



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL USUARIO EN INSTITUCIONES PÚBLICAS”: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA ENTRE LOS AÑOS: 2011-2020”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Veronica Zenovia Rodriguez Acosta.

Asesor:

Mg. Saraí Nelly Samán Chingay

Cajamarca - Perú

2021

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación va dedicado a Dios, a mi madre, mis hermanos, al motor y motivo de inspiración para salir adelante, mi hijo y a las personas que sin interés alguno han estado apoyándome en los buenos y malos momentos, por brindarme su soporte incondicional moral durante el desarrollo de mi carrera profesional, todos ellos han ayudado a fortalecerme personalmente, profesionalmente y a llegar hasta donde estoy.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, la salud y fortaleza en los momentos difíciles de mi vida.
A mi mamá, hermanos y mi hijo quienes me motivan y animan siempre durante mi formación académica universitaria; por último, quiero expresar mi sincero agradecimiento a esta prestigiosa universidad por abrir sus puertas a jóvenes como nosotros y preparándonos de manera responsable y eficaz para un futuro competitivo

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	9
CAPÍTULO III: RESULTADOS	16
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	24
REFERENCIAS	27

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: <i>Condiciones de inclusión y exclusión</i>	15
Tabla 02: <i>Proceso de revisión sistemática</i>	16
Tabla 03: <i>Buscadores considerados en la investigación</i>	17
Tabla 04: <i>Investigaciones en Renati (Tesis)</i>	18
Tabla 05: <i>Investigaciones en google académico (tesis)</i>	19
Tabla 06: <i>Investigación en artículos</i>	21
Table 07: <i>Investigación de libros en google académico</i>	22
Tabla 08: <i>Tipos de investigación revisadas</i>	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: <i>Buscadores</i>	15
Figura 02: <i>Porcentaje de Buscadores Considerados</i>	17
Figura 03: <i>Porcentaje de Investigaciones entre los años 2017 – 2020</i>	19
Figura 04: <i>Investigaciones en universidad por el google académico</i>	20
Figura 05: <i>Artículos en universidades en buscadores</i>	21
Figura 06: <i>Elaboración en base a los datos de cada uno de los buscadores utilizados</i>	23

RESUMEN

La gestión administrativa en el campo de las organizaciones públicas busca desarrollar estrategias, siendo una de sus finalidades una buena atención al usuario, por ello resulta necesario que las organizaciones alcancen niveles de calidad para ser competitivos. La investigación está basada en los últimos diez años, desde el año 2011 al 2020, el enfoque de estudio radica en la búsqueda de literatura basada en la gestión administrativa y atención al usuario en organizaciones del sector público.

Para el desarrollo de la misma se tienen en cuenta buscadores como; Renati, Google académico, Redalyc, Latindex, Scielo, y los diferentes repositorios de las universidades a nivel nacional e internacional, logrando un total de veinticuatro fuentes de información académica. Las publicaciones encontradas a nivel internacional de manera prioritaria fueron de los países de España, Ecuador y Brasil, a nivel local se encontró bibliografía que aportó a la revisión sistemática teniendo en cuenta el año de publicación, idioma, objetivos, así como su relación con el tema.

El estudio permite ser un referencial para futuras investigaciones en este contexto.

PALABRAS CLAVES: Gestión administrativa, atención al usuario, organizaciones, sector público .

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Desde las perspectivas internacionales y nacionales es necesario indicar que existen claramente beneficios en la gestión administrativa cuando ésta se desarrolla de manera adecuada centrándose en los objetivos y reflejándose en la productividad donde exista una maximización de los recursos.

Raffino (2020) afirma que la gestión administrativa debe ser meditada como un conjunto de actividades desarrolladas, con el fin de dirigir una determinada organización, mediante la conducción de todas las tareas y esfuerzos puestos en marcha, juntamente con los diferentes recursos destinados para su efectividad.

Además, la gestión administrativa tiene en cuenta la planificación sumándose la coherencia entre las tareas y responsabilidades; cabe indicar que también la vivencia de la disciplina y el orden son punto clave para el desarrollo de una gestión administrativa sólida. Otro autor, Koontz (2012) afirma que es la dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar sus objetivos, basada en la habilidad de conducir a sus integrantes.

Se suma lo afirmado por Stoner (2015) quien expresa que la gestión administrativa es un proceso de planificación, dirección y control de los trabajos de los miembros de la organización y en usar los recursos disponibles para alcanzar las metas establecidas. Por lo que es necesario considerar que el proceso de coordinación de recursos es para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad es el logro de los objetivos de la organización (Münch, 2009).

En el campo de la Administración Pública se debe enfatizar a las necesidades de los ciudadanos logrando adaptarse a los cambios (Mass 2012). De acuerdo a los expresado en relación a la gestión administrativa, Quiroga (2020) opina que; es el área responsable de coordinar los recursos administrativos de la entidad, para llevar a cabo esta tarea, se tiene que organizar las necesidades, los procesos y los recursos con los que dispone cada departamento de la entidad y gestionarlos de la mejor manera. Básicamente, la gestión administrativa consiste en dirigir y mantener el control sobre los recursos de una organización, todo ello para obtener los mejores resultados. Este último autor aporta que los beneficios obtenidos son varios, pero destaca; aumento de la productividad, la concentración en lo que realmente importa y hacer más con menos.

También existen responsabilidades en la gestión administrativa, que hay que destacar, según Quiroga (2020) considera; analizar y conocer la problemática de la empresa, reflexionar sobre diferentes escenarios para prevenir problemas, enfrentar y aportar soluciones a los problemas, organizar los recursos financieros, ejercer un buen liderazgo en situaciones difíciles y en los procesos cotidianos, motivar a las personas para que se cumplan los procesos administrativos.

Pacheco (2020) afirma que las funciones de la gestión administrativa son cuatro refiriéndose a la Planificación como la función que busca desarrollar y proyectar metas, considerar los recursos necesarios, la definición de objetivos, desde luego se clasifican las diferentes actividades que se consideran importantes. Organización, se considera la fonación estructural en el que se distribuye lo relacionado al recurso humano y el recurso económico con el que cuenta la empresa. Dirección: Se tiene en cuenta la ejecución de las diferentes

estrategias que se planifican y desde luego son dirigidas a través de los objetivos, considerando el liderazgo, la motivación y la comunicación que es esencial para mantener los puestos de trabajo en que se aplican las evaluaciones de manera permanente. Control, se considera la comprobación de las diferentes actividades y el avance en su totalidad con la planifica de las estrategias, para luego tomar las decisiones adecuadas y así corregir las actividades, dar solución a los problemas que surgen para finalmente evaluar los resultados.

Lo expresado y considerado de importancia es lo que afirma Pacheco (2020) al mencionar los tipos de gestión administrativa:

- *Gestión social:* Se trata de un proceso de acciones y toma de decisiones, donde se estudian los posibles problemas, para rediseñar y ejecutar las propuestas.
- *Gestión de conocimiento:* Al impartir experiencias y conocimientos entre los participantes, se pueden emplear los recursos adecuadamente.
- *Gestión estratégica:* Al llevar a cabo las actividades junto a otros sistemas de gestión, los procesos se podrán desarrollar eficientemente en los negocios.
- *Gestión gerencial:* Se trata de las actividades que son orientadas dentro la producción de productos o servicios especializados en la empresa.
- *Gestión tecnológica:* Ésta asume y realiza procesos donde se toman decisiones vinculadas con las estrategias, acciones, políticas y planificaciones que se relacionan con el uso, creación y proyección de todo lo que comprende el sistema tecnológico.
- *Gestión financiera:* Se enfoca en la producción y en uso eficiente de los recursos económicos.

- *Gestión de ambiente:* Es el proceso que ayuda a manejar eficazmente el sistema ambiental según el desarrollo razonable. Por medio de este proceso, se puede lograr hacer una buena conducción de actividades que puedan afectar el ambiente con la finalidad hacer una gestión correcta que mejore la calidad de vida.
- *Gestión de proyecto:* Facilita la buena administración y organización de los recursos, para que se logre realizar y concretar todo el trabajo de un determinado proyecto dentro del presupuesto y tiempo planificado.

Se tiene en cuenta que el énfasis en cuanto a la gestión administrativa permite obtener resultados validados por los mismos usuarios, este último viene a ser aquella persona que de manera habitual hace uso de un determinado servicio. Entonces el servicio que se ofrece al usuario no es otra cosa que las diferentes acciones que se implementan para los clientes, en otras palabras, se puede afirmar como servicio de atención al cliente.

Además, es de vital importancia que el usuario debe percibir un buen servicio como usuario, de acuerdo a los siguientes requisitos:

- La información.
- La facilidad de acceso.
- Recibir un trato amable.
- Buena motivación.

