

Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao

The Administrative management and service quality of the National Maritime Authority according to the user in the Port of Callao

Recibido: 06 de febrero del 2020 | Aceptado: 27 de abril del 2020

Víctor Alexander Lun Pun Torres

<https://orcid.org/0000-0002-0772-2087>

Licenciado en Ciencias Marítimo – Navales por la Escuela Naval del Perú, Ingeniero Industrial por la Universidad de Piura. Es egresado del Programa Comando y Estado Mayor, Maestría en Estrategia Marítima de la Escuela Superior de Guerra Naval

Email: victor.lunpun@gmail.com

9

Resumen: El estudio tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; estimando un modelo de regresión logística que permitió describirla; para los cuales se establecieron las variables de gestión administrativa y calidad del servicio.

El paradigma que sustenta la presente investigación es el positivismo, el enfoque metodológico es el cuantitativo, tipo básico, siendo el diseño no experimental de nivel correlacional causal; estableciéndose dos instrumentos de recopilación de información.

Se concluye que: la gestión administrativa es la variable que influye con mayor significancia en la calidad del servicio.

Palabras clave: Autoridad, calidad, servicio, gestión.

Abstract: The study had as a general objective to determine the administrative management incidence on the quality of service of the National Maritime Authority according to the user in the Port of Callao; estimating a logistic regression model that allowed to describe it; and for which the administrative management and service quality variables were established.

The paradigm that supports the present investigation is the positivism, the methodological approach is the quantitative, basic type, and the non-experimental design is the causal correlational level; establishing two instruments for collecting information.

It is concluded that: the administrative management is the variable that most influences the quality of the service.

Key words: Authority, quality, service, management.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo económico y social del país exige la modernización continua de la gestión pública a través de la aplicación de estrategias para mejorar la calidad del servicio al usuario. No obstante, los años recientes han sido bastante complicados para el sector marítimo, un sector caracterizado por su rentabilidad y alto crecimiento, y que actualmente con la actividad pesquera en declive, menores precios en las materias primas destinadas a la exportación y la disminución de sus stocks; ha dejado paralizada a gran parte de las naves del sector.

Durante un conversatorio llevado a cabo en la U. Pacífico titulado “*el problema de las debilidades institucionales en el Perú*”, mencionando su libro “*Perú 1995-2012: cambios y continuidades*”, Carlos Parodi (2014) señala que el crecimiento económico del país entre el 2002 y 2012 no vino con una mejora paralela de la gestión pública, lo cual ha ido generando gradualmente una desconfianza e insatisfacción en la población.

Asimismo, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2013) menciona que el esfuerzo para modernizar la gestión pública ha sido diverso, en algunas positivas y en otras no; y esto no ha sido consecuente a una orientación coherente con la estrategia pública, desarrollándose poco articulada de otras y sin considerar las necesidades de los usuarios. Por tanto, no se ha enmendado las limitaciones en el desempeño del Estado. Es por eso que esta modernización se inicia el 2007 y es el año 2013 que se da importantes avances con la Política Nacional de Modernización del Estado y se prepara el Manual para la mejor atención al usuario.

En este escenario, es imprescindible que las autoridades, involucradas en el sector marítimo, promuevan un clima favorable para incrementar la competitividad de los puertos nacionales y de las actividades acuáticas en general, siendo necesario determinar cuál es la apreciación de la comunidad acuática respecto a la gestión administrativa que ofrece la Dirección General de Capitanías y Guardacostas

(DICAPI), determinando si este aspecto es esencial para mejorar la calidad del servicio en general.

Actualmente existen diversas estrategias que aplica la DICAPI para la modernización de la gestión administrativa, pero ninguna de las estrategias institucionales para mejorar el proceso de los servicios que se brindan consigue efectos directos en la comunidad marítima a nivel local, nacional y regional. Los recursos económicos y personales asignados a la organización guardacostas son escasos, siendo estos empleados de forma amplia y poco enfocada en conseguir los resultados que se pretenden. Tal es el caso de la Capitanía de Puerto del Callao (CAPICALA), que a pesar de la aplicación de estrategias para mejorar la calidad del servicio, no ha podido lograr la eficiencia requerida en una comunidad marítima que cada día exige mayor agilidad del aparato burocrático administrativo respecto a los servicios que ofrece acorde a los plazos que se detallan en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), observándose un deficiente servicio electrónico y trámites administrativos que generan sobrecostos y retrasos a las actividades de la gente de mar, produciéndose malestar entre los diversos usuarios que realizan gestiones de diversa índole ante la Autoridad Marítima Nacional (AMN) a diario en el puerto.

El estudio se puso como objetivo: determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao, lo cual se presenta como algo novedoso en el campo de la atención del administrado relacionado a la mar, al enlazar la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional y la gestión administrativa marítima, para identificar el nivel de satisfacción del usuario con los trámites que se realiza. La investigación conllevará a identificar un centro de gravedad en la problemática existente y esto nos permitirá implementar un mejoramiento sustancial en los procesos de modernización de la Autoridad Marítima Nacional, a través de mejores estrategias en la gestión administrativa, lo cual permita incrementar su imagen ante la comunidad marítima por la buena calidad del servicio que brinda, y esto a su vez logre efectos positivos sobre la competitividad nacional del sector económico y marítimo a nivel internacional.

MARCO TEÓRICO

Desde el inicio de la investigación se determinaron dos variables, siendo estas trascendentales y complejas, ambas variables se descompusieron según sus fundamentos teóricos y operacionalidad, aplicando el concepto de Carrasco (2009), quien recomendó descomponer deductivamente ambas variables desde

lo más general a lo más específico; razón por la cual se descompuso cada variable en dimensiones como instrumentos de medición de las variables y cuya operacionalidad estará dada en indicadores.

La primera variable es la gestión administrativa y la segunda es la calidad del servicio, ambas con dos y cinco dimensiones que las componen respectivamente; la gestión administrativa se sustenta en la teoría de la Nueva Gestión Pública, corriente que brota a inicios de los años sesenta en diversos pensadores franceses, este es un modelo para redefinir los mecanismos que dicta el sector público para los temas sociales de forma adecuada y oportuna, dejando la frialdad y rigidez de la burocracia tradicional.

Por otro lado, la calidad del servicio se soporta en la teoría de la Calidad Total de Ishikawa, la cual está orientada a la constante búsqueda del perfeccionamiento para satisfacer las necesidades, sea de bienes o servicios. Según Deming (1989) la calidad solo es posible si es factible un control estadístico, si se logra el cambio de la cultura organizacional y se compromete a los trabajadores en los procesos de producción de bienes o servicios que realiza la organización.

Del mismo modo, ya habiendo identificado las dos variables, a continuación se determinan las dimensiones que las componen y sus definiciones.

Variable 1 de estudio: Gestión administrativa

La gestión administrativa enfoca un concepto muy relacionado con la gestión o la administración pública, siendo Manuel Diez (1977) quien realiza la conexión entre estas y la describe como un sistema de límites indefinidos que pone en contacto directo a la ciudadanía con personalidad jurídica con los servidores públicos, satisfaciendo los intereses colectivos de forma inmediata.

Dimensiones: Como producto de la experiencia profesional en el ámbito guardacostas y de la investigación preliminar realizada en las dependencias de la DICAPI, se han establecido las siguientes dimensiones para esta variable independiente:

a. Simplificación administrativa

Desde fines de los ochenta, la simplificación es un requerimiento indispensable para desarrollar la competitividad de las empresas en el Perú frente a otras naciones de la región. Según la Secretaría de Gestión Pública del Consejo de Ministros del Perú (2018), su finalidad es la supresión de barreras o costos innecesarios para la comunidad, que generan el impropio ejercicio de la Administración Pública. Por eso la

simplificación administrativa simboliza una de las principales acciones que debe ser realizada por los organismos del gobierno para orientar y mejorar la prestación de los servicios que brinda el Estado, lo cual se logra con el uso correcto del marco normativo y las herramientas de simplificación y determinación de costos.

b. Sistematización

Ha sido planteada para organizar y analizar minuciosamente la información resultante de una experiencia local o proyecto y obtener aprendizajes de ellos (Chávez Tafur, 2006, p. 101). Asimismo, esta dimensión responde al concepto de atención virtual, la cual se basa en la recepción y envío de trámites digitales mediante una plataforma on-line específica, sea página web o correo electrónico, los cuales tengan la finalidad de requerir información, realizar un trámite o cancelar los derechos del mismo en un solo acto.

