



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

## Tabla de contenido

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

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## 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 Cóndor 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](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](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](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](https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest)