



UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN
GERENCIA EMPRESARIAL

**La gestión administrativa y su relación con la calidad del
servicio a los usuarios del centro de operaciones de emergencia
Regional - Amazonas**

TESIS

**PRESENTADA PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL**

AUTOR:

Ing. Marcial Elera Razuri

ASESOR:

Dr. Elmer Américo Silva Romero

LAMBAYEQUE, 2023

La gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio a los usuarios del centro de operaciones de emergencia Regional - Amazonas

PRESENTADA POR:



Ing. Marcial Elera Razuri
AUTOR



Dr. Elmer Américo Silva Romero
ASESOR

Presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado Académico de: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL.

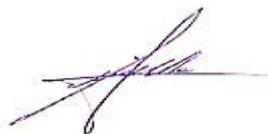
APROBADO POR:



Dr. José Humberto Becerra Santa Cruz
PRESIDENTE



Dra. Lucía Aranda Moreno
SECRETARIA



Mg. Yasmy Fiorella Castañeda Vásquez
VOCAL

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

182

Siendo las 11.00, horas del día 18 de agosto del año Dos Mil

veintitres, en la Sala de Sustentación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, se reunieron los miembros del Jurado,

- designados mediante Resolución N° 389 de fecha 17 julio 2020 conformado por:
- Dr. José Humberto Becerra Santa Cruz PRESIDENTE (A)
 - Dra. Lucía Aranda Moscoso SECRETARIO (A)
 - Mg. Yasmín Fiorella Castañeda Vázquez VOCAL
 - Dr. Edmer Américo Silva Ramos ASESOR (A)

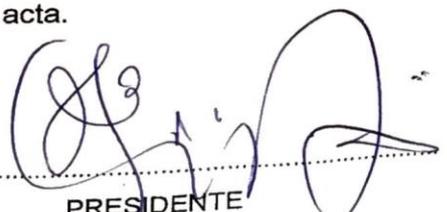
Con la finalidad de evaluar la tesis titulada "La Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad del Servicio a los Usuarios del Centro de Operaciones de Emergencia Regional Ayacucho"

presentado por el (la) Tesisista Marcial Elera Racuri sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 757-2023 de fecha 15 de agosto de 2023.

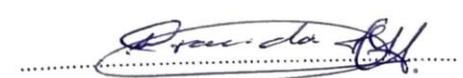
El Presidente del jurado autorizó del acto académico y después de la sustentación, los señores miembros del jurado formularon las observaciones y preguntas correspondientes, las mismas que fueron absueltas por el (la) sustentante, quien obtuvo 17 puntos que equivale al calificativo de BUENO.

En consecuencia el (la) sustentante queda apto (a) para obtener el Grado Académico de: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL

Siendo las 12 horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.


PRESIDENTE


VOCAL


SECRETARIO


ASESOR

Dedicatoria

A Dios por darme salud para lograr mis objetivos académico-profesionales.

A mis padres Pacifico y Erlinda, por su ejemplo de perseverancia y constancia, lo que me ha permitido salir adelante.

Agradecimiento

A mi asesor Dr. Elmer Américo Silva Romero, por haberme orientado en todos los momentos que necesité sus consejos.

A los colegas que me han prestado su valioso tiempo en el proceso de desarrollo de la investigación.

Al Gobierno Regional de Amazonas, por todas las atenciones e información brindada a lo largo de esta investigación.

A los docentes del Programa de Maestría en Administración con mención en Gerencia Empresarial de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, por sus valiosas enseñanzas.

Índice General

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice General.....	VI
Índice de Tablas	VII
Índice de Figuras	IX
Índice de Anexos	X
Resumen	XI
Abstract	XII
Introducción	13
CAPÍTULO I. DISEÑO TEÓRICO.....	16
1.1. Antecedentes de la investigación.....	16
1.2. Bases teóricas.....	18
1.2.1. La gestión.....	18
1.2.1.1. Significado de gestión	17
1.2.2.1. Significado de la calidad del servicio	23
1.2.2.2. Características del servicio.....	23
1.2.3. El Centro de Operaciones de Emergencia.....	26
1.3. Operacionalización de variables	28
1.4. Hipótesis.....	29
1.4.1. Hipótesis general	29
1.4.2. Hipótesis específicas	29
CAPÍTULO II. MÉTODOS Y MATERIALES	30
2.1. Tipo de investigación	30
2.2. Método de investigación	30
2.3. Diseño de contrastación	30
2.4. Población, muestra y muestreo	32
2.5. Técnicas, instrumentos, equipos y materiales de recolección de datos	33
CAPÍTULO III RESULTADOS	35
Conclusiones	66
Recomendaciones	68
Referencias Bibliográficas	69
ANEXOS	71

Índice de Tablas

Tabla 1. Empleados del COER-AMAZONAS, según plan estratégico.....	31
Tabla 2. Empleados del COER-AMAZONAS, según plan operativo.....	32
Tabla 3. Empleados del COER-AMAZONAS, según división del trabajo.....	32
Tabla 4. Empleados del COER-AMAZONAS, según modelo de organización administrativa.....	33
Tabla 5. Empleados del COER-AMAZONAS, según estatuto.....	34
Tabla 6. Empleados del COER-AMAZONAS, según Reglamento de Organización y Funciones.....	34
Tabla 7. Empleados del COER-AMAZONAS, según Manual de Organización y Funciones.....	35
Tabla 8. Empleados del COER-AMAZONAS, según Manuales de Procedimientos de Trabajo	35
Tabla 9. Empleados del COER-AMAZONAS, según uso de incentivos económicos para motivar en el trabajo a los empleados.....	36
Tabla 10. Empleados del COER-AMAZONAS, según uso del estilo de liderazgo democrático.....	37
Tabla 11. Empleados del COER-AMAZONAS, según uso del modelo de comunicación transversal.....	37
Tabla 12. Empleados del COER-AMAZONAS, según proceso de toma de decisiones de los directivos.....	38
Tabla 13 Empleados del COER-AMAZONAS, según estándares para el control.....	38
Tabla 14. Empleados del COER-AMAZONAS, según evaluación de los resultados.....	39
Tabla 15. Empleados del COER-AMAZONAS, según uso del control concurrente.....	39
Tabla 16. Empleados del COER-AMAZONAS, según control de personal y recursos materiales.....	40
Tabla 17. Empleados del COER-AMAZONAS, según control de recursos financieros y el tiempo.....	40
Tabla 18. Empleados del COER-AMAZONAS, según uso de auditorías de gestión.....	41
Tabla 19. Usuarios del COER-AMAZONAS, según apariencia de equipos tecnológicos.....	42
Tabla 20. Usuarios del COER-AMAZONAS, según apariencia de las instalaciones físicas.....	42
Tabla 21. Usuarios del COER-AMAZONAS, según apariencia personal de los empleados.....	43
Tabla 22. Usuarios del COER-AMAZONAS, según obtención del servicio esperado.....	43
Tabla 23. Usuarios del COER-AMAZONAS, según eficiencia del servicio al usuario.....	44
Tabla 24. Usuarios del COER-AMAZONAS, según brindar el servicio oportunamente.....	44
Tabla 25. Usuarios del COER-AMAZONAS, según disposición del personal para brindar el servicio.....	45
Tabla 26. Usuarios del COER-AMAZONAS, según comportamiento del personal con el usuario.....	45
Tabla 27. Usuarios del COER-AMAZONAS, según conocimiento del trabajo por parte del personal.....	46
Tabla 28. Usuarios del COER-AMAZONAS, según interés del personal para brindarles ayuda.....	46
Tabla 29. Usuarios del COER-AMAZONAS, según servicio personalizado al usuario.....	47
Tabla 30. Valoración de la Gestión administrativa del COER-AMAZONAS.....	48
Tabla 31. Valoración de la calidad del servicio del COER-AMAZONAS.....	48
Tabla 32. Valoración de la relación de la planeación y la Calidad del servicio del COER-AMAZONAS	49

Tabla 33. Valoración de la relación de la organización y la Calidad del servicio del COER-AMAZONAS...	50
Tabla 34. Valoración de la relación de la dirección y la Calidad del servicio del COER-AMAZONAS.....	51
Tabla 35. Valoración de la relación del control y la Calidad del servicio del COER-AMAZONAS.....	52
Tabla 36. Nivel de relación de la Gestión y la Calidad del servicio en el COER-AMAZONAS.....	53

Índice de Figuras

Figura 1. Diseño de la investigación.....	28
Figura 2. Propuesta del Modelo de Gestión administrativa para el COER-AMAZONAS	58
Figura 3. Metodología para la aplicación del modelo de Gestión administrativa para el COER -AMAZONAS.....	62

Índice de Anexos

Anexo 1. Datos básicos del problema	77
Anexo 2. Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados del Centro de Operaciones de Emergencia Regional-Amazonas	78
Anexo 3. Cuestionario de encuesta aplicado a los usuarios del Centro de Operaciones de Emergencia Regional-Amazonas.	80

Resumen

La investigación realizada tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios del Centro de Operaciones de Emergencia Regional de Amazonas. Para la recolección de la información se aplicó un cuestionario de encuesta a una muestra de 18 empleados y un cuestionario de encuesta a una muestra de 110 usuarios de la mencionada institución. Se hizo uso de estadísticos descriptivos y del coeficiente de Pearson. Se encontró que el nivel de la Gestión administrativa es de 3.275 (considerado medio en una escala de 1 a 5), el nivel de la Calidad del servicio, es de 3.2 (considerado medio en una escala de 1 a 5), el nivel de la relación de la gestión administrativa con la calidad del servicio, es de 0.738 (es decir están asociadas en 73.8 % considerándose como alto, directo, positivo y significativo). Se hizo una propuesta de un modelo de gestión administrativa para el COER-AMAZONAS, basado en el enfoque de gestión de sistemas y el enfoque de gestión operacional innovado. Asimismo, se hizo una propuesta de un programa para la calidad del servicio a los usuarios de dicha institución, describiendo sus componentes.

Palabras clave: Gestión, Calidad del servicio, Centro de Operaciones de Emergencia.

Abstract

The objective of the research carried out was to determine the relationship between management administrative and service quality the users of the the Regional Emergency Operations Center of Amazonas. For the collection of information, a survey questionnaire was applied to a sample of 18 employees and a survey questionnaire to a sample of 110 users of the mentioned institution. Descriptive statistics and Pearson's coefficient were used. It was found that the Management administrative level is 3.275 (considered medium in a scale of 1 to 5), the level of Service Quality is 3.2 (considered medium in a scale of 1 to 5), the level of the relationship between management administrative and service quality, is 0.738 (that is, they are associated in 73.8%, considering the relationship as high, direct, positive and significant). A proposal was made of a management administrative model for the COERAMAZONAS, based on the systems management approach and the innovative operational management approach. In the same way, was made a proposal of a program for the quality of service to the users of that institution, writing its components.

Keywords: Management, Service quality, Emergency Operations Center.

Introducción

En la actualidad, los cambios en los factores del entorno (económicos, sociales, políticos, legales y tecnológicos) exigen que las organizaciones empresariales y las instituciones respondan adecuadamente a dichos cambios. Para ello, las instituciones deben brindar eficientes servicios a los usuarios, así como las instituciones deben ser eficazmente gestionadas. La Gestión es una función básica desarrollada en las empresas e instituciones, comprende un proceso integrado por la planeación, organización, dirección y control del trabajo haciendo uso eficiente y eficaz de los recursos para alcanzar los objetivos. La calidad del servicio, es el resultado de comparar la expectativa del usuario con el servicio real recibido. Si el servicio recibido es mayor a la expectativa del usuario, es calificado como eficiente y si es menor, es calificado como deficiente. Existen pocas investigaciones referidas a la gestión y la calidad del servicio de los Centros de Operaciones de Emergencia (COER), Siendo por lo tanto el GAP (vacío del conocimiento) de nuestra investigación.

Siendo el problema científico: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del COER-AMAZONAS? El objetivo general fué: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del COER-AMAZONAS.

Los objetivos específicos, fueron: a. Determinar la relación entre la planeación y la calidad del servicio del COER-AMAZONAS. b. Determinar la relación entre la organización y la calidad del servicio del COER-AMAZONAS. c. Determinar la relación entre la dirección y la calidad del servicio del COER-AMAZONAS. d. Determinar el nivel de la relación entre el control y la calidad del servicio del COER-AMAZONAS. e. Elaborar una propuesta de un modelo innovado de gestión para el COER-AMAZONAS.