En la actualidad es de vital importancia sistematizar los procesos en el sector público o privado, para ser más eficientes como organización, pero la mayoría suele pensar que realizar este tipo de acciones requiere de inversiones cuantiosas y fuera de alcance, pero dependiendo de cómo se haga y que tan bien se estructuren los objetivos, se obtendrá un ágil retorno de la inversión. Sistematizando y creando bases de datos útiles puedes incrementar la capacidad de producción y dar respuesta más rápida a los usuarios, brindando los productos y servicios de una manera más eficiente.

Variable 2 de estudio: Calidad del servicio

La calidad del servicio es la “*discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre un servicio concreto y las percepciones o creencias que se forman los directivos sobre lo que espera el consumidor de ese servicio*” (Ruíz Olalla, 2001, p. 82).

Su contribución más importante fue resaltar el concepto de que los clientes son la parte más importante de la línea de producción. Hay una tarea que es de todos, dentro de una organización, y esa es satisfacer los requerimientos y necesidades de los usuarios.

Dimensiones: Las dimensiones de la calidad de servicio han sido presentadas por Zeithaml y Jo Bitner (2009), mediante sus vastas investigaciones sobre la

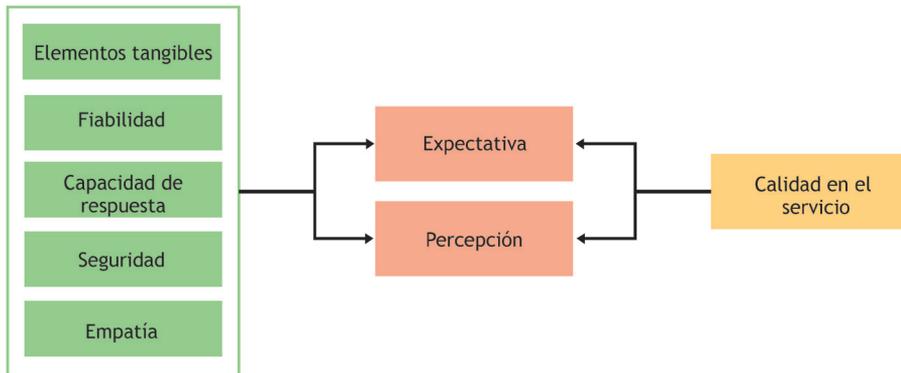
calidad en el servicio, las cuales han logrado identificar las mencionadas cinco dimensiones que los ciudadanos usuarios utilizan para calificar a una empresa o institución pública que brinda de servicios, los cuales procedemos a definir a continuación:

- Factor de elementos tangibles
- Respecto a esta dimensión, se puede indicar que son la parte visible del servicio y del proceso correspondiente, Munch et al. (2006) puntualizan que esta dimensión es la *“evidencia de los beneficios que obtuvo el cliente al comprar el producto o servicio. Apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación”* (p.76).
- Factor de fiabilidad
- Zamudio et al. (2005) mencionan que *“es la habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero”* (p. 189). Por lo tanto, este se sustenta en la percepción del usuario sobre la capacidad de efectuar el servicio convenido en los términos y tiempos establecidos.
- Factor de capacidad de respuesta
- Es la sincera disposición para ayudar a los usuarios a proporcionarles un servicio expedito (Schiffman & Lazar, 2001). Munch et al. (2006) indican que esta dimensión está relacionada a servir al cliente pronto y óptimamente. Mientras tanto, Zamudio et al. (2005) lo enfocan como la aspiración *“de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente”* (p. 190). Por lo tanto, no es suficiente con tener medios para otorgar un servicio, sino que tiene que ser factible proporcionarlo cuando lo demanda el usuario.
- Factor de seguridad (garantía)
- Zeithaml et al. (2009) señala que *“es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad”* (p. 87).
- Factor de empatía
- Es el *“cuidado y atención individualizada que las organizaciones proporcionan a los usuarios”* (Schiffman & Lazar, 2001, pág. 116).

La calidad del servicio desde su definición operacional, es el puntaje obtenido en el cuestionario de tipo SERVQUAL por el usuario que asiste a efectuar

trámites a la Capitanía de Puerto del Callao (Lun Pun , 2018). En la figura 1 se muestra como las cinco dimensiones contribuyen en la calidad del servicio y esto es porque bajo la metodología SERVQUAL desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1985, admite la flexibilidad adecuada para ajustarse a cada situación específica.

FIGURA 1:
 Las 5 dimensiones de calidad del servicio en la escala SERVQUAL.



Fuente: elaboración propia, adaptado de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985).

MÉTODO

Antes de elegir el tipo de investigación y el diseño del mismo, nos enfocamos en el problema y en el objetivo de estudio, para luego elegir los métodos a emplear. No debemos adaptarnos al diseño más favorable, sino hacer que el tema sea la columna y luego se seleccione el diseño más adecuado. En tal sentido, la elección fue hecha en base al objetivo, el tipo de muestra, el nivel de información disponible y el tipo de instrumentos. En la figura 2 se muestra el procedimiento que se aplicó en esta investigación.

FIGURA 2:
Metodología empleada en la investigación

Metodología	➔	Positivismo - cuantitativo
Tipo de estudio	➔	Básica o pura
Diseño	➔	No experimental - transversal
Nivel de diseño	➔	Descriptivo correlacional - causal
Población	➔	Comunidad marítima del Callo (población infinita)
Tipo muestreo / muestra	➔	Probabilístico / 384 usuarios
Técnica de recolección	➔	Encuesta
Instrumento	➔	Cuestionario
Análisis de datos	➔	Modelo de regresión logística

Fuente: Elaboración propia (2019).

Cuando el investigador se encuentra en la etapa inicial de la formulación de un proyecto de investigación es indispensable el conocer y posicionarse en un determinado paradigma que guíe el proceso investigativo. La investigación se sustenta en el paradigma del positivismo, según Hernández (2014), este ha constituido la principal forma para generar teoría formal. Los diseños cuantitativos son más herméticos y rigurosos, dan pie a datos más confiables y replicables.

El tipo de estudio es la básica o pura, ya que de acuerdo a Díaz (2018), las investigaciones de tipo básico permiten implementar un constructo de la variable a través de la investigación de diversas teorías, por lo cual sirven para construir una base de conocimiento desde la que parten otras investigaciones aplicadas. Como es el caso de las teorías de la Nueva Gestión Pública (NGP) y la Calidad Total, referenciadas para la presente área en estudio y que se encuentran vinculadas a las dos variables de estudio, lo cual permite que se comparen supuestos.

El diseño es no experimental, ya que no se manipula las variables y es transversal o transeccional, por que se realizó en un momento determinado.

El tamaño de la muestra y que estas estén no relacionadas nos llevó a considerar que las pruebas estadísticas realizadas no parten de una distribución normal, como sabemos el método no paramétrico (N-P) puede ser aplicado a datos no

numéricos, y esto nos lleva a entender que, si en las variables en estudio existe por lo menos una que sea cualitativa, la prueba estadística será N-P. Entonces, las pruebas N-P (correlacional-causal) se usaron debido a que los requerimientos paramétricos no se cumplieron (homocedasticidad y normalidad). Además, siendo las variables definidas estadísticamente como cualitativas ordinales, consideramos lo mencionado por Quezada (2010), quien manifiesta que en este caso se emplearán pruebas estadísticas no paramétricas, puesto que el mismo autor refiere que “solo basta definir la variable en cualitativa para ir a la prueba no paramétrica” (p. 190).

Por ende, el estudio presentado no solo pretende explicar y predecir la correlación- causa de las variables a estudiar; sino que pretende generalizarlo y replicarlo en otros contextos; lo que implica un proceso secuencial y probatorio que se logra con un procedimiento enfocado en el positivismo-cuantitativo como detallan Hernández, Fernández y Baptista (2014).

