender a los clientes de una manera?



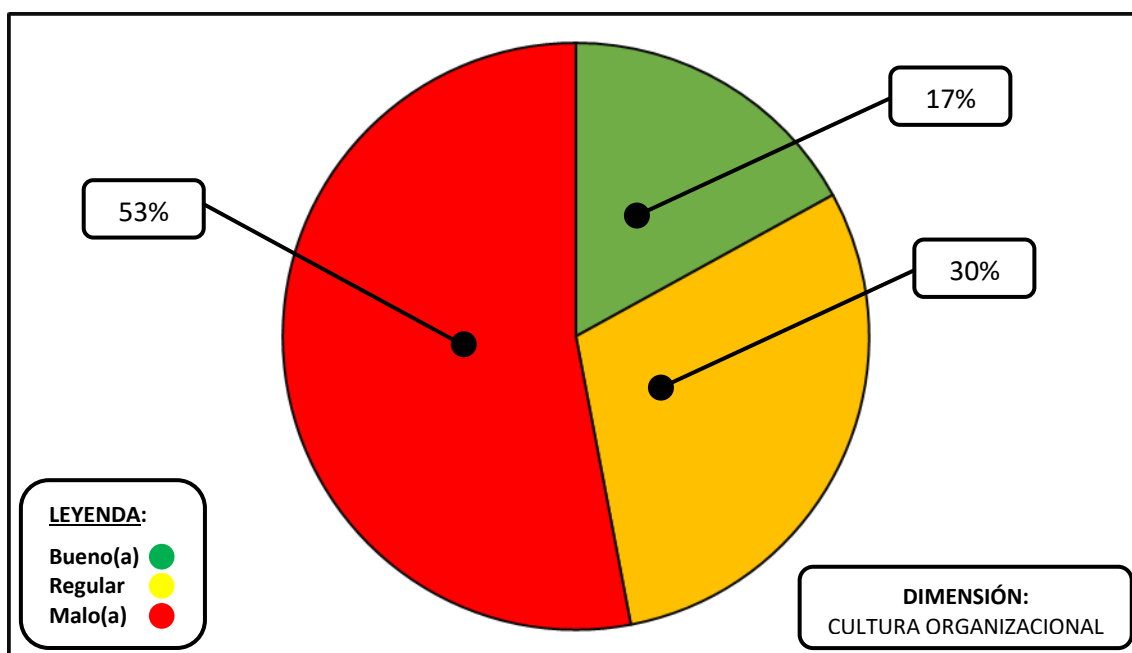
Fuente: Tabla 6

INTERPRETACIÓN:

Del procesamiento estadístico de la información y del resultado obtenido respecto a la dimensión la competencia de desempeño; queda evidenciado que: de 73 encuestados que equivale a 19% marcaron la alternativa (Bueno), de 141 encuestados que equivale a 37% marcaron la alternativa (Regular) y por último de 170 encuestados que equivale a 44% marcaron la alternativa (Malo).

GRÁFICO N°8
RESULTADO DE LA DIMENSIÓN CULTURA ORGANIZACIONAL

¿Según su opinión, al ingresar a la Beneficencia Pública se percibe en los colaboradores una cultura organizacional, enfocado en la atención a los clientes de una manera?



Fuente: Tabla 6

INTERPRETACIÓN:

Del procesamiento estadístico de la información y del resultado obtenido respecto a la dimensión la cultura organizacional; queda evidenciado que: de 64 encuestados que equivale a 17% marcaron la alternativa (Bueno), de 115 encuestados que equivale a 30% marcaron la alternativa (Regular) y por último de 205 encuestados que equivale a 53% marcaron la alternativa (Malo).