La investigación se ha estructurado en 4 capítulos: *El capítulo I Diseño teórico*, contiene los antecedentes, la base teórica, la operacionalización de las variables y las hipótesis. *El capítulo II Métodos y materiales*, contiene el tipo de investigación, el método de investigación, el diseño de contrastación, la población y la muestra, las técnicas y los instrumentos de

recolección de datos, el procesamiento y análisis de datos. *El capítulo III Resultados*, contiene los resultados del trabajo de campo. *El capítulo IV Discusión*, contiene la comparación de los resultados obtenidos con las investigaciones de los antecedentes, las propuestas de la investigación, las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPITULO I. DISEÑO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Presentamos a continuación algunas investigaciones realizadas, relacionadas con nuestra investigación:

-Barrutia (2015), en su investigación titulada “Relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015”. Planteó como objetivo: establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, aplicó un cuestionario de encuesta a 80 trabajadores y un cuestionario de encuesta a 125 usuarios. Encontró que el nivel de correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio es directa, positiva y significativa, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio fue de 0,748. La dimensión planeación de la variable Gestión Administrativa tuvo una buena correlación con la Calidad de Servicio 0,596. La dimensión organización de la variable Gestión Administrativa evidenció una correlación alta con la Calidad de Servicio 0,701. Las dimensiones restantes, dirección y control, presentaron también una correlación alta con la Calidad de Servicio 0,658 y 0,646, respectivamente.

-Flores y Salirrosas (2014), en su investigación denominada “*La gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en el Centro de Atención al Ciudadano de la Región Callao 2014*”. Contó con una muestra de 300 usuarios que demandan el servicio, utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario para recolección de la información. El autor concluyó principalmente, que la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda al usuario del Centro de Atención al Ciudadano de la Región Callao se encuentra en un grado de satisfacción, según la percepción del ciudadano, en un nivel eficiente.

-O'Brien (2015), en su investigación denominada "*Gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores del Instituto Metropolitano de Planificación*". Tuvo como variables establecidas la gestión administrativa y la calidad de servicio, el tipo de investigación fue básica, basado en un diseño no experimental, transversal, descriptivo, correlacional. Contó con una muestra de 97 trabajadores. Utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario para recoger los datos. El autor concluyó principalmente, que existe evidencia para afirmar que la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio según los trabajadores de la institución citada, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.771, representando una alta correlación entre las variables; asimismo, comentó que la gestión de recursos humanos, materiales y financieros se relacionan directa y significativamente con la calidad del servicio.

-Rivas y Quiroz (2015), en su investigación titulada "*Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014*". Tuvo como variables establecidas la gestión administrativa y la calidad del servicio, el tipo de investigación fue básica, basado en un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, de corte transversal. Contó con una muestra de 108 usuarios de las oficinas de SUNARP, utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario para recolección de los datos. El autor concluyó principalmente, que existe relación moderada y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio; asimismo, manifestó que existe relación moderada y significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles, entre la gestión administrativa y la fiabilidad, entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta, entre la gestión administrativa y la seguridad, y, entre la gestión administrativa y la empatía del usuario de las oficinas de SUNARP.

-Tirado (2014), en su investigación titulada: Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad -Trujillo. Utilizó un diseño no experimental, transversal, correlacional. Encontró, que las mayores debilidades se refieren a la inexistencia de un plan estratégico, la deficiente gestión de recursos humanos y la inadecuada gestión de los recursos tecnológicos.

1.2. Base teórica

1.2.1. La gestión

1.2.1.1. Significado de gestión

-Gestión, es la acción y efecto de administrar. Entonces gestión equivale a administración. Enseguida tomamos en cuenta a ciertos tratadistas.

Para Griffin (2011). “Es un conjunto de actividades que incluyen la planeación, organización, dirección y control aplicadas a los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa o institución; con el propósito de alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz” (p.5).

A decir de Koontz y Weihrich (2013). “Es el proceso de diseñar y mantener un medio ambiente en el cual los individuos que colaboran en grupos, cumplen eficientemente objetivos seleccionados. (p.4).

Asimismo, para Ivancevich y otros (1996) “Es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona, trabajando sola, no podría alcanzar”. (p.5)

1.2.1.2. Dimensiones de la gestión

Las dimensiones de la gestión, de acuerdo a la administración por proceso, son: planeación, organización, dirección y control.

a. La planeación

Es la función básica de la administración, orientada a realizar el análisis situacional, fijar objetivos, formular estrategias y precisar actividades para alcanzarlos.

La planeación aplicada a la empresa o institución, comprende:

1. La planeación estratégica: abarca un horizonte de compromiso de largo plazo 5 a más años.
2. La planeación táctica abarca un periodo de tiempo de mediano plazo, 3 a 5 años.
3. La planeación operativa, abarca un período de tiempo de corto plazo, hasta un año.

b. La organización

Es la función básica de la administración, orientada a ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de la empresa o institución, de tal manera que éstos puedan alcanzar las metas pre establecidas. La organización, comprende los aspectos siguientes:

1. *La departamentalización*: consiste en la división del trabajo, pudiendo identificarse los siguientes tipos. Por funciones básicas, por territorio, por clientes y por productos.
2. *Los modelos de organización*: son las formas que adoptan las estructuras organizativas. Se pueden identificar los siguientes modelos: organización de línea, organización de línea y staff, organización funcional, organización matricial.
3. *Los instrumentos organizativos de gestión*: son los medios técnicos instrumentales de la organización administrativa, tales como el ROF, MOF, MAPRO, Organigramas, Cuadro de análisis de puestos y Cuadro analítico de personal.

c. La dirección

Es la función básica de la administración, orientada a motivar a los trabajadores de la empresa, conducirlos a lograr los objetivos, establecer los canales de comunicación convenientes, trabajar en equipo y tomar decisiones eficaces. La dirección comprende los aspectos siguientes:

1. *La motivación*: “Es una actitud, esto es la predisposición de un individuo para desarrollar altos niveles de esfuerzo con el fin de contribuir al logro de los objetivos de la organización” (Stoner, 2010, p. 484).

2. *El liderazgo*: “Es el proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas” (Stoner 2010, p.514).

“Es un proceso, el uso de influencia no coercitiva para moldear las metas del grupo o de la organización, motivar el comportamiento hacia el logro de las metas y ayudar a definir la cultura organizacional o de grupo; como una propiedad el conjunto de características que se atribuye a las personas que se perciben como líderes” Griffin (2011, p.546).

3. *La comunicación*: “Es la transferencia de información de un emisor a un receptor que debe entenderla” Koontz y Weihrich, 2013, p. 338). “Es el proceso de transmitir información de una persona a otra, añade es el proceso de enviar un mensaje en forma tal que el mensaje recibido sea tan cercano en el significado como sea posible al mensaje pretendido” (Griffin 2011, p.586). “Es el proceso mediante el cual las personas tratan de compartir significados por medio de la transmisión de mensajes simbólicos” (Stoner (2010, p. 574).

4. *La toma de decisiones*: “Es el acto de elegir una de entre un conjunto de alternativas. Comprende reconocer y definir la naturaleza de una situación de decisión, identificar alternativas, elegir la mejor alternativa y ponerla en práctica”. (Griffin, 2011, p. 272).

d. El control

Es la función básica de la administración, orientada a comprobar si lo ejecutado se ha desarrollado conforme a lo planeado.

“Es la regulación de las actividades organizacionales en forma tal que facilite el alcance de las metas, como el timón de un barco, mantiene a la organización en movimiento en la dirección adecuada. En cualquier punto en el tiempo, compara dónde está la organización en

términos del desempeño (financiero, de producción, ventas) con dónde se supone que debe estar”. Griffin (2011, p. 646),

“Es el seguimiento a las actividades para asegurarse de que se están cumpliendo como se planearon y corregir cualquier desviación significativa”. (Robbins y De Censo, 2000, p.7).

El control, como función básica de la administración, comprende los siguientes aspectos:

1. *El proceso del control:* es el conjunto de fases integradas por a. establecimiento de estándares b. comparación de lo ejecutado con los estándares. c. medición de los resultados d. adopción de medidas correctivas.
2. *Los tipos de control:* existen 3 tipos de control, a. El Control preventivo, se lleva a cabo antes de la actividad real permite prevenir los problemas por anticipado. b. El control concurrente, se lleva a cabo mientras una actividad está en proceso. c. El control correctivo, se lleva a cabo después de que sea ha realizado el trabajo.
3. *Los sujetos de control:* se refiere a precisar lo que se está controlando. Existen 4 sujetos que deben ser considerados al aplicar el proceso de control, estos son: a. El control de cantidad. b. El control de calidad. c. El control del tiempo d. El control del costo.
4. *Las técnicas del control:* son los instrumentos o herramientas para efectos de control. Entre las principales técnicas del control tenemos al presupuesto, la información estadística, los informes, los análisis especiales, la auditoria administrativa, el sistema PERT- CPM y el Sistema de Información Gerencial.

1.2.2. La calidad del servicio

1.2.2.1. Significado de la calidad del servicio

Primero definimos lo que es *la calidad*. Para Stanton (2000): La calidad es la efectividad con que un bien o un servicio copa las pretensiones del consumidor o usuario, ésta es fundamental para el éxito de la empresa o institución.

Enseguida definimos lo que es el *servicio*. Siguiendo a Stanton (2000): El servicio, es la integración de un conjunto de atributos observables y atributos intangibles que son el fundamento básico de la transacción generada para brindar a los clientes la satisfacción de sus necesidades.

A continuación, definimos lo que es *la calidad del servicio*. Según Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996): “La calidad del servicio, es el resultante de comparar las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de las actuaciones de las empresas. Si la prestación destaca en las expectativas, entonces el servicio brindado es calificado como excelente, si llegase a igualar es calificado como bueno y si el servicio recibido no cubre las necesidades del cliente; es calificado como deficiente” (p.12).

1.2.2.2. Características del servicio

Las características básicas del servicio, son:

- a. Intangibilidad:* el servicio no puede verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de su adquisición por los compradores. Los servicios no se pueden inventariar ni patentar, ser explicados o representados fácilmente, o incluso evaluar su calidad antes de su prestación.
- b. Heterogeneidad:* no existen dos servicios iguales, debido a que las entregas de un mismo servicio son realizadas de persona a persona, en momentos y lugares distintos. Cambiando uno solo de estos factores el servicio ya no es el mismo.
- c. Inseparabilidad:* la generación y el uso del servicio son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones se puede agregar su venta. Esta no separación, también se da con la persona que presta el servicio.
- d. Perecedero:* el servicio no se puede almacenar porque la simultaneidad entre su generación y su uso. Entonces un servicio no realizado no se puede ejecutar en otro momento.
- e. Ausencia de propiedad:* los usuarios del servicio, obtienen un derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de algo, pero no la propiedad del mismo. Después de la prestación solo existen como experiencias vividas.

Dimensiones de la calidad del servicio

Tomando en cuenta el modelo SERVQUAL, (que apareció en 1988 convirtiéndose en un instrumento técnico para medir la calidad del servicio), las dimensiones de la calidad del servicio, son:

- a. **Los elementos tangibles:** conformado por la apariencia de los componentes físicos. Aquellos que tienen una parte material, son cuantificables y medibles. Es en sí, la apariencia de las instalaciones físicas, infraestructura, equipo, personal y material de comunicación. Estos elementos proporcionan representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes aprecian para poder evaluar la calidad del mismo.
- b. **La confiabilidad:** Se refiere a que el servicio sea fiable, con desempeño preciso. Es la capacidad de prestar el servicio prometido con seguridad y de forma correcta. Es la habilidad para ejecutar el servicio ofrecido, de forma confiable y cuidadosa. Es decir que la empresa cumple sus promesas de entregar, suministrar, solucionar inconvenientes y con el precio adecuado.
- c. **La capacidad de respuesta:** Es la disposición para ayudar al usuario y brindarle un servicio inmediato y óptimo. Se refiere a la prontitud y utilidad del servicio prestado. Cuando una organización trabaja de manera idónea, con voluntad de ayudar a los clientes y de prestar el servicio rápidamente, es normal encontrarse con la cualidad de la diligencia y por ende las tareas se realicen en conformidad con lo esperado por los usuarios.
- d. **La garantía:** Es la pericia, credibilidad y seguridad en la prestación del servicio. Los conocimientos y la cortesía de los empleados y su capacidad de infundir confianza. El cliente espera que la empresa resuelva una necesidad que le ha surgido, que alguien resuelva sus dudas, atienda sus preguntas, le ayude a tomar decisiones.
- e. **La empatía:** Se refiere al fácil acceso, buena comunicación y comprensión del cliente al prestarle el servicio. Es la capacidad de prestarles a los clientes atención individual y cuidadosa, se refleja en la consideración que se muestra hacia los clientes, el saber tratarlos con el respeto que merecen, a cualquier cliente le agrada y le hace sentirse valorado, el hecho de que le traten de manera individualizada.