La población de estudio estuvo conformada por todo el personal de la comunidad marítima que asistió a efectuar trámites administrativos durante el periodo 2018 ante la Capitanía de Puerto del Callao y otras unidades que se encuentren dentro de la jurisdicción de esta dependencia. Se consideró a la población infinita al cumplirse los requisitos que estas exige: gran tamaño de la población y dificultad para determinar con precisión la población. Por limitaciones del tiempo de la investigación, se delimitó el tamaño de la muestra con la fórmula de poblaciones infinitas de Spiegel, llegando a determinarse en 384 individuos, siendo el tamaño de la muestra dividida en 192 por mes, ya que se emplearon dos meses de estudio, agosto y setiembre del 2018, se utilizó el muestreo aleatorio para esta investigación, el cual se efectuó de forma simple (muestreo aleatorio simple), a través de tabla de números aleatorios, en función al tiempo (horas y minutos) en el horario de atención de 0800 am a 0500 pm, distribuyéndose hasta llegar al número de encuestas requeridas; donde participaron tres colaboradores.

Para la técnica de medición de la variable se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario. La recolección de datos realizada se dividió en dos instrumentos de este tipo. El primer instrumento consistió en efectuar las 12 preguntas o ítems que ayudaron a describir la variable independiente gestión administrativa marítima, se optó por desarrollar uno propio. En el segundo instrumento, se realizaron 22 preguntas que ayudaron a describir la variable dependiente calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional percibido una vez recibido este, en este caso fue el de la metodología SERVQUAL el seleccionado.

Antes de emplear las encuestas a la muestra definida en el estudio se corroboró la confiabilidad del instrumento a través de Alfa de Cronbach que, de acuerdo a George & Mallery (2003) calcula la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un grupo de ítems, garantizando el entendimiento y capacidad de respuesta de los administrados para el cuestionario, así como para poder determinar detalles adicionales y volver a validar la claridad de la redacción de las respuestas. Una vez diseñados y adaptados los cuestionarios, se añadió la escala de medición de Likert de cinco niveles para cada pregunta, donde uno era totalmente en desacuerdo y cinco, totalmente de acuerdo (Krosnick & Presser, 2010).

En esta investigación se empleó un análisis de regresión logística simple, una variante de la regresión lineal, cuyo uso es analizar la relación entre variables y sirve para ver la relación entre 2 o más variables. Esta permite conocer la correlación-causa entre ambas variables y cuyos resultados pueden ser aprovechados. De aquí, que esta técnica estadística contribuya en las ciencias para determinar cuáles variables tienen que ver con el desarrollo de un suceso, qué variables afectarán la toma de una decisión, o cuáles variables permitirán predecir la ocurrencia de un evento.

RESULTADOS

A) Descripción de resultados

Teniendo como problema principal: ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao?, se dio inicio el análisis estadístico de las muestras tomadas.

Niveles de la gestión administrativa vs la calidad del servicio

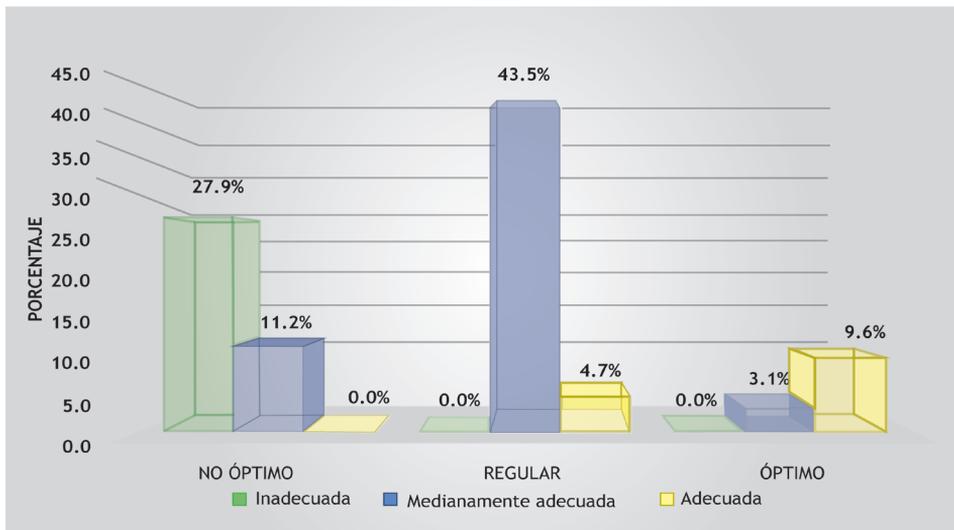
Para determinar las relaciones entre las dos variables cualitativas en estudio, se elaboró la tabla de contingencia de la tabla 1, el cual se muestra gráficamente en la figura 3, donde se obtuvieron nueve frecuencias absolutas dobles, en estas se observa el vínculo que existe entre los niveles óptimo, regular y no óptimo de la gestión administrativa y los niveles inadecuada, medianamente inadecuada e inadecuada de la calidad del servicio, respecto al nivel de su par equivalente.