6.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

Sobre la base del estudio efectuado y considerando los resultados estadísticos, es posible realizar la siguiente discusión:

Actualmente, las instituciones públicas no tienen la aceptación de los ciudadanos, en especial cuando se trata de instituciones que se encargan de ofrecer servicios y que estos deberían estar a disposición de las personas que lo necesitan. Para que las instituciones públicas cumplan con sus objetivos es necesario que esté a cargo de gestores que conozcan la realidad de la institución y de sus objetivos.

Por otra parte, debido a las diversas tendencias que existen hoy en día, se deben de contar con una gestión eficiente, que permita planificar o establecer planes estratégicos efectivos para hacer un uso óptimo de los recursos de la institución, y por último que sepa guiar, orientar y liderar una organización en base a sus principios. Por lo argumentado y según los resultados obtenidos, en este contexto general, explicamos los resultados estadísticos, determinando como discusión lo siguientes aspectos:

Respecto a los resultados estadísticos correspondiente y obtenidos de las variables de estudio en la investigación son: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA queda establecido que los encuestados marcaron la alternativa regular con un 42% y respecto a LA CALIDAD DE SERVICIO queda establecido que los encuestados marcaron la alternativa malo con un 41%.

Respecto a los resultados estadísticos de las dimensiones de la variable independiente la Gestión Administrativa; esto se hace evidente en la tabulación del cuestionario realizado a los trabajadores encuestados: sobre LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA los encuestados marcaron que esta dimensión es mala con un 46%, sobre LA FUNCIÓN

COMERCIAL los encuestados marcaron que esta dimensión es mala con un 44% y por último sobre LA FUNCIÓN SOCIAL los encuestados marcaron que esta dimensión es mala con 53%.

Respecto a los resultados estadísticos de las dimensiones de la variable dependiente la Calidad del Servicio; esto se hace evidente en la tabulación del cuestionario realizado a los trabajadores encuestados: sobre EL SERVICIO ÓPTIMO los encuestados marcaron que esta dimensión es malo con un 46%, sobre LA COMPETENCIA DE DESEMPEÑO los encuestados marcaron que esta dimensión es malo con un 44% y por último sobre LA CULTURA ORGANIZACIONAL los encuestados marcaron que esta dimensión es mala con un 53%.

CONCLUSIONES

1. En base a los datos procesados y a la interpretación de los resultados sobre las variables de estudio se concluyó que la gestión administrativa de la institución tiene un desarrollo regular por parte de los gestores y del personal; sobre la calidad del servicio que se presta a los clientes en relación a las instalaciones de la institución se tuvo un resultado negativo.
2. En referencia al procesamiento de los datos y a su propia interpretación respecto a las dimensiones de la variable independiente se concluyó que la función administrativa, la función comercial y la función social tienen un desarrollo negativo por parte de los clientes que acuden a Beneficencia Pública para realizar trámites o adquirir algún servicio que presta la propia institución.
3. De acuerdo a los datos que fueron procesados y su interpretación que fue detallada en relación a las dimensiones de la variable dependiente se concluyó que el servicio óptimo, la competencia de desempeño y la cultura organizacional, los resultados determinados fueron negativos por parte de los clientes que acuden a las instalaciones que administra la Beneficencia Pública o cuando los clientes van a realizar algún trámite a la institución.