Alcaide (2015) considera de importancia diez aspectos en la calidad de servicio que son los siguientes: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Profesionalidad, Cortesía, Credibilidad, Seguridad, Accesibilidad, Comunicación, Comprensión del cliente, Elementos tangibles.

Según los estudios realizados es importante considerar cinco dimensiones a medir del modelo SERVQUAL que es un cuestionario con preguntas estandarizadas para sí poder realizar la medición de la calidad de servicio, dicha herramienta fue desarrollada por Valerie A Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry.

También es necesario considerar lo que afirma Wigodski (2003), quien considera las siguientes dimensiones:

- *Tangibles*: La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en tres elementos distintos.
- *Personas*: Se considera la apariencia física. Su aseo, olor, vestido. Son las características que se detectan en primera instancia por el usuario respecto a las colaboradores que los atienden.
- *Infraestructura*: Es el estado de los edificios o locales donde se realiza el servicio. Así mismo se consideran dentro de este factor, las instalaciones, máquinas o móviles con los que se realiza el servicio. Un camión, es ejemplo de infraestructura.
- *Objetos*: Varios sistemas de servicio, ofrecen representaciones tangibles de su producto. Boletos, letreros y folletos, son algunos de los objetos con los cuales el usuario tiene contacto. Los que sean prácticos, limpios y atractivos son cualidades que se deben de considerar.
- *Confiabilidad*: La habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.

Por ello surge la importancia de realizar el estudio de la literatura sobre gestión administrativa y atención al usuario ya que se necesita conocer como las entidades

realizan la gestión administrativa y brindan la atención al usuario y que tan satisfechos se encuentran estos con el servicio recibido, ya que no es solo brindar un servicio de calidad sino también una atención apropiada. De esta manera surge la interrogante: ¿Qué estudios existen respecto a la gestión administrativa y la atención al usuario en los últimos diez años?. El objetivo de esta investigación es realizar una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años, que permitan informar respecto a la gestión administrativa y atención al cliente entre los años 2011 al 2020.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

La presente investigación considera la revisión sistemática de la literatura científica en los últimos diez años; 2011 al 2020. Además, se tiene en cuenta la necesidad de integrar

toda la información de manera objetiva y se considera la sistematización de todos los estudios realizados y relacionados con la gestión administrativa y el servicio al cliente.

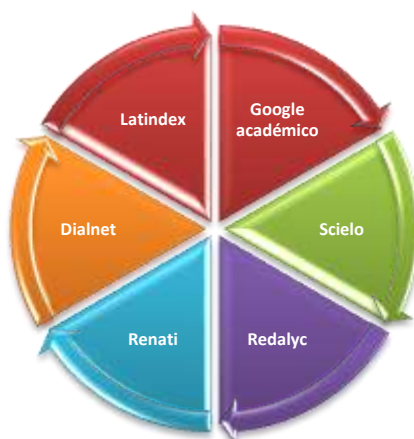
Letelier (2005) afirma, que las revisiones sistemáticas son resúmenes claros y estructurados de la información disponible orientada a responder una pregunta específica. Además las revisiones sistemáticas se caracterizan por tener y describir el proceso de elaboración transparente y comprensible para recolectar, seleccionar, evaluar críticamente y resumir toda la evidencia disponible con respecto a la efectividad de un tratamiento, diagnóstico, pronóstico, etc.

Es así que se busca dar respuesta a la interrogante planteada ¿Qué estudios existen respecto a la gestión administrativa y la atención al usuario los últimos diez años?

La presente toma en consideración el uso de las palabras clave de la investigación en los diferentes buscadores. Los que se muestran en la siguiente figura:

Figura 1

Buscadores



En la revisión sistemática se han incluido buscadores de literatura científica como son Latindex, Google académico, Scielo, Redalyc, Renati y finalmente Dialnet, pero con relación a la gestión administrativa y la atención al usuario en los últimos diez años, del 2011 al 2020

Los criterios de exclusión e inclusión son los siguientes:

Tabla 1

Condiciones de inclusión y exclusión.

Inclusión	Exclusión
<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones entre los años 2011 - 2020 • Consideración de las palabras clave • Consideración de libros, revistas, artículos e investigaciones consideradas como tesis • Publicaciones en el idioma español • Consideración de información con sus respectivos autores 	<ul style="list-style-type: none"> • Información sin los resúmenes respectivos o de manera incompleta. • Información que no cuenta con sus autores respectivos. • Información que no corresponde a los años del 2011 y 2020

Nota: Elaboración en base las condiciones de revisión sistemática

Para el proceso de búsqueda de manera general se considera lo afirmado y propuesto por Araujo (2011) como son la:

- Formulación de la pregunta u objetivo.
- Definición de las fuentes y del método de búsqueda.

- Definición y aplicación de criterios de selección de los estudios.
- Análisis crítico de los estudios.
- Extracción y síntesis de los resultados de estudios.
- Conclusiones e inferencias.

Es decir que será válido para la búsqueda de la información de la presente investigación relacionada con la gestión administrativa y el servicio de atención al usuario.

Tabla 2

Proceso de revisión sistemática

Etapa	Descripción
Formulación de la pregunta u objetivo	Una vez formulada pregunta y los objetivos para el trabajo de la investigación, se inicia la revisión sistemática, con el fin de responder la pregunta o preguntas.
Definición de las fuentes y del método de búsqueda	Para la presente investigación las diferentes fuentes bibliográficas que está definida en base a la pregunta de investigación planteada. Lo que implica la revisión de la literatura científica publicada en relación a las dos variables
Definición y aplicación de criterios de selección de los estudios	Una vez que se extrae las referencias acerca de las dos variable, para luego seleccionar las que cumplen con los respectivos criterios de inclusión
Análisis crítico de los estudios	Se considera los criterios de inclusión y además los criterios de exclusión, Además se aplica el método de análisis crítico y determinar la validez de cada información y desde luego que sea confiable.
Extracción y síntesis de los resultados de estudios	En seguida se extrae y sintetiza cada resultado que sea relevante de cada uno de los estudios considerados en la base de datos.
Conclusiones e inferencias	Finalmente se elabora las conclusiones de acuerdo a la cantidad pero también calidad de todos los trabajos extraídos relacionados con el estudio programado y relacionado con las dos variables.

Nota: Elaboración en base a la información propuesta por Araujo (2011)

CAPÍTULO III. RESULTADOS

De acuerdo a la búsqueda realizada como la recopilación que se considera de importancia y desde luego con carácter relevante para las dos variables de estudio se registró 28 estudios los que son expresados en la siguiente tabla:

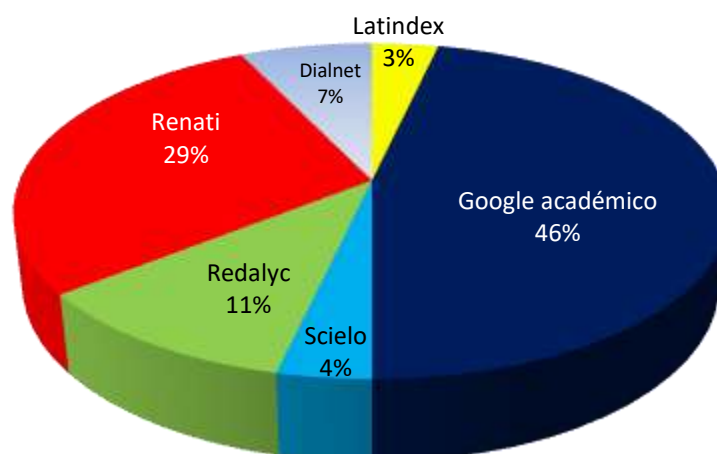
Tabla 3
Buscadores considerados en la investigación

Etapa	Descripción
Latindex	1
Google académico	13
Scielo	1
Redalyc	3
Renati	8
Dialnet	2
Total	28

Nota: Elaboración en base a los datos de cada uno de los buscadores

Figura 2

Porcentaje de buscadores considerados en la investigación



Con toda la información que fue accediendo y acoplando en relación al tema de investigación a desarrollar se llegó a excluir un total de 4 estudios de un total de 28, de los cuales 2 estaban con la fecha fuera del rango establecido de 2011-2020, luego 1 no correspondían

al enfoque que puedan apoyar el estudio y finalmente 1 no contenía las dos variables de estudio.

Por lo tanto, se considera en la presente revisión sistemática con 24 estudios tienen relación con las variables como son la gestión administrativa y el servicio al usuario.

Luego se considera también la búsqueda en Renati (Registro Nacional de Trabajos de investigación), que es desde luego un repositorio en el cual se encuentran registrados los diferentes trabajos de investigación de las universidades, institutos y desde luego las escuelas de educación superior.

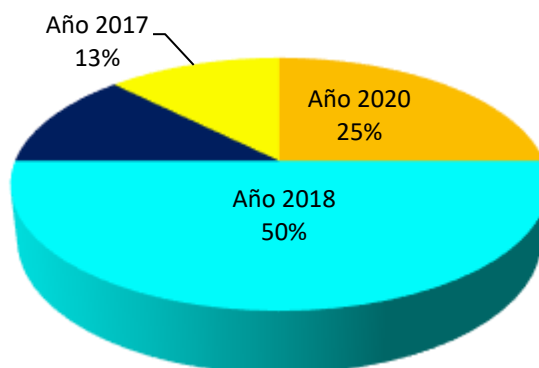
Tabla 4
Investigaciones en Renati (Tesis)

Autores	Título	País	Base de datos	Año
Ruiz Berrocal, Jorge Guerreros Figueroa, Norma	Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede administrativa de la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga, Ayacucho – 2019.	Perú	Renati	2020
Salazar Torre, Rosa Barbarán Mozo, Hipólito	Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el área de hospitalización del Hospital I ESSALUD, Juanjui, 2017	Perú	Renati	2020
Cervantes Encinas, Samuel Viena Oliveira, Dahpne	Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario de la gerencia territorial Huallaga Central, 2017	Perú	Renati	2018
Cerezo Morales, Jessica Torres Mirez, Karl	Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018	Ecuador	Renati	2019
Carrascal Vilca, Gloria Ada Maturrano Quiche, Herbert	Gestión académico-administrativa y calidad de servicio al usuario en la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Y Valle sede Rímac - 2016	Perú	Renati	2018
Mayta Flores, Hugo Juan Casusol Morales, David	Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Olleros – Huaraz, 2018	Perú	Renati	2018
Alva Quilcat, Narda Glenda Calvanapón Alva, Flor	Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la unidad de referencias y contra referencias del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta de la Red Asistencial La Libertad – ESSALUD2019	Perú	Renati	2018
Ocampos Guerrero, Lilian Valencia Concha, Sheyla Luy Navarrete, Wayky	Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD - Tumbes 2016	Perú	Renati	2017

Nota: Elaboración en base a los datos de Renati

Figura 3

Porcentaje de investigaciones entre años 2017-2020



Además, se realiza una búsqueda en el google académico, en donde se puede considerar los diferentes repositorios de universidades del Perú y a nivel internacional.

Tabla 5
Investigaciones en Google académico (Tesis)

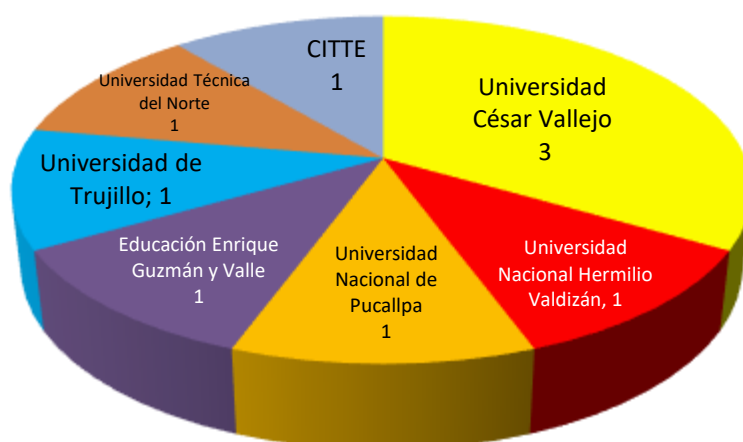
Autores	Título	País	Base de datos	Año
Cerna Cueva, Esmeralda	Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018	Perú	Google académico Repositorio de la Universidad César Vallejo	2019
Peña Santillán, Maura	Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash	Perú	Google académico Repositorio de la Universidad César Vallejo	2018
Bao Cóndor Carlos	Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú	Perú	Google académico Universidad Nacional Hermilio Valdizán	2020
Alva Rengifo, Carlos Cristóbal Perez, Johan Flores Ruiz, Yasmin	Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del hospital regional de Pucallpa, 2018	Perú	Google académico Universidad Nacional de Pucallpa	2020
Vallejo Quispe, Pedro	La gestión administrativa de los directivos y la calidad de servicio del personal de la Universidad Nacional de Educación. Periodo 2010-2012	Perú	Google académico Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle	2014
León Ramírez Segundo	Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017	Perú	Google académico Repositorio de la Universidad César Vallejo	2017
Tirado Vega, Karen	Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad - Trujillo	Perú	Google académico Repositorio de la Universidad de Trujillo	2014
Campos Encalada Segundo Loza Chávez Pedro	Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa	Ecuador	Google académico Repositorio de la Universidad Técnica del Norte	2011