TABLA 1:
 Tabla bidimensional con la comparación de la gestión administrativa y calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao, 2018

Gestión administrativa	Y. CALIDAD DEL SERVICIO						Total	
	Inadecuada		Medianamente adecuada		Adecuada		n	%
	n ₁	%	n ₂	%	n ₃	%		
No Óptimo	107	28	222	58	55	14	384	100
Regular	107	27.9	43	11.2	0	0.0	150	39.0
Óptimo	0	0.0	167	43.5	18	4.7	185	48.2
Óptimo	0	0.0	12	3.1	37	9.6	49	12.8

Fuente: procesamiento estadístico en SPSS de los 384 cuestionarios realizados (2018)

FIGURA 3:
 Comparación de la gestión administrativa y calidad del servicio de la AMN según el usuario en el puerto del Callao, 2018.



Fuente: procesamiento estadístico en SPSS de los 384 cuestionarios realizados (2018).

B) Contratación de hipótesis

Se efectuaron las pruebas de hipótesis general y de hipótesis específica para cada una de las cinco dimensiones de la variable independiente, calidad del servicio, en esta oportunidad se mostrará la contratación de la hipótesis principal

y las hipótesis nula y alterna que buscan proponer o afirmar las características de la población.

H0: La gestión administrativa no incide significativamente en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao.

H1: La gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao.

Seguidamente se realiza las pruebas de ómnibus, estas son un tipo de prueba estadística. Su función es probar si la varianza explicada en un conjunto de datos es significativamente mayor que la varianza no explicada, en general.

TABLA 2:

Prueba ómnibus sobre los coeficientes del modelo

		Chi cuadrado	al	Sig.
Paso 1	Paso	178,848	1	,000
	Bloque	178,848	1	,000
	Modelo	178,848	1	,000*

Fuente: Elaboración propia.

Decisión: Como se observa en la tabla 2 es la $p\text{-value}^* = 0.000 < 0.05$, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con un nivel de significancia del 5 %. Se concluye que la gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao.

TABLA 3:

Resumen del modelo

Paso	-2 log de la verosimilitud	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	355,822a	0,366	0,492

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3, según el R cuadrado de Nagelkerke (0,492), nos indica que el 49.2 % de la variación de la calidad de servicio es influenciado por la gestión administrativa de la Autoridad Marítima Nacional en el puerto del Callao.

TABLA 4:
 Variables en la ecuación

		B	E.T.	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1	x	3,246	,294	122,064	1	,000*	25,688
	Constante	-,983	,158	38,683	1	,000	,374

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 4 se observa una p-value*=0.000 < 0.05, lo cual indica que la ecuación es significativa. El ‘Exp (B)’ indica la razón de probabilidades: la probabilidad de que ocurra un evento, dividida por la probabilidad de que no ocurra el evento. Es decir, que los usuarios que opinan que la gestión administrativa es regular, tienen 25.7 veces mayor posibilidad de apreciar en un nivel medianamente adecuado a la calidad de servicio.

La ecuación o fórmula RL permite dar una explicación matemática a la incidencia que hay entre las Variables independientes (Vi) a la Variable dependiente (Vd), considerando que estas son variables cualitativas, no numéricas. Siendo la ecuación estimada:

Siendo la ecuación estimada:

$$Y = \frac{e^{f(x)}}{1 + e^{f(x)}} \quad \text{donde: } f(x) = 0.983 + 3.246x$$

DISCUSIÓN

Del análisis descriptivo realizado, que se muestra en la figura 3 y haciendo uso de la tabla cruzada o bidimensional, que se presenta en la tabla 1, se observa que del total de usuarios encuestados, la mayoría opina que la gestión administrativa es regular con una calidad de servicio medianamente adecuada con 43,5% y adecuada 4.7 %; en mediana proporción están los que opinan que la gestión administrativa no es óptima con calidad de servicio inadecuada de 27.9 %; y en menor porcentaje los que opinan que la gestión administrativa es óptima con calidad de servicio adecuada de 9.6 %.

Las tablas de contingencia estudian las relaciones entre dos variables cualitativas, en este caso se obtienen nueve frecuencias absolutas dobles, en los cuales se observa la vinculación que existe entre los niveles óptimo, regular y no óptimo de la gestión administrativa y los niveles inadecuada, medianamente inadecuada e inadecuada de la calidad del servicio, respecto al nivel de su par equivalente.

Además, de los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados respecto al objetivo general, relacionado a la gestión administrativa y la calidad del servicio, siendo $p\text{-value}^* = 0.00 < 0.05$ de la prueba ómnibus, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y por lo tanto, con un nivel de significancia del 5 %, se concluyó que la gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao, es decir que la variable independiente explica o influye significativamente en la variable dependiente; esto es, el 49.2 % de la variación de la calidad de servicio es influenciado por la gestión administrativa de la Autoridad Marítima Nacional en el puerto del Callao; ello implica que los que opinan que la gestión administrativa es regular, tienen 25.7 veces mayor posibilidad de apreciar que la calidad de servicio es media que aquellos que opinan que la gestión no es regular. Esto coincide con Rivas et al. (2015), Tipián (2017) y Toral (2016), quienes durante sus investigaciones comprobaron la relación significativa entre estas dos variables.

Por último, de acuerdo a los conceptos mencionados por Ishikawa (1991) en su teoría de la Calidad Total, el protagonista de la calidad es y será siempre el usuario, en ese sentido la DICAPI ha iniciado un proceso de obtención de certificaciones de la calidad de la Organización Internacional de Normalización (ISO), estas le dan legitimidad y prestigio a la AMN frente a los administrados, siendo sumamente importante elevar continuamente la calidad de los procesos, ya que esta Dirección General es la única que ofrece este tipo de servicios administrativos marítimos a nivel nacional, es por eso que bajo esta perspectiva todas las decisiones estratégicas que efectúa una organización son impulsadas por el cliente, esto quiere decir que se debe mostrar mayor sensibilidad a las nuevas necesidades de los administrados y de la comunidad marítima. Por lo cual, se debe tomar en consideración los principios de las teorías de la Nueva Gestión Pública y la Calidad Total, donde se aplique un sinceramiento de los procesos normativos y organizacionales existentes en la organización.

CONCLUSIONES

La gestión administrativa y sus dimensiones son calificadas mayormente como regular por el usuario en el puerto del Callao, de la misma, la calidad del servicio y sus cinco dimensiones son calificadas mayormente como medianamente adecuada.

Asimismo, se comprueba y afirma que la gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao; esto implica que una variación en la variable independiente generará cambios en las variables dependientes. Al momento del estudio, el 49.2 % de la variación de la calidad de servicio y sus cinco dimensiones, es influenciada por la gestión administrativa.

RECOMENDACIONES

Siendo limitados los recursos económicos y humanos, y habiendo comprobado que las mejoras en la gestión administrativa son las que generan mayor impacto en el aumento de la calidad del servicio, debemos evitar diversificar esfuerzos en otros aspectos que no generen cambios positivos sustanciales y centrarnos en la variable mencionada.

En relación a la gestión administrativa, es importante fortalecer la sistematización, gestionando convenios con instituciones públicas y privadas interesadas en el desarrollo marítimo nacional, a fin de que contribuyan técnica y económicamente a mejorar la conectividad existente, con la generación de una red independiente, que evite el uso de las redes internas institucionales, aprovechando las capacidades técnicas de las Direcciones especializadas afines, con la finalidad de implementar estas redes. Por otro lado, mejorar la simplificación con la actualización del Texto único de Procedimientos Administrativos (TUPA), el cual considere costos sincerados y los trámites no presenciales, efectuados en línea, la cual deberá incluir un convenio con el Banco de la Nación (BN) para que se efectúen los pagos a través de sus servicios web.

Respecto a la calidad del servicio, actualmente existe una Política de Gestión Integrada por la Autoridad Marítima Nacional a través de la Dirección de Capitanías y Guardacostas, la cual debe tener un enfoque a mejorar la calidad humana antes que los procesos, asimismo, se debe interiorizar que la responsabilidad de la calidad debe de ser en primer lugar de la alta dirección, la cual debe liderarla para que se difunda adecuadamente.

Respecto a la gestión administrativa y la calidad del servicio, se debe considerar la implementación de procesos de mejora continua realistas y alcanzables en

toda la Autoridad Marítima Nacional a través de la Dirección de Capitanías y Guardacostas, con la finalidad de ofrecer servicios adecuados y soluciones tecnológicas concretas, colocando al usuario como el núcleo de la estrategia a adoptarse, sin dejar de lado el permanente objetivo de brindar bienestar al administrado, para que este pueda generar el desarrollo marítimo que la nación necesita.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Dirección General de Capitanías y Guardacostas, Autoridad Marítima Nacional del Perú, ya que habiendo sido formado en sus filas, me ha permitido ser parte de esta lucha continua por impulsar el desarrollo marítimo, su rol esencial, es fuente de inspiración para seguir afianzando mi vocación.

Asimismo, hago una mención especial a mis asesores técnico, metodológico y estadístico; sin cuya ayuda, no hubiera sido posible llegar a buen puerto con la presente tesis.

Finalmente, mi agradecimiento a los docentes que forman parte de la Escuela Superior de Guerra Naval, quienes desinteresadamente han colaborado con sus aportes a la elaboración de esta investigación y por proporcionarme el escenario y ambiente propicios para perfeccionar mis conocimientos y criterio para ejercer la conducción y liderazgo del personal.

REFERENCIAS

- Carrasco Díaz, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Chávez Tafur, J. (2006). *Aprender de la experiencia. Una metodología para la sistematización*. Lima: Fundación Ilea.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Díaz, R. J. (19 de octubre de 2018). *Asesoría de metodología de la investigación*. (V. Lun Pun, Entrevistador)
- Diez, M. M. (1977). *Manual de Derecho Administrativo*. Buenos Aires: Plus Ultra.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. Boston: Allyn & Bacon.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: McGraw Hill Education.
- Ishikawa, K. (1991). *What is Total Quality Control?* Washington: Prentice Hall.
- Krosnick, J., & Presser, S. (2010). *Question and Questionnaire Design*. Handbook of Survey Research, 263-313.
- Lun Pun, V. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad del Servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao*. Lima: ESUP.
- Munch, L., Sandoval, P., Torres, G., & Ricalde, E. (2006). *Nuevos fundamentos de Mercadotecnia*. Ciudad de México: Trillas.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, 41-50.
- Parodi, C. (2014). *Perú 1995-2012: cambios y continuidades*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Quezada, L. (2010). *Metodología de la investigación : Estadística aplicada en la investigación*. Lima: Editora Macro E.I.R.L.
- Rivas, P., & Quiroz, I. (2015). *La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima*, 2014 (tesis de posgrado). Lima: Universidad César Vallejo.
- Ruíz Olalla, C. (2001). Gestión de la calidad del servicio. Retrieved from <http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>
- Schiffman, L., & Lazar, L. (2001). *Comportamiento del consumidor*. Ciudad de México: Prentice Hall.
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (agosto de 2013). *Modernización de la gestión pública en el Perú: hacia una gestión pública orientada a resultados al servicio del ciudadano*.
- Secretaría de Gestión Pública del Consejo de Ministros del Perú. (2018). *Simplificación administrativa*. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/>

Tipián, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus* (tesis de posgrado). Lima: Universidad César Vallejo.

Toral, R. (2016). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa*, de la Universidad de Loja (tesis de pregrado). Loja - Ecuador: Universidad Nacional de Loja.

Zamudio, M., Cardoso, M., & Santos, W. (2005). El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 177 - 191.

Zeithaml, V., & Jo Bitner, M. (2009). *Marketing de servicio: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. Ciudad de México: McGraw-Hill.