RECOMENDACIONES

1. En vista a los datos que fueron procesados con total objetividad y a los detalles de las interpretaciones de la información de las variables de estudio como de las dimensiones correspondientes a cada variable, donde los resultados en términos generales son negativos para la institución pública como es la Beneficencia Pública de Ica, y que tienen a su cargo diversas instalaciones como el Cementerio General de Saraja el antiguo y el nuevo, el acilo de anciano, la casa refugio, el comedor popular ubicado en la misma sede principal de la institución y administra otras propiedades como recursos económicos por alquiler o por ley; se puede recomendar lo siguiente: la entidad competente debe designar como presidente de la institución a una persona con las capacidades y competencias en gestión pública, se debe reestructurar las áreas funcionales bajo personal calificado, se debe aplicar las normas de gestión que aprueba el directorio de la institución, se debe capacitar al personal administrativo y operativo que labora en la sede central como en las diversas instalaciones, y es necesario que la Beneficencia Pública genere una nueva imagen que refleje su identidad con la sociedad.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Arbaiza Fermini Lydia (2014). COMO ELABORAR TESIS DE GRADO. Primera Edición. Editorial: Universidad ESAN
- Bernal Torres César (2016). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Cuarta Edición. Editorial: PEARSON
- Días Díaz Carlos (2012). ADMINISTRACIÓN. Segunda Edición. Editorial: San Marcos
- Hernández y Rodríguez Sergio & Pulido Martínez Alejandro (2011). FUNDAMENTOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL. Primera Edición. Editorial: McGraw-Hill/interamericana Editores, SA de cv.
- Lescano Duncan Lucio (2014). LA DISCIPLINA DEL SERVICIO. Primera Edición. Editorial: Ediciones de la U
- Miranda González Francisco, Chamorro Mera Antonio y Rubio Lacoba Sergio (2012). INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE CALIDAD. Primera Edición. Editorial: Delta
- Marías Julián (2010). HISTORIA DE LA FILOSOFÍA. Primera Edición. Editorial: Alianza Editorial SA
- Martínez Guillen María del Carmen (2013). LA GESTIÓN EMPRESARIAL. Primera Edición. España – Madrid: Ediciones Díaz de Santos SA.
- Ñaupas Paitán Humberto, Mejía Mejía Elías, Novoa Ramírez Eliana y Villagómez Paucar Alberto (2014). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Cuarta Edición. Editorial: Ediciones de la U

- Sánchez Carlessi/Reyes Meza Carlos (2015). METODOLOGÍA Y DISEÑOS EN LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. Quinta Edición. Business Support Aneth SRL.
- Zeithamal Vakarie A. & Parasuraman Leonardo (1993). CALIDAD TOTAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS. Primera Edición. Editorial: Díaz de Santos
- Valderrama Mendoza Santiago (2015). PASOS PARA ELABORAR PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA: CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA. Segunda Edición. Editorial San Marcos.
- Varela V. Rodrigo (2014). INNOVACIÓN EMPRESARIAL. Cuarta Edición. Editorial: PEARSON

PÁGINAS WEB:

- Hidalgo Faytong Jaime R. (2015). La Tesis “MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL GADM CANTON BABAHOYO”.
Recuperado:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBAD M009-2015.pdf>
- Basantes Córdova Silvia S. (2014). La Tesis denominada “MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO”.
Recuperado:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7318/1/149%20o.e.pdf>

- Droguett Jorquera Francisco J. (2012). La Tesis “CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO A CLIENTES DE LA INDUSTRIA AUTOMOTRIZ: ANÁLISIS DE PRINCIPALES FACTORES QUE EFECTAN LA EVALUACIÓN DE LOS CLIENTES”.

Recuperado:

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2c%20F.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Montoya Vega Erika N. (2017). La Tesis “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL PERSONAL DE LA COMUNIDAD LOCAL DE ADMINISTRACIÓN DE SALUD (CLAS) AGUAMIRO/YURIMAGUAS – 2017”.

Recuperado:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12765/montoya_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Talledo Guzmán María (2017). La Tesis “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DEL SERFOR”.

Recuperado:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7220/Talledo_GMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gutiérrez Azañero Yanina A. (2013). La Tesis “APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DE PERSONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE TRUJILLO 2012”.