Gordon Castro Robert	La Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Clientes del Servicio de Transporte Pesado de la Ciudad de Tulcán	Ecuador	Google académico Repositorio del Centro de Investigación, Transferencia Tecnológica y Emprendimiento	2011
----------------------	--	---------	---	------

Nota: Elaboración en base a los datos de Renati

Figura 4

Investigaciones en universidad por el google académico



Finalmente, al incluir en la búsqueda artículos en revistas, afines al tema de investigación se logró obtener lo expresado en la tabla siguiente:

Tabla 6

Investigaciones en artículos

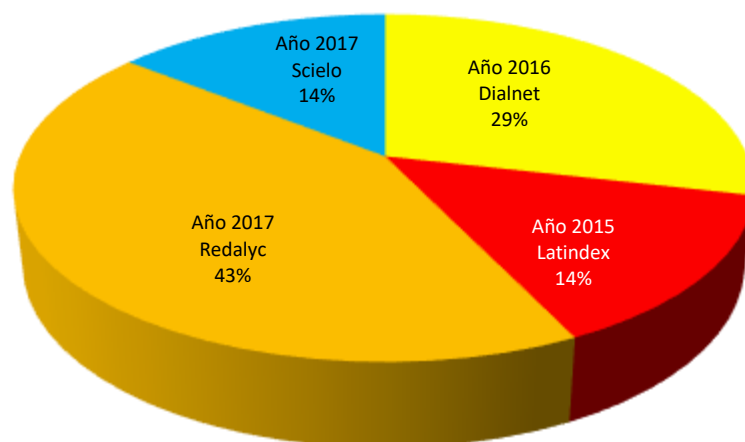
Autores	Título	País	Base de datos	Año
Armada Ros Eduardo	La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución	España	Dialnet	2016

Tubay Moreira Máximo	Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa	Perú	Dialnet	2016
Arbeláez Gloria Mendoza Pedro	Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador	Ecuador	Scielo	2017
Jorge Luis Peña-Corrales	Modelo de gestión administrativa y financiera para Institutos Politécnicos Industriales	Cuba	Redalyc	2017
Riffo San Martín Rocío	Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos	Perú	Redalyc	2019
Muñoz Morales Natalie	Reflexión de la gestión administrativa para mejorar los resultados académicos de la Comuna de Ovalle	Chile	Redalyc	2019
Chávez Lugo Pedro	Revista de gestión empresarial y sustentabilidad	México	Latindex	2015

Nota: Elaboración en base a buscadores

Figura 5

Artículos en universidades en buscadores



Además, también se considera la búsqueda de libros de bibliotecas online y también libros de manera física, y dicha búsqueda se expresa en la siguiente tabla.

Tabla 7

Investigaciones de libros en google académico

Autores	Título	País	Base de datos	Año
De Batet Jiménez Pilar	Gestión administrativa	España	Universitat Jaume	2011
Federico Marcó, Héctor Aníbal Loguzzo y Javier Leonel Fedi	Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones	España	Universidad Nacional Arturo Jauretche	2016

Escalante Ampuero Pedro	Introducción a la Administración y Gestión Pública	Perú	Universidad Continental	2015
Valls Figueroa Wilfredo Román Vélez Víctor Chica Ostaíza Clotilde Salgado Cepero, Geidy	La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad	Ecuador	Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí	2017

Nota: Elaboración en base a la búsqueda de google académico

Finalmente se presenta el total de las diferentes investigaciones realizadas y que tienen relación con las variables en el estudio.