1.2.3. El Centro de Operaciones de Emergencia

a. El Centro de Operaciones de Emergencia Nacional (COEN)

Constituye el espacio físico utilizado por el INDECI, para analizar información acerca de riesgos o emergencias. Permite coordinar las acciones para preparar y atender emergencias y desastres.

Desde el año 2002, el COEN se encuentra operando los 365 días del año, en un ambiente especialmente acondicionado para su tarea, empleando el Sistema Nacional de Información para la Prevención y Atención de Desastres (SINPAD), herramienta de informática que enlazando a través de Internet al ente rector de la Defensa Civil con los organismos ejecutores (Comités Regionales, Provinciales y Distritales de Defensa Civil), permite monitorear los riesgos y emergencias registrados digitalmente por los Comités de Defensa Civil.

En el COEN se realizan coordinaciones de las acciones sectoriales e institucionales de apoyo a los Comités de Defensa Civil, así como el monitoreo de las acciones de recepción, canalización y entrega de las donaciones nacionales e internacionales a través de las instituciones, organismos de cooperación internacional, empresas del sector público y privado y ONGS.

En caso de una emergencia mayor o de un desastre y con orden del jefe del INDECI, se activa un Grupo de Intervención Rápida para Emergencias o Desastres (GIRED) y de ser necesario, un Centro de Apoyo Logístico Adelantado (CALA) a fin de apoyar y asesorar a los Comités de Defensa Civil asegurando la oportunidad y eficiencia en la entrega de la ayuda humanitaria.

b. El Centro de Operaciones de Emergencia Regional (COER)

Constituye un elemento del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), con funcionamiento continuo las 24 horas de todos los días del año, efectuando el seguimiento y control de emergencias y desastres.

c. El Centro de Operaciones de Emergencia Regional- Amazonas (COER - AMAZONAS)

Su construcción se inicia en 2016, para reforzar las capacidades de respuesta ante desastres provocado por la naturaleza o por la acción del hombre, en la región Amazonas.

La obra comprendió un helipuerto, un edificio de dos pisos en donde funciona el almacén de ayuda humanitaria de 1,000 metros cuadrados. En el segundo piso funciona el Centro de Operaciones de Emergencia Regional también en un área 1,000 metros cuadrados. Está localizada en el “Fundo Don Godo”, en el sector “Tuctilla”, en Chachapoyas.

En el COER-AMAZONAS, se brinda los siguientes servicios:

Ayuda humanitaria a damnificados por vientos fuertes, se entrega carpas como bienes de ayuda humanitaria para enfrentar los daños de las viviendas afectadas por dicho desastre natural. Ayuda humanitaria a damnificados por inundaciones originadas por lluvias y desborde de ríos, se entrega techo, abrigo, enseres, herramientas, alimentos, para enfrentar los daños ocasionados por dicho desastre natural.

1.3. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de recolección de datos
Variable 1: Gestión	Planeación	-Plan estratégico -Plan operativo	Cuestionario de encuesta
	Organización	-División del trabajo -Modelo de organización -Estatuto -Reglamento de Organización y Funciones -Manual de Organización y Funciones -Manual de Procedimientos de Trabajo	
	Dirección	-Métodos de motivación laboral -Estilos de liderazgo directivo -Modelos de comunicación administrativa -Proceso de toma de decisiones	
	Control	-Estándares para el control -Evaluación de los resultados -Tipos de control -Sujetos de control -Técnicas de control	
Variable 2: Calidad del servicio	Elementos tangibles	- Apariencia de los equipos tecnológicos -Apariencia de la infraestructura física -Apariencia de los empleados	Cuestionario de encuesta
	Confiabilidad	-Confianza en recibir el servicio -Confianza en la eficiencia del servicio	
	Capacidad de respuesta	-Tiempo de demora para recibir el servicio -Disposición del personal para brindar el servicio	
	Garantía	-Comportamiento del personal -Conocimientos del personal	
	Empatía	-Trato del personal al brindar el servicio	

Fuente: Elaborado en base al enfoque de Griffin (2011), SERVQUAL-Parasuraman (1985)

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

“La gestión se relaciona directa, positiva y significativamente con la calidad del servicio a los usuarios del Centro de Operaciones de Emergencia Regional-Amazonas”

1.4.2. Hipótesis específicas

- a. “La planeación se relaciona directa, positiva y significativamente con la calidad del servicio a los usuarios del Centro de Operaciones de Emergencia Regional- Amazonas”
- b. La organización se relaciona directa, positiva y significativamente con la calidad del servicio a los usuarios del Centro de Operaciones de Emergencia Regional- Amazonas”
- c. La dirección se relaciona directa, positiva y significativamente con la calidad del servicio a los usuarios del Centro de Operaciones de Emergencia Regional- Amazonas”
- d. El control se relaciona directa, positiva y significativamente con la calidad del servicio a los usuarios del Centro de Operaciones de Emergencia Regional- Amazonas”

CAPÍTULO II. MÉTODOS Y MATERIALES

2.1. Tipo de investigación

Nuestra investigación en cuanto a su enfoque, es de tipo cuantitativa. Debido a que emplea el recojo de información, para contrastar las hipótesis mediante valoración numérica y el análisis, usando la estadística descriptiva e inferencial.

2.2. Método de investigación

En nuestra investigación, hicimos uso del método inductivo- deductivo, a través del cual se pudo determinar las conclusiones de la investigación. También utilizamos el método analítico- sintético, a través del cual se analizó la información primaria y secundaria.

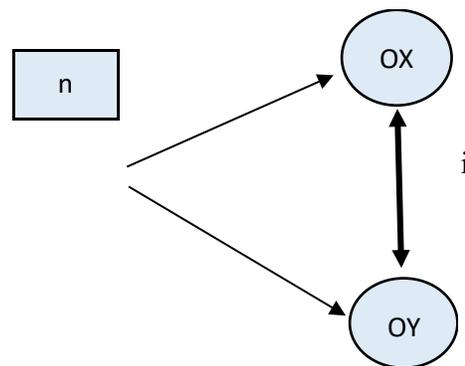
2.2. Diseño de contrastación

El diseño de nuestra investigación, de acuerdo al manejo de las variables, fué no experimental. Pues no se hizo manipulación de las variables.

De acuerdo al tiempo de recojo de la información, el diseño fué transversal. Debido a que se recogió información en un momento dado.

De acuerdo al nivel, el diseño fué correlacional. En el sentido de que se describió las 2 variables en términos de afinidad o asociación.

El esquema gráfico del diseño de nuestra investigación, se presenta a continuación:



Donde:

n = Muestra

OX = Observación de la variable gestión

OY = Observación de la variable calidad del servicio

i = Nivel de relación de la variable gestión con la variable calidad del servicio

Figura 1. Diseño de la investigación

2.3. Población, muestra y muestreo

Se tomó en cuenta una población de 18 empleados del Centro de Operaciones Regional Amazonas. Así mismo una población de 450 usuarios de la mencionada institución.

Se tomó en cuenta una muestra de 18 empleados del Centro de Operaciones Regional Amazonas. En este caso, la muestra es igual a la población por ser pequeña (muestra poblacional).

También se tomó en cuenta una muestra de 110 usuarios del Centro de Operaciones Regional-Amazonas. Para determinar el tamaño de la muestra del número de usuarios, se utilizó el muestreo probabilístico proporcional mediante la siguiente fórmula:

$$N * Z^2 * p * q$$

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

Donde: n= Tamaño de muestra buscado
 N= Tamaño de la Población
 Z= Parámetro estadístico que depende del nivel de Confianza
 e= Error de estimación p= Probabilidad de que ocurra el evento estudiado q= Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Reemplazando con los datos de nuestra investigación y tomando en cuenta el 95% de nivel de confianza y el 5% de error, el tamaño de la muestra fué:

$$n = \frac{450 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (450 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 110

2.4. Técnicas, instrumentos, equipos y materiales de recolección de datos

En nuestra investigación se hizo uso de la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario de encuesta.

Se aplicó un cuestionario de encuesta a los empleados del COER- Amazonas, consistente en 18 preguntas respecto a la variable gestión administrativa. También se aplicó un cuestionario de encuesta a los usuarios del COER- Amazonas, consistente en 11 preguntas respecto a la variable calidad del servicio.

2.5. Procesamiento y análisis de datos.

Se aplicaron los instrumentos de recolección de datos a los informantes, enseguida se elaboró una base de datos utilizando el programa excel. Luego se midieron las variables tomando en cuenta sus dimensiones. A continuación, se hizo uso de la estadística descriptiva que permitió elaborar tablas con frecuencias absolutas y relativas.

Para contrastar las hipótesis, se hizo uso de la estadística inferencial, empleando el coeficiente de Pearson. Se utilizó el programa SPSS Versión 25.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1.1. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL COER-AMAZONAS

3.1.1.1. La planeación del COER-AMAZONAS

a. El plan estratégico del COER-AMAZONAS

El 38% de los empleados del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “El COER-AMAZONAS, cuenta con un plan estratégico adecuadamente diseñado”. El 28% opinó estar en desacuerdo (tabla1). Podemos deducir que la mayoría de empleados está de acuerdo con el plan estratégico de su institución.

Tabla 1. Empleados del COER-AMAZONAS, según plan estratégico

El COER-Amazonas, cuenta con un plan estratégico adecuadamente diseñado.	N	%
5.Muy de acuerdo	1	6
4.De acuerdo	7	38
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17
2.En desacuerdo	5	28
1.Muy en desacuerdo	2	11
TOTAL	18	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

b. El plan operativo en el COER-AMAZONAS

El 44% de los empleados del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “El COER-AMAZONAS, cuenta con un plan operativo adecuadamente diseñado”. El 23% opinó estar en desacuerdo (tabla 2). Podemos deducir que la mayoría de empleados está de acuerdo con el plan operativo de su institución.

Tabla 2. Empleados del COER-AMAZONAS, según plan operativo

El COER-Amazonas, cuenta con planes adecuadamente diseñados.	operativos N	%
5.Muy de acuerdo	2	11
4.De acuerdo	8	44
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
2.En desacuerdo	4	23
1.Muy en desacuerdo	3	17
TOTAL	18	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

3.1.1.2. La organización del COER-AMAZONAS

a. La división del trabajo del COER-AMAZONAS

El 39% de los empleados del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “En el COER-AMAZONAS, se divide racionalmente el trabajo”. El 22% opinó estar en desacuerdo (tabla 3). Podemos deducir que la mayoría de empleados está de acuerdo con la división del trabajo en su institución.

Tabla 3. Empleados del COER-AMAZONAS, según división del trabajo

En el COER-Amazonas, se divide racionalmente el trabajo	N	%
5.Muy de acuerdo	2	11
4.De acuerdo	7	39
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17
2.En desacuerdo	4	22
1.Muy en desacuerdo	2	11
TOTAL	18	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

b. El modelo de organización administrativa del COER-AMAZONAS

El 33% de los empleados del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “El COER-AMAZONAS, cuenta con un eficaz modelo de organización de línea y staff”. El 28% opinó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo (tabla 4). Podemos deducir que la mayoría de empleados está de acuerdo con el modelo de organización administrativa de su institución.

Tabla 4. Empleados del COER-AMAZONAS, según modelo de organización administrativa

	N	%
El COER-Amazonas, cuenta con un eficaz modelo de organización de línea y staff		
5.Muy de acuerdo	2	11
4.De acuerdo	6	33
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11
2.En desacuerdo	5	28
1.Muy en desacuerdo	3	17
TOTAL	18	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

c. El estatuto del COER-AMAZONAS

El 44% de los empleados del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “El COER-AMAZONAS, cuenta con un estatuto actualizado”. El 22% opinó estar muy en desacuerdo (tabla 5). Podemos deducir que la mayoría de empleados está de acuerdo con el estatuto de su institución.

Tabla 5. Empleados del COER-AMAZONAS, según estatuto

	N	%
El COER-Amazonas, cuenta con un Estatuto actualizado		
5.Muy de acuerdo	2	11
4.De acuerdo	8	44
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6

2.En desacuerdo	3	17
1.Muy en desacuerdo	4	22
TOTAL	18	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

e. El Reglamento de Organización y Funciones del COER-AMAZONAS

El 39% de los empleados del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “El COER-AMAZONAS, cuenta con un Reglamento de organización y Funciones coherente”. El 34% opinó estar en desacuerdo (tabla 6). Podemos deducir que la mayoría de empleados está de acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones de su institución.

Tabla 6. Empleados del COER-AMAZONAS, según Reglamento de Organización y Funciones

	N	%
El COER-Amazonas, cuenta con un Reglamento de organización y Funciones coherente.		
5.Muy de acuerdo	3	17
4.De acuerdo	7	39
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
2.En desacuerdo	6	34
1.Muy en desacuerdo	1	5
TOTAL	18	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

d. El Manual de Organización y Funciones del COER-AMAZONAS

El 33% de los empleados del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “El COER-AMAZONAS, cuenta con un Manual de Organización y Funciones coherente”. El 16% opinó estar en desacuerdo (tabla 7). Podemos deducir que la mayoría de empleados está de acuerdo con el Manual de Organización y Funciones de su institución.

Tabla 7. Empleados del COER-AMAZONAS, según Manual de Organización y Funciones

	N	%
El COER-Amazonas, cuenta con un Manual de Organización y Funciones coherente		
5.Muy de acuerdo	2	12
4.De acuerdo	6	33
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	27
2.En desacuerdo	3	16
1.Muy en desacuerdo	2	12
TOTAL	18	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

f. El Manual de Procedimientos de Trabajo del COER-AMAZONAS

El 38% de los empleados del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “El COER-AMAZONAS, cuenta con Manuales de Procedimientos de Trabajo eficientes”. El 23% opinó estar en desacuerdo (tabla 8). Podemos deducir que la mayoría de empleados está de acuerdo con los Manuales de Procedimientos de Trabajo de su institución.

Tabla 8. Empleados del COER-AMAZONAS, según Manuales de Procedimientos de Trabajo

	N	%
El COER-Amazonas, cuenta con Manuales de Procedimientos de Trabajo eficientes		
5.Muy de acuerdo	3	17
4.De acuerdo	7	38
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11
2.En desacuerdo	4	23
1.Muy en desacuerdo	2	11
TOTAL	18	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

3.1.1.3. La dirección en el COER-AMAZONAS

a. Los métodos de motivación laboral en el COER-AMAZONAS

El 34% de los empleados del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “En el COER-AMAZONAS, los directivos utilizan incentivos económicos

para motivar en el trabajo a los empleados”. El 28% opinó estar en desacuerdo (tabla.9). Podemos deducir que la mayoría de empleados está de acuerdo con los incentivos económicos para motivar en el trabajo a los empleados de su institución.

Tabla 9. Empleados del COER-AMAZONAS, según uso de incentivos económicos para motivar en el trabajo a los empleados

	N	%
En el COER-Amazonas, los directivos utilizan adecuados incentivos económicos para motivar en el trabajo a los empleados		
5.Muy de acuerdo	2	11
4.De acuerdo	6	34
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	22
2.En desacuerdo	5	28
1.Muy en desacuerdo	1	5
TOTAL	18	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

b. Los estilos de liderazgo de los directivos en el COER-AMAZONAS

El 38% de los empleados del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “En el COER-AMAZONAS, los directivos utilizan adecuadamente el estilo de liderazgo democrático para dirigir a los empleados”. El 33% opinó estar en desacuerdo (tabla 10). Podemos deducir que la mayoría de empleados está de acuerdo con el estilo de liderazgo usado en su institución.

Tabla 10. Empleados del COER-AMAZONAS, según uso del estilo de liderazgo democrático

	N	%
En el COER-Amazonas, los directivos utilizan adecuadamente el estilo de liderazgo democrático para dirigir a los empleados.		
5.Muy de acuerdo	3	17

4.De acuerdo	7	38
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6
2.En desacuerdo	6	33
1.Muy en desacuerdo	1	6
TOTAL	18	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

c. Los modelos de comunicación administrativa en el COER-AMAZONAS

El 33% de los empleados del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “En el COER-AMAZONAS, se utiliza eficazmente el modelo de comunicación transversal”. El 28% opinó estar en desacuerdo (tabla. 11). Podemos deducir que la mayoría de empleados está de acuerdo el modelo de comunicación administrativa usado en su institución.

Tabla 11. Empleados del COER-AMAZONAS, según uso del modelo de comunicación transversal

En el COER-Amazonas, se utiliza eficazmente el modelo de comunicación transversal	N	%
5.Muy de acuerdo	2	11
4.De acuerdo	6	33
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17
2.En desacuerdo	5	28
1.Muy en desacuerdo	2	11
TOTAL	18	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

d. El proceso de la toma de decisiones de los directivos en el COER-AMAZONAS

El 39% de los empleados del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “En el COER-Amazonas, los directivos toman decisiones en base a un proceso

racional lógico”. El 22% opinó estar en desacuerdo (tabla 12). Podemos deducir que la mayoría de empleados está de acuerdo con el proceso de toma de decisiones usado en su institución.

Tabla 12. Empleados del COER-AMAZONAS, según proceso de toma de decisiones de los directivos

En el COER-Amazonas, los directivos toman decisiones en base a un proceso racional lógico.	N	%
5.Muy de acuerdo	3	17
4.De acuerdo	7	39
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17
2.En desacuerdo	4	22
1.Muy en desacuerdo	1	5
TOTAL	18	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

3.1.1.4. El control en el COER-AMAZONAS

a. Los estándares para el control en el COER-AMAZONAS

El 33% de los empleados del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “En el COER-Amazonas, se establecen estándares para el control debidamente cuantificados”. El 22% opinó estar en desacuerdo (tabla 13). Podemos deducir que la mayoría de empleados está de acuerdo con los estándares para el control usados en su institución.

Tabla 13 Empleados del COER-AMAZONAS, según estándares para el control

En el COER-Amazonas, se establecen estándares para el control debidamente cuantificados.	N	%
5.Muy de acuerdo	2	11
4.De acuerdo	6	33
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	17
2.En desacuerdo	4	22
1.Muy en desacuerdo	3	17
TOTAL	18	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

b. La evaluación de los resultados en el COER-AMAZONAS

El 39% de los empleados del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “En el COER-Amazonas, se evalúa con precisión los resultados obtenidos”. El 28% opinó estar en desacuerdo (tabla 14). Podemos deducir que la mayoría de empleados está de acuerdo con la evaluación de los resultados aplicados en su institución.

Tabla 14. Empleados del COER-AMAZONAS, según evaluación de los resultados

	N	%
En el COER-Amazonas, se evalúa con precisión los resultados obtenidos.		
5.Muy de acuerdo	3	17
4.De acuerdo	7	39
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5
2.En desacuerdo	5	28
1.Muy en desacuerdo	2	11
TOTAL	18	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

c. Los tipos de control en el COER-AMAZONAS

El 39% de los empleados del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “En el COER-Amazonas, se utiliza el control concurrente”. El 34% opinó estar en desacuerdo (tabla 15). Podemos deducir que la mayoría de empleados está de acuerdo con el control concurrente aplicado en su institución.

Tabla 15. Empleados del COER-AMAZONAS, según uso del control concurrente

	N	%
En el COER-Amazonas, se utiliza adecuadamente el control concurrente		
5.Muy de acuerdo	1	5
4.De acuerdo	7	39
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11
2.En desacuerdo	6	34
1.Muy en desacuerdo	2	11
TOTAL	18	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

d. Los sujetos de control en el COER-AMAZONAS

El 33% de los empleados del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “En el COER-Amazonas, se controla rigurosamente al personal y los recursos materiales”. El 22% opinó estar en desacuerdo (tabla 16). Podemos deducir que la mayoría de empleados está de acuerdo con el control al personal y los recursos materiales aplicados en su institución.

Tabla 16. Empleados del COER-AMAZONAS, según control de personal y recursos materiales

	N	%
En el COER-Amazonas, se controla rigurosamente al personal y los recursos materiales		
5.Muy de acuerdo	3	17
4.De acuerdo	6	33
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11
2.En desacuerdo	4	22
1.Muy en desacuerdo	3	17
TOTAL	18	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

El 44% de los empleados del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “En el COER-Amazonas, se controla rigurosamente los recursos financieros y el tiempo”. El 22% opinó estar en desacuerdo (tabla 17). Podemos deducir que la mayoría de empleados está de acuerdo con el control de los recursos financieros y el tiempo aplicados en su institución.

Tabla 17. Empleados del COER-AMAZONAS, según control de recursos financieros y el tiempo

	N	%
En el COER-Amazonas, se controla rigurosamente los recursos financieros y el tiempo		
5.Muy de acuerdo	4	22
4.De acuerdo	8	44

3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6
2.En desacuerdo	4	22
1.Muy en desacuerdo	1	6
TOTAL	18	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

e. Las técnicas de control en el COER-AMAZONAS

El 38% de los empleados del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “En el COER-Amazonas, se aplican oportunamente las auditorías de gestión”. El 27% opinó estar en desacuerdo (tabla 18). Podemos deducir que la mayoría de empleados está de acuerdo con las auditorías de gestión aplicadas en su institución.

Tabla 18. Empleados del COER-AMAZONAS, según uso de auditorías de gestión

	N	%
En el COER-Amazonas, se aplican oportunamente las auditorías de gestión.		
5.Muy de acuerdo	2	11
4.De acuerdo	7	38
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	18
2.En desacuerdo	5	27
1.Muy en desacuerdo	1	6
TOTAL	18	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

3.1.2. LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL COER-AMAZONAS

3.1.2.1. Los elementos tangibles del servicio del COER-AMAZONAS

El 41% de los usuarios del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “El COER-AMAZONAS, posee equipos tecnológicos de apariencia moderna”. El 32% opinó estar en desacuerdo (tabla 19). Podemos deducir que la mayoría de usuarios está de acuerdo con la apariencia de los equipos tecnológicos de la mencionada institución, calificándolo de nivel alto.

19

AMAZONAS, según apariencia de equipos tecnológicos

	N	%
El COER-Amazonas, posee equipos tecnológicos de apariencia moderna		
5.Muy de acuerdo	20	18
4.De acuerdo	45	41
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3
2.En desacuerdo	35	32
1.Muy en desacuerdo	7	6
TOTAL	110	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los usuarios del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

El 46% de los usuarios del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “Las instalaciones físicas del COER-Amazonas, son visualmente atractivas”. El 27% opinó estar en desacuerdo (tabla 20). Podemos deducir que la mayoría de usuarios está de acuerdo con la apariencia de las instalaciones físicas de la mencionada institución, calificándolo de nivel alto.

Tabla 20. Usuarios del COER-AMAZONAS, según apariencia de las instalaciones físicas

	N	%
Las instalaciones físicas del COER-Amazonas, son visualmente atractivas		
5.Muy de acuerdo	22	20
4.De acuerdo	51	46
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4
2.En desacuerdo	30	27
1.Muy en desacuerdo	3	3
TOTAL	110	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los usuarios del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

El 37% de los usuarios del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación:

“Los empleados del COER-Amazonas, muestran una adecuada apariencia personal”. El 27% opinó estar en desacuerdo (tabla 21). Podemos deducir que la mayoría de usuarios está de acuerdo con la apariencia personal de los empleados de la mencionada institución, calificándolo de nivel alto.

21. Usuarios del COER AMAZONAS, según apariencia personal de los empleados

Los empleados del COER-Amazonas, muestran una adecuada apariencia personal	N	%
5.Muy de acuerdo	12	11
4.De acuerdo	47	43
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	14
2.En desacuerdo	31	28
1.Muy en desacuerdo	4	4
TOTAL	110	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los usuarios del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

3.1.2.2. La confiabilidad del servicio del COER-AMAZONAS

El 55% de los usuarios del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “En el COER-Amazonas, el usuario obtiene el servicio que esperaba”. El 22% opinó estar en desacuerdo (tabla 22). Podemos deducir que la mayoría de usuarios está de acuerdo con la obtención del servicio que esperaba de la mencionada institución, calificándolo de nivel alto.

Tabla 22. Usuarios del COER-AMAZONAS, según obtención del servicio esperado

	N	%
En el COER-Amazonas, el usuario obtiene el servicio que esperaba		
5.Muy de acuerdo	14	13
4.De acuerdo	45	40

3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	9
2.En desacuerdo	29	26
1.Muy en desacuerdo	12	10
TOTAL	110	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los usuarios del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

El 55% de los usuarios del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “En el COER-Amazonas, se brinda eficientemente el servicio al usuario”. El 22% opinó estar en desacuerdo (tabla 23). Podemos deducir que la mayoría de usuarios está de acuerdo con la eficiencia del servicio de la mencionada institución, calificándolo de nivel alto.

23 AMAZONAS, según eficiencia del servicio al usuario

	N	%
En el COER-Amazonas, se brinda eficientemente el servicio al usuario		
5.Muy de acuerdo	20	18
4.De acuerdo	60	55
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	3
2.En desacuerdo	24	22
1.Muy en desacuerdo	2	2
TOTAL	110	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los usuarios del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

3.1.2.3. La capacidad de respuesta del servicio del COER-AMAZONAS

El 42% de los usuarios del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “En el COER-Amazonas, se brinda el servicio en el momento oportuno”. El 32% opinó estar en desacuerdo (tabla 24). Podemos deducir que la mayoría de usuarios está de acuerdo con el tiempo de entrega del servicio de la mencionada institución, calificándolo de nivel alto.

Tabla 24. Usuarios del COER-AMAZONAS, según brindar el servicio oportunamente

	N	%
En el COER-Amazonas, se brinda el servicio en el momento oportuno		
5.Muy de acuerdo	15	13
4.De acuerdo	45	42
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	7
2.En desacuerdo	35	32
1.Muy en desacuerdo	7	6
TOTAL	110	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los usuarios del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

El 37% de los usuarios del COER-AMAZONAS, estuvo de acuerdo con la afirmación: “En el COER-Amazonas, el personal siempre está dispuesto a brindar el servicio”. El 33 % opinó estar en desacuerdo (tabla 25). Podemos deducir que la mayoría de usuarios está de acuerdo con la disposición del personal para brindar el servicio de la mencionada institución, calificándolo de nivel alto.

25

AMAZONAS, según disposición del personal para brindar el servicio

En el COER-Amazonas, el personal siempre está dispuesto a brindar el servicio	N	%
5.Muy de acuerdo	10	9
4.De acuerdo	40	37
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	13
2.En desacuerdo	36	33
1.Muy en desacuerdo	9	8
TOTAL	110	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los usuarios del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

3.1.2.4. La garantía del servicio del COER-AMAZONAS

El 41% de los usuarios del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “En el COER-Amazonas, el personal siempre tiene un adecuado comportamiento con el usuario”. El 31 % opinó estar en desacuerdo (tabla 26). Podemos deducir que la mayoría de usuarios está de acuerdo con el comportamiento del personal al brindar el servicio de la mencionada institución, calificándolo de nivel alto.

Tabla 26. Usuarios del COER-AMAZONAS, según comportamiento del personal con el usuario

En el COER-Amazonas, el personal siempre tiene un adecuado comportamiento con el usuario	N	%
5.Muy de acuerdo	7	6
4.De acuerdo	44	41
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	10
2.En desacuerdo	34	31
1.Muy en desacuerdo	14	12
TOTAL	110	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los usuarios del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

El 39% de los usuarios del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación:

“En el COER-Amazonas, el personal tiene un elevado conocimiento del trabajo que realiza”. El 28 % opinó estar en desacuerdo (tabla 27). Podemos deducir que la mayoría de usuarios está de acuerdo con el conocimiento que tiene sobre su trabajo, el personal de la mencionada institución, calificándolo de nivel alto.

27

AMAZONAS, según conocimiento del trabajo por parte del personal

En el COER-Amazonas, el personal tiene un elevado conocimiento del trabajo que realiza	N	%
5.Muy de acuerdo	18	17
4.De acuerdo	43	39
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	10
2.En desacuerdo	30	28
1.Muy en desacuerdo	7	6
TOTAL	110	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los usuarios del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

3.1.2.5. La empatía del servicio del COER-AMAZONAS

El 36% de los usuarios del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación “En el COER-Amazonas, el personal siempre muestra interés para brindar ayuda a los usuarios”. El 30 % opinó estar en desacuerdo (tabla 28). Podemos deducir que la mayoría de usuarios está de acuerdo con el interés que tiene el personal de dicha institución, para brindarles ayuda al usuario, calificándolo de nivel alto.

Tabla 28. Usuarios del COER-AMAZONAS, según interés del personal para brindarles ayuda.

	N	%
En el COER-Amazonas, el personal siempre muestra interés para brindar ayuda a los usuarios		
5.Muy de acuerdo	13	11
4.De acuerdo	39	36
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	15
2.En desacuerdo	32	30
1.Muy en desacuerdo	9	8
TOTAL	110	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los usuarios del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

El 39% de los usuarios del COER-AMAZONAS, opinó estar de acuerdo con la afirmación: “En el COER-Amazonas, siempre se brinda servicio personalizado a los usuarios”. El 29 % opinó estar en desacuerdo (tabla 29). Podemos deducir que la mayoría de usuarios está de acuerdo con el servicio personalizado que les brinda la mencionada institución, calificándolo de nivel alto.

Tabla 29. Usuarios del COER-AMAZONAS, según servicio personalizado al usuario

En el COER-Amazonas, siempre se brinda servicio personalizado a los usuarios	N	%
5.Muy de acuerdo	12	11
4.De acuerdo	43	39
3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	17
2.En desacuerdo	31	29
1.Muy en desacuerdo	5	4
TOTAL	110	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los usuarios del COER-AMAZONAS, setiembre 2022.

VALORACIÓN DE LA GESTIONADMINISTRATIVA DEL COER-AMAZONAS

Tomando en cuenta los siguientes rangos (en una escala de 1 a 5):

De 1 hasta 1.67 = Bajo, De 1.68 hasta 3.33 = Medio, De 3.34 hasta 5 = Alto.

Los resultados de la tabla 30, muestran que el valor promedio alcanzado por la variable gestión administrativa del COER-AMAZONAS, es de 3.275 puntos. Podemos deducir que el nivel de la gestión administrativa de la mencionada institución, es medio.

Tabla 30. Valoración de la Gestión administrativa del COER-AMAZONAS

DIMENSIONES	VALOR MINIMO	VALOR MÁXIMO	PROMEDIO
Planeación	1	5	3.2
Organización	1	5	3.5
Dirección	1	5	3.3
Control	1	5	3.1
Total			3.275

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a empleados del COER-AMAZONAS, setiembre 2022 y Software SPSS versión 25.

VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL COER-AMAZONAS

Los resultados de la tabla 31, muestran que el valor promedio alcanzado por la variable calidad del servicio del COER-AMAZONAS, es de 3.2 puntos. Podemos deducir que el nivel de la calidad del servicio de la mencionada institución, es medio.

Tabla 31. Valoración de la calidad del servicio del COER-AMAZONAS

DIMENSIONES	VALOR MINIMO	VALOR MÁXIMO	PROMEDIO
Elementos tangibles	1	5	2.9
Confiabilidad	1	5	3.2
Capacidad de respuesta	1	5	3.5
Garantía	1	5	3.3
Empatía	1	5	3.1
Total			3.2

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a empleados del COER-AMAZONAS, setiembre 2022 y Software SPSS versión 25.

VALORACIÓN DE LA RELACIÓN DE LA PLANEACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL COER-AMAZONAS. (Resultado para cumplir con el objetivo específico 1)

Tomando en cuenta los siguientes rangos (en una escala de 1% a 100%):

De 1% hasta 33% = Bajo, De 33.1% hasta 66% = Medio, De 66.1% hasta 100% = Alto.

Los resultados de la tabla 32, muestran que el nivel de la relación de la planeación administrativa y la calidad del servicio del COER-AMAZONAS, es directo, positivo y significativo. Esto queda demostrado mediante el Coeficiente de correlación de Pearson, que es 0,770. Este valor nos indica que la planeación y la Calidad del servicio, están asociados en 77%. (Nivel alto).

Tabla 32. Valoración de la relación de la planeación y la Calidad del servicio del COER-AMAZONAS

		Planeación	Calidad del servicio
Planeación	-Coeficiente de correlación Pearson	1.000	0,0110
	-Sig bilateral		0,770
	-N	18	18
Calidad del servicio	-Coeficiente de correlación Pearson	0,0110	1.000
	-Sig bilateral	0,770	
	-N	18	18

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados, a los usuarios del COER-AMAZONAS, setiembre 2022 y Software SPSS versión 25.

VALORACIÓN DE LA RELACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL COER-AMAZONAS. (Resultado para cumplir con el objetivo específico 2)

Los resultados de la tabla 33, muestran que el nivel de la relación de la organización y la calidad del servicio del COER-AMAZONAS, es directo, positivo y significativo. Esto queda demostrado mediante el Coeficiente de Pearson, que es 0,778. Este valor nos indica que la organización y la calidad del servicio, están asociados en 77,8%. (Nivel alto).

Tabla 33. Valoración de la relación de la organización y la Calidad del servicio del COER-AMAZONAS

		Organización	Calidad del servicio
Organización	-Coeficiente de correlación Pearson	1.000	0,0125
	-Sig bilateral		0,778
	-N	18	18
Calidad del servicio	-Coeficiente de correlación Pearson	0,0125	1.000
	-Sig bilateral	0,778	
	-N	18	18

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados, a los usuarios del COER-AMAZONAS, setiembre 2022 y Software SPSS versión 25.

VALORACIÓN DE LA RELACIÓN DE LA DIRECCIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL COER-AMAZONAS. (Resultado para cumplir con el objetivo específico 3)

Los resultados de la tabla 34, muestran que el nivel de la relación de la dirección y la calidad del servicio en el COER-AMAZONAS, es directo, positivo y significativo. Esto queda demostrado mediante el Coeficiente de correlación de Pearson, que es 0.705. Este valor nos indica que la dirección y la calidad del servicio, están asociados en 70,5%. (Nivel alto).

Tabla 34. Valoración de la relación de la dirección y la Calidad del servicio del COER-AMAZONAS

		Dirección	Calidad del servicio
Dirección	-Coeficiente de correlación Pearson	1.000	0,0112
	-Sig bilateral		0,705
	-N	18	18
Calidad del servicio	-Coeficiente de correlación Pearson	0,0112	1.000
	-Sig bilateral	0,705	
	-N	18	18

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados, a los usuarios del COER-AMAZONAS, setiembre 2022 y Software SPSS versión 25.

VALORACIÓN DE LA RELACIÓN DEL CONTROL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL COER-AMAZONAS. (Resultado para cumplir con el objetivo específico 4)

Los resultados de la tabla 35, muestran que el nivel de la relación del control y la calidad del servicio del COER-AMAZONAS, es directo, positivo y significativo. Esto queda demostrado mediante el Coeficiente de correlación de Pearson, que es 0,702. Este valor nos indica que el control y la Calidad del servicio, están asociados en 70.2%. (Nivel alto).

Tabla 35. Valoración de la relación del control y la Calidad del servicio del COER-AMAZONAS

		Control	Calidad del servicio
Control	-Coeficiente de correlación Pearson	1.000	0,0114
	-Sig bilateral		0,702
	-N	18	18
Calidad del servicio	-Coeficiente de correlación Pearson	0,0114	1.000
	-Sig bilateral	0,702	
	-N	18	18

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados, a los usuarios del COER-AMAZONAS, setiembre 2022 y Software SPSS versión 25.

VALORACIÓN DE LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL COER-AMAZONAS. (Resultado para cumplir con el objetivo general)

Los resultados de la tabla 36, muestran que el nivel de la relación de la Gestión y la calidad del servicio del COER-AMAZONAS, es directo, positivo y significativo. Esto queda demostrado mediante el Coeficiente de correlación de Pearson, que es 0.738. Este valor nos indica que la Gestión y la Calidad del servicio, están asociadas en 73.8%. (Nivel alto).