Recuperado:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2568/gutierrez_yanina.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Canela J. (2017). La Tesis “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL DE ICA 2013”.
- Loyola R. (2012). La Tesis “EL LIDERAZGO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA 2010”.
- Pecho L. (2007). La Tesis “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL Y EL PLAZO DE OTROGAMIENTO DE LA PENSIÓN EN LA ONP – ICA, DURANTE EL AÑO 2004 ICA”.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS INSTALACIONES DE LA BENEFICENCIA PÚBLICA EN LA CIUDAD DE ICA, 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL: ¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica, 2021? PROBLEMAS ESPECÍFICAS: ¿En qué forma la función administrativa se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica, 2021? ¿En qué forma la función comercial se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica, 2021? ¿En qué forma la función social se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica, 2021?	OBJETIVO GENERAL: Determinar cómo la gestión administrativa se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica, 2021. OBJETIVO ESPECÍFICAS: Analizar cómo la función administrativa se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica, 2021. Analizar cómo la función comercial se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica, 2021. Analizar cómo la función social se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica, 2021.	HIPÓTESIS GENERAL: La gestión administrativa se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica, 2021. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: La función administrativa se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica, 2021. La función comercial se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica, 2021. La función social se relaciona significativamente en la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica, 2021.	Variable Independiente: Gestión Administrativa Variable Dependiente: Calidad Del Servicio	Dimensión 1: Función Administrativa Dimensión 2: Función Comercial Dimensión 3: Función Social Dimensión 1: Servicio Óptimo Dimensión 2: Competencia De Desempeño Dimensión 3: Cultura Organizacional	Tipo de Investigación: Aplicada Nivel de Investigación: Correlacional Diseño de Investigación: Diseño No Experimental Población de la Investigación: Está conformada por 321,332 personas que conforman la población de Ica Muestra de la Investigación: Aplicada la formula la muestra a quedada conformada por 384 personas Muestreo: Probalistico Técnica de Recolección de Datos: Instrumentos de Recolección de Datos: - Mediante la Consistenciación - Clasificación de la Información - Tabulación de Datos Contrastación de las Hipótesis: - Chi Cuadrado - Calculo de la Frecuencia Teórica - Calculo de la Frecuencia Observada Presentación e Interpretación de Resultados: - Media Aritmética - Desviación Estándar

ANEXO 2: INSTRUMENTO



CUESTIONARIO

VARIABLE INDEPENDIENTE: EL CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE DEPENDIENTE: LA SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado Sr. (a) se le solicita su colaboración, contestando las siguientes preguntas. La información solo tiene validez para sustentar el trabajo de investigación y se le pide dar su respuesta con la mayor objetividad, marcando con un aspa (X) su respuesta. Agradeciéndole por anticipado su colaboración.

PREGUNTAS

Nº	PREGUNTAS	Bueno	Regular	Malo
1	¿Cuándo usted ingresa a la Beneficencia Pública a realizar algún trámite, como percibe la gestión administrativa?			
Nº	PREGUNTAS	Bueno	Regular	Malo
2	¿Para usted la calidad del servicio que ofrece la Beneficencia Pública de acuerdo a sus instalaciones requeridas, es?			

Nº	PREGUNTAS	Bueno	Regular	Malo
3	¿Cuándo usted ingresa a la Beneficencia Pública a realizar algún trámite como percibe la función administrativa del personal?			
Nº	PREGUNTAS	Bueno	Regular	Malo
4	¿Cuándo usted ingresa a la Beneficencia Pública a solicitar información como percibe la función comercial?			
Nº	PREGUNTAS	Bueno	Regular	Malo
5	¿Cuándo usted acude a la Beneficencia Pública a realizar algún trámite le informan sobre la función social, esta información es?			
Nº	PREGUNTAS	Bueno	Regular	Malo
6	¿Según su opinión, el personal de atención ofrece un servicio óptimo a los clientes mostrando una actitud y comunicación?			
Nº	PREGUNTAS	Bueno	Regular	Malo
7	¿Según su opinión, las competencias de desempeño de los trabajadores les permiten atender a los clientes de una manera?			
Nº	PREGUNTAS	Bueno	Regular	Malo
8	¿Según su opinión, al ingresar a la Beneficencia Pública se percibe en los colaboradores una cultura organizacional, enfocado en la atención a los clientes de una manera?			