Tabla 8

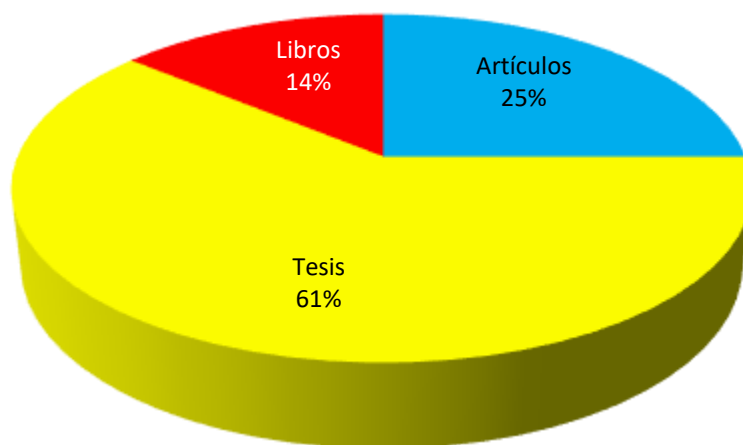
Los tipos de investigaciones revisadas

Tipos de fuentes	Número de estudios	Porcentaje (%)
Artículos	7	29
Tesis	13	54
Libros	4	17
Total	24	100

Nota: Elaboración en base a los datos de cada uno de los buscadores utilizados

Figura 6

Elaboración en base a los datos de cada uno de los buscadores utilizados



CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

DISCUSIÓN

De acuerdo a la revisión sistemática de la literatura con carácter científico se considera que existen diversos conceptos de las variables en estudio como gestión administrativa y el

servicio de atención al usuario. Por lo tanto, tomando como referencia a Raffino (2020) afirma que la gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos.

Además, Koontz (2012) afirma que la gestión administrativa es la dirección de un organismo social y efectividad en alcanzar sus objetivos, basada en la habilidad de conducir, basada en la habilidad de conducir a sus integrantes.

Sumándose a lo mencionado, Escalante (2015) señala que la modernización de la gestión y sobre todo publica presupone el asumir el problema de la adaptación del aparato estatal a las nuevas realidades políticas, económicas y sociales que, obviamente, puede ser contemplado de variadas perspectivas y con diversos objetos de análisis. Luego, Corrales (2019) considera a la atención al cliente como un concepto que engloba todas aquellas estrategias, actividades y procesos orientados a satisfacer a las necesidades de los usuarios de un determinado producto o servicio.

De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española usuario tiene una connotación de la persona que utiliza o disfruta servicios. Finalmente, de acuerdo a Perez (2018) es necesario destacar que el buen servicio genera lealtad, atrae buena publicidad, previene la rotación de empleados y ayuda a mejorar a la organización

CONCLUSIONES

El objetivo del estudio fue realizar una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años, que permitan informar respecto a la gestión administrativa y atención al cliente entre los años 2011 al 2020. Se puede concluir que:

La gestión administrativa permite la planeación, organización, dirección, y control de manera transversal a lo largo de la entidad, el enfoque es hacia los procedimientos y a las personas, siendo la finalidad efectividad en la atención de calidad hacia el usuario o receptor de un determinado servicio.

La información mostrada de 28 fuentes solo se consideró 24 fuentes de información académica, de los cuales; se llegó a excluir un total de 4 estudios de un total de 28, de los cuales 2 estaban con la fecha fuera del rango establecido de 2011-2020, luego 1 no correspondía al enfoque que puedan apoyar el estudio y finalmente 1 no contenían las dos variables de estudio.

En el proceso de recolección de información se ha encontrado similares publicaciones a nivel internacional en los países de (España, Ecuador, Brasil, etc.), y a nivel local se encontró bibliografía, que aportó a la revisión sistemática.

En el desarrollo de la investigación en base a las estrategias de investigación se ha destacado las palabras claves relevantes al tema gestión humana, atención al usuario, gestión administrativa, las cuales permiten identificar la información requerida.

Según datos recopilados en la bibliografía académica entre los años 2011 al 2020 se ha obtenido limitada información, de las variables de estudio gestión administrativa y servicio de atención, esto debido a que no se ha escrito mucho sobre lo indicado generado cierta limitación en la producción del marco teórico.