Tabla 36. Nivel de relación de la Gestión y la Calidad del servicio en el COER-AMAZONAS

		Gestión	Calidad del servicio
Gestión	-Coeficiente de correlación Pearson	1.000	0,0118
	-Sig bilateral		0,738
	-N	18	18
Calidad del servicio	-Coeficiente de correlación Pearson	0,0118	1.000
	-Sig bilateral	0,738	
	-N	18	18

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los empleados, a los usuarios del COER-AMAZONAS, setiembre 2022 y Software SPSS versión 25.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y PROPUESTAS

4.1. Discusión.

Los estadísticos descriptivos aplicados a los datos recogidos han permitido determinar que el nivel promedio de la gestión administrativa del COER-AMAZONAS, es de 3.275, calificándolo como medio (considerando sus dimensiones de planeación, organización, dirección y control)

Así mismo el nivel promedio de la calidad del servicio a los usuarios de la mencionada institución, es de 3.2 calificándolo como medio (considerando sus dimensiones de elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía).

En el mismo sentido, la aplicación del Coeficiente de correlación de Pearson ha permitido determinar la existencia de un nivel relación de la Gestión administrativa con la Calidad del servicio del COER- AMAZONAS de 0.738; calificándolo como alto, directo, positivo y significativo.

Por otro lado, los resultados de la investigación efectuada coinciden con los obtenidos en la investigación desarrollada por Barrutia (2015), quien en su investigación titulada “Relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015”. Encontró que el nivel de correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio es directa, positiva y significativa, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio fue de 0,748. Los resultados de la investigación efectuada coinciden en parte con los obtenidos en la investigación desarrollada por Flores y Salirrosas (2014), quienes en su investigación denominada “La gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en el Centro de Atención al Ciudadano de la Región Callao 2014”. Hallaron que la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda al usuario del mencionado centro de atención al Ciudadano, se encuentra en un grado de satisfacción eficiente (según la percepción del ciudadano).

Los resultados de la investigación efectuada coinciden en parte con los obtenidos en la investigación desarrollada por O'Brien (2015), quien en su investigación denominada "Gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores del Instituto Metropolitano de Planificación". Encontró que existe evidencia para afirmar que la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio (según los trabajadores de la institución citada), siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.771, representando una alta correlación entre las variables. Nuestra investigación coincide con la efectuada por Rivas y Quiroz (2015), Rivas y Quiroz, quienes en su en su investigación titulada "*Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima*", encontraron que existe relación moderada y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio; asimismo, existe relación moderada y significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles, entre la gestión administrativa y la fiabilidad, entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta, entre la gestión administrativa y la seguridad, entre la gestión administrativa y la empatía del usuario de las oficinas de SUNARP. Nuestra investigación coincide con la efectuada por Tirado (2014), quien en su investigación titulada: Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo, encontró que la Gestión Administrativa influye de manera directa en la Calidad del Servicio al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo. Las mayores debilidades están referidas a la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos y la débil gestión de recursos tecnológicos.

4.2. Propuestas.

4.2.1. PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL COER-AMAZONAS

a. Fundamentación teórica

Tomamos en cuenta en primer lugar lo que es *un modelo*, éste es la presentación gráfica de un objeto fáctico en una dimensión abstracta, realizada por el ente humano para solucionar un problema.

Luego tomamos en cuenta lo que es gestión, ésta equivale a la administración, que es un proceso distintivo conformado por las fases de planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa o institución, para alcanzar los objetivos de la misma, con eficiencia y eficacia.

Enseguida tomamos en cuenta al enfoque de gestión, que es un conjunto de conceptos, principios, conocimientos integrados que sirven para, analizar y comprender a la ciencia de la gestión o administración.

a.1. Enfoque de sistemas

Se fundamenta en la teoría general de sistemas.

Al respecto, Chiavenato (2005), manifiesta:

Un sistema es un conjunto integrado de partes relacionadas de manera estrecha y dinámica, que desarrolla una actividad o función y está destinada a alcanzar un objetivo específico. Todo sistema tiene como elementos fundamentales: a) las entradas (inputs), b) Las salidas (outputs) c) Los subsistemas d) La retroalimentación. El sistema tiene flujos de información, materiales y energía que proceden del ambiente (entradas), pasan por procesos de transformación dentro del sistema, y emergen como salidas o resultados (p.134-139),

Según Hellriegel, Jackson y Slocum (2005)

El enfoque de sistemas de la administración, representa un enfoque para resolver problemas diagnosticándolos dentro de un marco de insumos, procesos de transformación, productos y retroalimentación. Los insumos son los recursos humanos, físicos, materiales, financieros y de información que entran en un proceso de transformación. Los productos, son los insumos originales (recursos humanos, físicos, materiales, financieros y de información) cambiados por un proceso de transformación. Para que un sistema opere en forma efectiva, también debe proporcionar retroalimentación. La retroalimentación es información acerca del estado y desempeño de un sistema (p52).

a.2. Enfoque operacional innovado

Según Wehrich (2013)

Este enfoque integra los conceptos, principios, técnicas y conocimientos provenientes de otros campos y enfoques administrativos. La intención es desarrollar la ciencia y la teoría con una aplicación práctica. Distingue entre conocimiento administrativo y no administrativo. Desarrolla un sistema de clasificación que se construye alrededor de las funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal, dirección y control. (p.17).

b. Presentación del modelo

Presentamos a continuación el modelo para la gestión del COER-AMAZONAS (Figura 2)

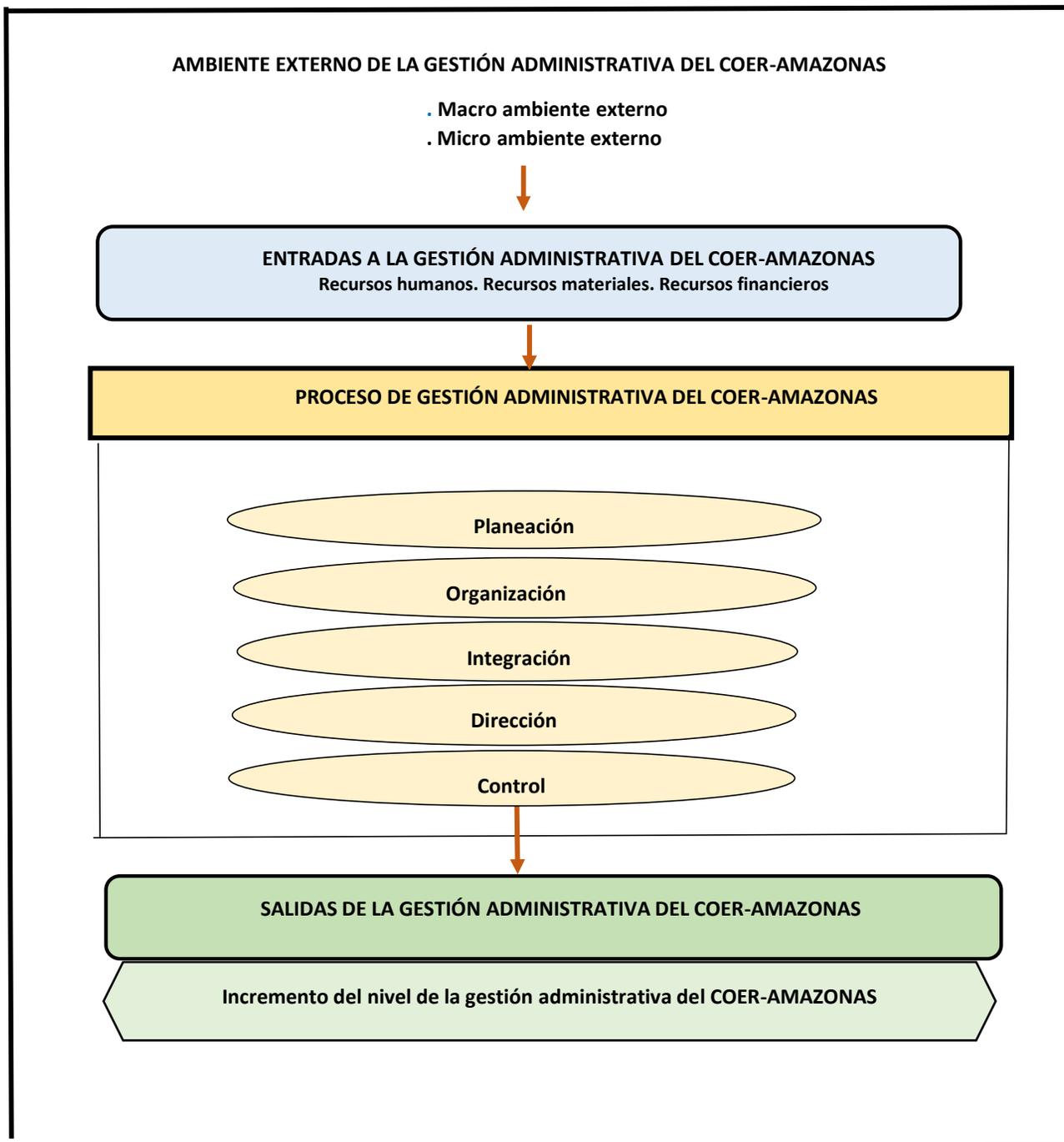


Figura 2. Propuesta del Modelo de Gestión administrativa para el COER-AMAZONAS

c. Descripción de los componentes del modelo

I. El ambiente externo de la gestión administrativa del COER-AMAZONAS

1.1. El macro ambiente externo

Está conformado por:

-La situación de la economía

Comprende un conjunto de indicadores macroeconómicos, como el PBI, la inflación, el empleo, el ingreso, la demanda, la inversión.

-La situación política

Se refiere al escenario político nacional e internacional. Integra indicadores, como las actitudes y acciones de los legisladores y los líderes políticos.

-La situación social

Esta referida a la estructura socio-cultural. Comprende indicadores como la demografía, los estilos de vida, los valores sociales-culturales.

-La situación legal

Se refiere a la legislación, las leyes, las normas jurídicas vigentes. Comprende indicadores como la constitución política del Perú, las leyes específicas del sector.

-La situación científica- tecnológica

Está referida al avance científico-tecnológico. Comprende indicadores como la innovación del conocimiento, los nuevos métodos de producción, las nuevas tecnologías para la producción, comercialización y comunicación.

1.2. El micro ambiente externo

Está conformado por:

-Los usuarios

Son las personas que demandan los servicios del COER-AMAZONAS. Los servicios son de atención por desastres naturales (Inundaciones, incendios, sismos)

-Los proveedores

Son las organizaciones que abastecen de recursos materiales, equipos y tecnología al COER-AMAZONAS, para la atención de los desastres naturales (Inundaciones, incendios, sismos)

II. Las entradas a la gestión administrativa del COER- AMAZONAS

Están conformadas por los elementos que se suministran a la organización para desarrollar su misión, tales como los trabajadores, la infraestructura física, las máquinas, equipos e instrumentos para brindar el servicio y los recursos financieros para desarrollar las actividades.

III. El proceso de gestión administrativa del COER- AMAZONAS

Está integrada por los siguientes componentes:

3.1. La planeación

-La planeación estratégica

Conformada por: la fase filosófica, la fase de diagnóstico y la fase prospectiva; con un horizonte de compromiso de 5 a más años.

-La planeación operativa

Conformada por la fase de diagnóstico y la fase prospectiva; con un horizonte de compromiso de hasta un año.

3.2. La organización

Conformada por los siguientes componentes: la división del trabajo, el modelo de organización, la estructura organizativa y los instrumentos organizativos de gestión.

3.3. La integración

Conformada por los siguientes componentes: el pronóstico de necesidad de personal, el reclutamiento de personal y la selección de personal

3.4. La dirección

Conformada por los siguientes componentes: la motivación, el liderazgo, la comunicación, la toma de decisiones y el trabajo en equipo.

3.5. EL control

Conformada por los siguientes componentes: Los tipos de control, los sujetos de control y los instrumentos técnicos de control.

IV. Las salidas de la gestión administrativa del COER- AMAZONAS

Está conformado por el incremento del nivel de la gestión administrativa del COER – AMAZONAS.

d. Metodología para la aplicación del modelo de Gestión administrativa para el COER- AMAZONAS

Para la aplicación del modelo de gestión para el COER-AMAZONAS, proponemos la siguiente metodología (Fig 3) :

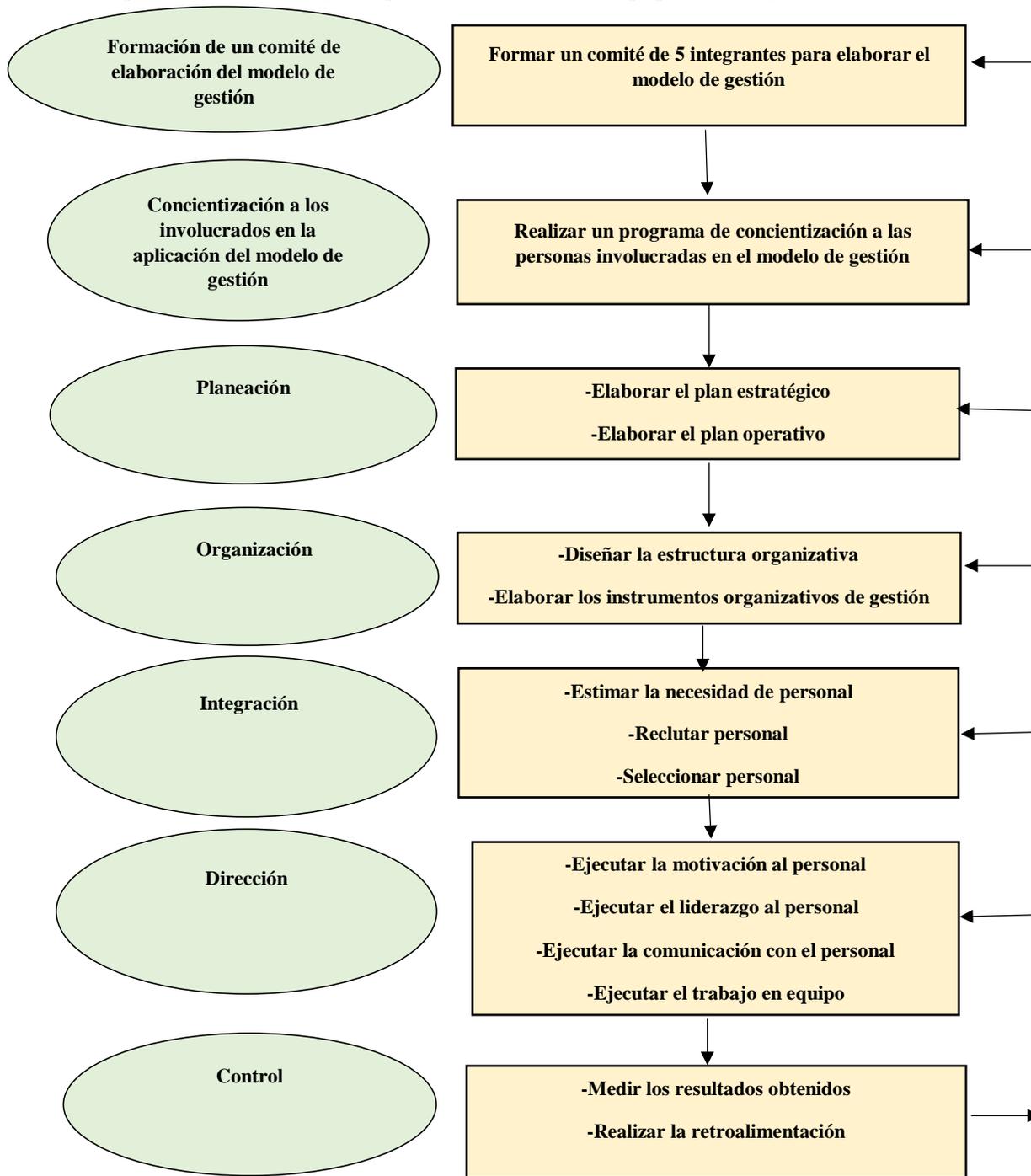


FIGURA 3. Metodología para la aplicación del modelo de Gestión administrativa para el COER - AMAZONAS

4.2.2. PROPUESTA DE UN PROGRAMA PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL COER-AMAZONAS

I. Introducción

El presente programa, tiene como objetivo: Contar con un documento de gestión que permita mejorar la calidad del servicio al usuario del COER-AMAZONAS. Su alcance es a todos los órganos y unidades orgánicas de la mencionada institución. Para su elaboración se utilizó el análisis documental y la encuesta. El mencionado programa, comprende: introducción, análisis situacional, objetivos, cronograma de actividades, presupuesto, financiamiento y técnicas de control del programa.

II. Análisis situacional

El nivel de la calidad del servicio al usuario del COER AMAZONAS, fue de 4,06 calificada como alto. El valor de sus dimensiones, fueron: elementos tangibles= 4,1. confiabilidad =4,2. capacidad de respuesta=3,8. garantía= 4,3, empatía =3.9.

Por lo que se justifica elaborar un programa para la calidad del servicio a los usuarios de la mencionada institución.

III. Objetivos

Objetivo general:

Mejorar la calidad del servicio al usuario del COER AMAZONAS

Objetivos específicos:

Objetivo específico 1. Mejorar la calidad de los elementos tangibles del servicio al usuario

Estrategias:

a. Contar con instalaciones cómodas

(Referido a la infraestructura física donde se da atención a los usuarios)

Actividades:

-Refaccionar las instalaciones

Costo estimado: S/. 500,000

- a. Personal.....100,000
- b. Materiales.....350,000
- c. Servicios.....50,000

b. Contar con equipos y mobiliario de aspecto moderno Actividades:

Adquirir equipos de cómputo y mobiliario.

Costo estimado: S/.165,000

- a. Personal.....10,000
- b. Materiales.....150,000
- c. Servicios.....5,000

c. Contar con material de comunicación adecuado Actividades:

-Adquirir teléfonos, útiles de escritorio, papelería usados para comunicación efectiva. Costo

estimado: S/. 50,000

- a. Personal.....3,000
- b. Materiales..... 50,000
- c. Servicios.....2,000

d. Contar con empleados con una adecuada presentación personal.

Actividades:

-Adquirir prendas de vestir (uniformes) para los empleados de la institución.

Costo estimado: S/. 30,000

- a. Personal.....2,000
- b. Materiales..... 30,000
- c. Servicios.....1,000

Objetivo específico 2. Mejorar la calidad de la confiabilidad del servicio al usuario

Estrategias

- a. Cumplir con el servicio prometido

(Otorgar al usuario exactamente el servicio que se ofrece)

Actividades:

-Capacitar a los empleados en un curso taller de Servicio de Atención al Cliente. Costo

estimado: S/. 14,000

- a. Personal.....5,000
- b. Materiales..... 6,000
- c. Servicios.....3,000

- b. Brindar el servicio con eficiencia

(Otorgar al usuario el servicio sin errores o deficiencias).

Actividades:

-Capacitar a los empleados en un curso taller de Calidad Total

Costo estimado: S/. 11,000

- a. Personal.....4,000
- b. Materiales..... 5,000
- c. Servicios.....2,000

Objetivo específico 3. Mejorar la calidad de la capacidad de respuesta del servicio al usuario

Estrategias:

- a. Disponer del deseo de ayudar al usuario

(Contar con la predisposición para brindar ayuda o apoyo al usuario en la solución de sus problemas).

Actividades:

-Capacitar a los empleados en un curso taller de Administración de las Relaciones con el Cliente (CMR)

Costo estimado: S/. 11,500

- a. Personal..... 5,000
- b. Materiales..... 4,000
- c. Servicios.....2,500

- b. Atender en el momento oportuno, al usuario

(Brindar el servicio al usuario en el momento que lo necesita, para solucionar sus problemas).

Actividades:

-Capacitar a los empleados en un curso taller de Gestión Logística de Servicios.

Costo estimado: S/. 13,500

- a. Personal..... 6,000
- b. Materiales..... 5,000
- c. Servicios.....2,500

- c. Disponer de un sentido orientador al usuario

(Guiar y acompañar al usuario en el proceso de tramitación del servicio requerido, para solucionar sus problemas).

Actividades:

-Capacitar a los empleados en un curso taller de Gestión Documentaria.

Costo estimado: S/. 9,500

- Personal..... 4,000
- Materiales..... 3,000
- Servicios.....2,500

Objetivo específico 4. mejorar la calidad de la garantía del servicio al usuario

Estrategias:

- a. Mostrar cortesía en el trato al usuario

(Tener un comportamiento ético con los usuarios, mostrando valores de cortesía).

Actividades:

-Capacitar a los empleados en un curso taller de Ética Organizacional.

Costo estimado: S/. 10,000

- a. Personal.....4,500
- b. Materiales..... 3,000
- c. Servicios.....1,500

b. Inspirar confianza en el usuario

(Conseguir que el usuario tenga la seguridad de que se le va otorgar el servicio que él requiere).

Actividades:

-Capacitar a los empleados en un curso taller de Gestión de la Calidad.

Costo estimado: S/. 8,000

- a. Personal.....4,000
- b. Materiales..... 2,000
- c. Servicios.....2,000
- d. Poseer elevado conocimiento del servicio que se otorga al usuario

(Conseguir que el personal de la institución tenga conocimiento pleno del servicio que otorga).

Actividades:

-Capacitar a los empleados en un curso taller de Marketing de servicios.

Costo estimado: S/. 11,000

- a. Personal.....6,000
- b. Materiales..... 3,500
- c. Servicios.....1,500

Objetivo específico 5. Mejorar la calidad de la empatía del servicio al usuario

Estrategias:

- a. Brindar adecuada atención personalizada a los usuarios

(No existen 2 usuarios iguales, por lo que se debe atender en forma individual a cada uno).

Actividades:

-Capacitar al personal en un curso-taller de Comportamiento del consumidor.

Costo estimado: S/. 12,500

- a. Personal.....6,000
- b. Materiales..... 4,500
- c. Servicios.....2,000

- b. Programar un horario conveniente de atención a los usuarios

(El horario de atención al usuario, es fundamental para un óptimo servicio al cliente)

Actividades:

-Fijar un horario que tome en cuenta horas de atención a los usuarios, en la mañana y en la tarde de lunes a viernes.

- c. Comprender plenamente las necesidades de los usuarios.

(Identificar y comprender las necesidades específicas de los usuarios).

Actividades:

-Realizar un trabajo de investigación de mercado respecto a necesidades y comportamiento de los usuarios de los servicios que brinda el COER- AMAZONAS.

Costo estimado: S/. 30,500

- a. Personal.....20,000
- b. Materiales..... 6,500
- c. Servicios.....4,000

- d. Enfocarse en los intereses de los usuarios.

(Poner en práctica el primer elemento del del concepto filosófico del marketing cual es, fijar el interés en el cliente, es decir en los usuarios del COER-AMAZONAS).

Actividades:

-Capacitar a los empleados en un curso taller de Marketing Relacional.

Costo estimado: S/. 8,500

- a. Personal.....5,000
- b. Materiales..... 2,000
- c. Servicios.....1,500

IV. Cronograma de actividades (Año 2023)

Meses	Año 2023											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1. Refaccionar las instalaciones del COER	■	■	■									
2. Adquirir mobiliario y equipo para el COER				■								
3. Adquirir útiles de oficina para el COER			■									
4. Adquirir uniformes para el personal del COER		■										
5. Realizar el Curso taller servicio de atención al cliente	■											
6. Realizar el Curso taller calidad total		■										
7. Realizar el Curso taller Administración de las Relaciones con el cliente			■									
8. Realizar el Curso taller gestión logística de servicios				■								
9. Realizar el Curso taller gestión documentaria					■							
10. Realizar el Curso taller ética organizacional						■						
11. Realizar el Curso taller gestión de la calidad del servicio.							■					
12. Realizar el Curso taller marketing de servicios								■				
13. Realizar el Curso taller comportamiento del consumidor									■			
14. Fijar un adecuado horario de atención al usuario	■											
15. Realizar un trabajo de investigación de mercados sobre el comportamiento de los usuarios de servicios del COER	■	■	■									
16. Realizar el Curso taller marketing relacional										■		

V. Presupuesto

Rubros	Total (S/.)
Personal	179,000
Bienes (Materiales)	624,500
Servicios	83,000
Total	886,000

VI. Financiamiento

Fuentes	S/.	%
-Tesoro Público	620,200	70
-Recursos Directamente Recaudados	265,800	30
Total	886,000	100

VI. Técnicas de control del programa

Se utilizará el diagrama de GANT para el control, así como la técnica PERT

Conclusiones

1. El nivel promedio de la gestión del COER-AMAZONAS, es de 3.275 (de una ponderación de 1 a 5 puntos). Calificado como medio, considerando el promedio de sus dimensiones de planeación, organización, dirección y control.
2. El nivel promedio de la calidad del servicio del COER-AMAZONAS, es de 3.2 (de una ponderación de 1 a 5 puntos). Calificado como medio, considerando sus dimensiones de elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía.
3. El nivel de la relación de la planeación con la Calidad del servicio en el COER-AMAZONAS, es de 0.770. Calificado como alto, directo, positivo y significativo. El nivel de la relación de la organización con la Calidad del servicio en el COER-AMAZONAS, es de 0.778. Calificado como alto, directo, positivo y significativo. El nivel de la relación de la dirección con la Calidad del servicio en el COER-AMAZONAS, es de 0.702. Calificado como alto, directo, positivo y significativo. El nivel de la relación del control con la Calidad del servicio en el COER-AMAZONAS, es de 0.725. Calificado como alto, directo, positivo y significativo.
4. El nivel de la relación de la Gestión administrativa con la Calidad del servicio a los usuarios del COER-AMAZONAS, es de 0.738. Calificado como alto, directo, positivo y significativo.
5. Se comprobó la hipótesis general de la investigación: “La gestión administrativa se relaciona directa, positiva y significativamente con la calidad del servicio a los usuarios del Centro de Operaciones de Emergencia Regional-Amazonas” habiendo alcanzado el valor de 0.738 según el coeficiente de Pearson. (Existe una asociación de 73.8% entre la gestión administrativa y la calidad del servicio).

6. Se hizo la propuesta de un modelo para la gestión administrativa del COER-AMAZONAS, en base a la teoría de gestión de sistemas y la teoría de gestión operacional innovada, describiendo sus componentes.

7. Se hizo la propuesta de un Programa para la Calidad del servicio a los usuarios del COER- AMAZONAS, describiendo sus componentes.

Recomendaciones

1. En el COER-AMAZONAS, se debe mejorar la infraestructura física y equipos, para facilitar la atención a los usuarios.
2. En el COER-AMAZONAS, se debe poner en práctica los principios de gestión logística para atender la necesidad de los usuarios en el momento oportuno.
3. Se debe implementar la propuesta del modelo de Gestión administrativa para el COER-AMAZONAS
4. Se debe implementar la propuesta del programa para la Calidad del servicio a los usuarios del COER-AMAZONAS

Referencias Bibliográficas

- Barrutia, I. (2015). “Relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015. Lima: Universidad Alas Peruanas.
- Flores, R. y Salirrosas, M. (2014). La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del Usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano de la Región Callao 2014. Perú: Tesis para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública sustentada en la Universidad César Vallejo.
- Griffin, Ricky. (2011). Administración. CENGAGE, décima edición. México.
- Hellriegel, D. Jackson S. y Slocum (2005). Administración: Un enfoque basado en competencias. Editorial Thomson, décima edición. México.
- Administración: Un enfoque basado en competencias por Hellriegel, Don. Jackson Susan y Slocum John (Editorial Thomson2005 décima edición)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (Sexta ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Ivancevich, J. Lorenzy, P. Skinner, S y Crosby, P. (1996). Gestión, calidad y competitividad. IRWIN. España.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). Elementos de administración. Mc. Graw Hill, octava edición. México.
- Kotler, P. y Armstrong, G (2009) “Marketing, versión para Latinoamérica”. Editorial Prentice Hall. Decimoprimer edición. México.
- O'Brien, Y. (2015). Gestión Administrativa y Calidad según los trabajadores del Instituto Metropolitano de Planificación. Perú: Tesis para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública sustentada en la Universidad César Vallejo.
- Rivas, P. y Quiroz, I. (2015). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014. Perú: Tesis para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública sustentada en la Universidad César Vallejo

- Stoner, F. Freeman, E. y Gilbert, D. (2010). Administración. Prentice Hall, sexta edición. México.
- Stanton, Etzel, y Walker (2007) “Fundamentos de Marketing”. Editorial Mc. Graw Hill. Decimocuarta edición. México.
- Tirado, K. (2014). Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad - Trujillo. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Vásquez, R., Rodríguez, I., y Díaz, A. (2010). Estructura multidimensional de la calidad del servicio. España: Universidad de Oviedo
- Weihrich, H. (2013). Elementos de administración. Mc. Graw Hill, octava edición. México.

ANEXOS

ANEXO 1 DATOS BÁSICOS DEL PROBLEMA

En la actualidad, los cambios en los factores del entorno (económicos, sociales, políticos, legales y tecnológicos) exigen que las organizaciones empresariales y las instituciones respondan adecuadamente a dichos cambios. Para ello, las instituciones deben brindar eficientes servicios a los usuarios, así como las instituciones deben ser eficazmente gestionadas. La Gestión es una función básica desarrollada en las empresas e instituciones, comprende un proceso integrado por la planeación, organización, dirección y control del trabajo haciendo uso eficiente y eficaz de los recursos para alcanzar los objetivos. La calidad del servicio, es el resultado de comparar la expectativa del usuario con el servicio real recibido. Si el servicio recibido es mayor a la expectativa del usuario, es calificado como eficiente y si es menor, es calificado como deficiente. Existen numerosas investigaciones respecto a la gestión y la calidad del servicio brindado a los usuarios de las organizaciones (empresas o instituciones), sin embargo, existen pocas investigaciones referidas a los Centros de Operaciones de Emergencia (COER). Siendo por lo tanto el GAP (vacío del conocimiento) de nuestra investigación.

Se formuló el problema de investigación: **¿Cuál es la relación entre la gestión y la calidad del servicio del Centro de Operaciones de Emergencia de la Región Amazonas?**

ANEXO 2.
CUESTIONARIO DE ENCUESTA APLICADO A LOS EMPLEADOS DEL CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA REGIONAL-AMAZONAS.

El presente cuestionario de encuesta tiene como objetivo obtener datos para el desarrollo de la tesis “La gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio a los usuarios del Centro de Operaciones de Emergencia Regional-Amazonas”. El cuestionario es anónimo, por lo que las respuestas no se pueden vincular directamente a ningún empleado de la mencionada institución.

I. INFORMACIÓN GENERAL

Marcar con una X en la alternativa correspondiente. Género:

a. Masculino () b. Femenino ()

Tiempo de servicio en la institución:

Condición laboral: a. Nombrado () b. Contratado ()

Puesto que desempeña:

II. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Marcar con una X, la alternativa que considere conveniente para cada pregunta.

Dimensión / Preguntas	1.Totalmente en desacuerdo	2.En desacuerdo	3.Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4.De acuerdo	5.Totalmente de acuerdo
Planeación					
1. El COER-Amazonas, cuenta con un plan estratégico adecuadamente diseñado.					
2. El COER-Amazonas, cuenta con un plan operativo adecuadamente diseñado					
Organización					
3. En el COER-Amazonas, se divide racionalmente el trabajo					
4. El COER-Amazonas, cuenta con un eficaz modelo de organización de línea y staff					
5. El COER-Amazonas, cuenta con un Estatuto actualizado					
6. El COER-Amazonas, cuenta con un Reglamento de organización y Funciones coherente.					
7. El COER-Amazonas, cuenta con un Manual de Organización y Funciones coherente					
8. El COER-Amazonas, cuenta con Manuales de Procedimientos de Trabajo eficientes					
Dirección					

9. En el COER-Amazonas, los directivos utilizan incentivos económicos para motivar en el trabajo a los empleados					
10. En el COER-Amazonas, los directivos utilizan el estilo de liderazgo democrático para dirigir los empleados.					
11. En el COER-Amazonas, los directivos utilizan eficazmente el modelo de comunicación transversal					
12. En el COER-Amazonas, los directivos toman decisiones en base a un proceso racional lógico.					
Control					
13. En el COER-Amazonas, se establecen estándares para el control, debidamente cuantificados.					
14. En el COER-Amazonas, se evalúa con precisión los resultados obtenidos.					
15. En el COER-Amazonas, se utiliza adecuadamente el control concurrente					
16. En el COER-Amazonas, se controla rigurosamente al personal y los recursos materiales					
17. En el COER-Amazonas, se controla rigurosamente los recursos financieros y el tiempo					
18. En el COER-Amazonas, se aplican oportunamente las auditorías de gestión.					

Fuente: Adaptado de Weihrich, H. (2013).

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE ENCUESTA APLICADO A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA REGIONAL-AMAZONAS.

El presente cuestionario de encuesta tiene como objetivo obtener datos para el desarrollo de la tesis “La gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio a los usuarios del Centro de Operaciones de Emergencia Regional-Amazonas”. El cuestionario es anónimo, por lo que las respuestas no se pueden vincular directamente a ningún usuario de la mencionada institución.

I. INFORMACIÓN GENERAL

Marcar con una X en la alternativa correspondiente.

Género: a. Masculino () b. Femenino ()

II. CALIDAD DEL SERVICIO

Marcar con una X, la alternativa que considere conveniente para cada pregunta.

DIMENSIÓN / Preguntas	1.Totalmente en desacuerdo	2.En desacuerdo	3.Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4.De acuerdo	5.Totalmente de acuerdo
Elementos tangibles					
1. El COER-Amazonas, posee equipos de apariencia moderna					
2. Las instalaciones físicas del COER-Amazonas, son visualmente atractivas					
3. Los empleados del COER-Amazonas, muestran una adecuada apariencia personal					
Confiabilidad					
4. En el COER-Amazonas, el usuario obtiene el servicio que esperaba					
5. En el COER-Amazonas, se brinda eficientemente el servicio al usuario					
Capacidad de respuesta					
6. En el COER-Amazonas, se brinda el servicio en el momento oportuno					
7. En el COER-Amazonas, el personal siempre está dispuesto a brindar el servicio					
Garantía					
8. En el COER-Amazonas, el personal siempre tiene un adecuado comportamiento con el usuario					
9. En el COER-Amazonas, el personal tiene un elevado conocimiento del trabajo que realiza					
Empatía					

10. En el COER-Amazonas, el personal muestra interés para brindar ayuda a los usuarios					
11. En el COER-Amazonas, se brinda servicio personalizado a los usuarios					

Fuente: Adaptado del modelo SERVQUAL, Zeithamil y Parasuraman (20216)



ANEXO 01

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **ELMER AMRICO SILVA ROMERO**, Asesor de tesis, del tesista Marcial Elera Razuri,

identificado con DNI N° 42181140, Código N° 430416I, grupo A, celular N° 958612209.

Titulada: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL

SERVICIO A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA

REGIONAL- AMAZONAS", luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 04 de agosto de 2023.

Dr. Elmer Américo Silva Romero

ASESOR

Se adjunta:

Resumen del Reporte (Con porcentaje y parámetros de configuración)

Recibo digital.



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Marcial Elera Razuri
Título del ejercicio:	Gerencia empresarial 1
Título de la entrega:	La gestión administrativa y su relación con la calidad del ser...
Nombre del archivo:	TESIS_MARCIAL_ELERA_VERSION_6.docx
Tamaño del archivo:	304.16K
Total páginas:	72
Total de palabras:	12,627
Total de caracteres:	69,998
Fecha de entrega:	21-Jul-2023 06:09p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	2134734554



Dr. Elmer Américo Silva Romero
ASESOR

La gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio en el COER-AMAZONAS

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

hdl.handle.net

1 Fuente de Internet

4%

Submitted to Universidad Catolica de Santo

2

Domingo

Trabajo del estudiante

2%

edoc.pub

3 Fuente de Internet

2%

repositorio.untumbes.edu.pe

4 Fuente de Internet

2%

repositorio.une.edu.pe

5 Fuente de Internet

1%



Dr. Elmer Américo Silva Romero
ASESOR

6	Trabajo del estudiante	Submitted to Universidad Alas Peruanas	1%
7	Trabajo del estudiante	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	1%
8	Fuente de Internet	www.coursehero.com	1%
9	Fuente de Internet	es.wikipedia.org	1%
10	Trabajo del estudiante	Submitted to Universidad Nacional Hermilio Valdizan	1%
11	Trabajo del estudiante	Submitted to Atlantic International University	1%
12	Fuente de Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
13	Fuente de Internet	repositorio.uap.edu.pe	<1%
14	Trabajo del estudiante	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	<1%



Dr. Elmer Américo Silva Romero
ASESOR

repositorio.ulasamericas.edu.pe

15 Fuente de Internet

<1%

repositorio.unac.edu.pe

16 Fuente de Internet

<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 50 words

Excluir bibliografía

Activo



Dr. Elmer Américo Silva Romero
ASESOR