REFERENCIAS

- Alva Carlos, Cristóbal Johan, Flores Yasmin (2018) Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del hospital regional de Pucallpa, 2018. Perú. Recuperado de <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4587>
- Alva, Narda & Calvanapón (2018), Flor Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la unidad de referencias y contra referencias del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta de la Red Asistencial La Libertad – ESSALUD 2019. Perú. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1205298>
- Arbeláez Gloria & Mendoza Pedro (2017) Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. Ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6113293>
- Armada Ros Eduardo (2016) La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. Perú. Recuperado de <http://revistas.um.es/sportk/article/view/254121>
- Bao Córdor Carlos (2020) Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. Perú. Recuperado de <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787>
- Campos Segundo & Loza Pedro (2011) Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1945>
- Carrascal, Gloria & Maturrano, Herbert (2018) Gestión académico-administrativa y calidad de servicio al usuario en la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional

- de Educación Enrique Guzmán Y Valle sede Rímac – 2016. Perú. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1376919>
- Cerezo, Jessica & Torres, Karl Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018, Ecuador. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1205215>
- Cerna Cueva, Esmeralda (2019) Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018. Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31995>
- Cervantes, Samuel & Viena, Dahpne (2018) Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario de la gerencia territorial Huallaga Central, 2017. Perú. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1220740>
- Chávez, Pedro (2015) Revista de gestión empresarial y sustentabilidad. México. Recuperado de <https://rges.umich.mx/index.php/rges>
- Corrales Juan Andrés (2019) Servicio al cliente ¿Qué es y por qué es un pilar de las empresas exitosas? Brasil. Recuperado de <https://rockcontent.com/es/blog/servicio-al-cliente/>
- De Batet, Pilar (2011) Gestión administrativa. Universitat Jaume España.
- Escalante Ampuero Pedro (2015) Introducción a la Administración y Gestión Pública. Universidad Continental Peru.
- Escalante, Pedro (2015). Introducción a la Administración y Gestión Pública. Universidad Continental. Perú.
- Gordon Robert (2011) La Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Clientes del Servicio de Transporte Pesado de la Ciudad de Tulcán Ecuador. Recuperado de <http://190.15.129.74/bitstream/123456789/151/2/159%20ART%C3%8DCULO%20CIENTIFICOFICO.pdf>

- Koontz, H y Weihrich, H. (2012). Administración. 14 ava. Edición. México: Editorial McGraw-Hill.
- León, Segundo (2017) Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017. Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12749>
- Marcó Federico, Loguzzo Héctor & Fedi Javier (2016) Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones Universidad Nacional Arturo Jauretche. España.
- Mayta, Hugo & Casusol David (2018) Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Olleros – Huaraz, 2018. Perú. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1224516>
- Muñoz, Natalie (2019) Reflexión de la gestión administrativa para mejorar los resultados académicos de la Comuna de Ovalle. Perú. Recuperado de http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/385
- Ocampos, Lilian, Valencia, Sheyla & Luy, Wayky. (2017) Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD - Tumbes 2016. Perú. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1500943>
- Ortiz, José Luis (2020) ¿En qué se diferencian el servicio al cliente y la atención al cliente? Cambridge. Recuperado de <https://blog.hubspot.es/service/diferencia-servicio-cliente-y-atencion-cliente>
- Pacheco, Josefina (2020) Gestión administrativa. Recuperado de <https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/>
- Peña Santillán, Maura (2018) Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14850>

- Peña, Jorge (2017) Modelo de gestión administrativa y financiera para Institutos Politécnicos Industriales. Cuba. Recuperado de <https://luz.uho.edu.cu/index.php/luz/article/view/997>
- Quiroga (2020) Tu economía fácil Atención al usuario en instituciones públicas. Recuperado de <https://tueconomiafacil.com/gestion-administrativa-concepto-y-beneficios/>
- Raffino, María Estela (2020) Gestión Administrativa. Argentina. Recuperado <https://concepto.de/gestion-administrativa/#ixzz6mptZBWZS>
- Riffo, Rocío (2019) Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. Perú. Recuperado de http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/386
- Ruiz, Jorge & Guerreros, Norma (2020) Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede administrativa de la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga, Ayacucho – 2019. Perú. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1584255>
- Salazar, Rosa & Barbarán, Hipólito (2020) Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el área de hospitalización del Hospital I ESSALUD, Juanjui, 2017. Perú. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1214085>
- Stoner, G. (2015). Administración. 9na Edición: Editorial. Pearson Educación.

Tirado, Karen (2014) Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo. Perú. Recuperado de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1015>

Tubay, Máximo (2016) Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa. Perú. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6118761>

Vallejo, Pedro (2014). La gestión administrativa de los directivos y la calidad de servicio del personal de la Universidad Nacional de Educación. Periodo 2010-2012. Perú. Recuperado de <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/557>

Valls Wilfredo, Román Víctor, Chica, Clotilde & Salgado Geidy (2017) La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad Ecuador. Recuperado de https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest/33

Vélez, Chica & Valls (2017) La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad. Recuperado de https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest