



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de servicio de una unidad
ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Nole Amaranto, Etam Jonatan (orcid.org/0000-0002-2947-4571)

ASESOR:

Dr. Alvarez Torres, Moises Freddy (orcid.org/0000-0002-2268-4082)

CO-ASESOR:

Dra. Bustamante Fernandez, Jackeline (orcid.org/0000-0002-5158-7265)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi Hija, la persona más importante en mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a mi preciosa familia, a mis magníficos asesores, y a Dios.

Índice de Contenidos

Carátula	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y Operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	39

Índice de tablas

Tabla 1. Estadísticas descriptivas de la variable Gestión Administrativa.....	18
Tabla 2. Estadísticas descriptivas de la variable Calidad de Servicio	19
Tabla 3. Prueba de normalidad de las variables y de sus dimensiones	20
Tabla 4. Relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.....	21
Tabla 5. Relación entre la dimensión de Planificación de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.	22
Tabla 6. Relación entre la dimensión de Organización de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.	23
Tabla 7. Relación entre la dimensión de Dirección de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.	24
Tabla 8. Relación entre la dimensión de Control de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.	25

Resumen

La presente investigación de tipo correlacional, de diseño no experimental y transversal, tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio Laboral de la Ugel 01 El Porvenir de Trujillo, 2022, con una investigación básica, la población estuvo conformada por 294 docentes de EBR, pertenecientes entre el rango de edad de 25 a 65 años. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Gestión Administrativa y la Escala de Calidad de Servicio, para la confiabilidad de los cuestionarios se aplicó a 60 docentes usuarios de manera aleatoria las cuales para Gestión Administrativa se dio Alfa de Crombach de 0.821, así mismo para Calidad de servicio con un Alfa de Cronbach de valor de 0.775, lo cual nos indica que los cuestionarios son excelentemente fiables. Con respecto a sus dimensiones de Planificación, organización, dirección y control de Gestión Administrativa con la calidad de servicio ($P = .000$) hay una relación significativa; dando una correlación positiva, es decir a mayor Gestión Administrativa conllevara que en la entidad brinde una Calidad de Servicio eficaz y oportuna. Concluyendo que existe una relación positiva entre Gestión Administración y Calidad de servicio ($P = 0.000$) con un coeficiente Rho de Spearman de 0.867; con nivel alto de 86.7% entre ambas.

Palabras clave: Calidad de Servicio, correlación de Spearman y Gestión Administrativa

Abstract

The present investigation of a correlational type, of a non-experimental and cross-sectional design, had the objective of determining the relationship between Administrative Management and the Quality of Labor Service of the Ugel 01 El Porvenir de Trujillo, 2022, with a basic investigation, the population was made up of 294 in EBR teachers, belonging between the age range of 25 to 65 years. The instruments used were the Administrative Management Questionnaire and the Service Quality Scale, for the reliability of the questionnaires it was applied to 60 user teachers randomly, which for Administrative Management gave Cronbach's Alpha of 0.821, likewise for Quality of service with a Cronbach's Alpha value of 0.775, which indicates that the questionnaires are excellently reliable. Regarding its dimensions of Planning, organization, direction and control of Administrative Management with the quality of service ($P = .000$) there is a significant relationship; giving a positive correlation, that is to say, the greater Administrative Management will entail that the entity provides an effective and timely Quality of Service. Concluding that there is a positive relationship between Administration Management and Service Quality ($P = 0.000$) with a Spearman's Rho coefficient of 0.867; with a high level of 86.7% between both.

Keywords: Quality of Service, Spearman correlation and Administrative Management

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día es muy importante en las instituciones públicas de brindar un buen servicio al público, debido a las exigencias y necesidades que los usuarios tienen, es por eso que las instituciones públicas están obligadas a fortalecer sus gestiones administrativas. Una buena gestión en la administración es el soporte de la entidad que sea pública o privada, que se encargan de utilizar todos los recursos disponibles de manera sistemática, realizando actividades que conlleve al cumplimiento de las metas propuestas por las entidades (Gonzales et al., 2020). Es por eso que el éxito de dichas entidades es de dar un servicio de calidad y gestiones administrativas que incluya percibir las necesidades de los usuarios y satisfacerlos, permitiendo tener un buen mecanismo fortalecido y con calidad en su servicio ofrecido. Es muy importante para las entidades cumplir con los usuarios y darles solución a sus necesidades, siempre brindando una buena imagen (Mendoza, 2017).

Es muy importante conocer la calidad de servicio a nivel internacional relacionado a gestión administrativa, ya que el objetivo es que toda entidad pública tenga un nivel óptimo, con un trabajo de calidad que resuelven problemas en corto tiempo con un servicio de calidad.

Como está establecido en la norma ISO 9001:2018, donde refiere que el impacto positivo en la institución se generaría de la capacidad de la entidad de satisfacer con servicios de calidad las necesidades de los usuarios (ISO, 2018).

Rojas y Niebles (2020) refiere que toda gestión administrativa con éxito, tiene una planificación, organización, acción adecuada y optima, que está encaminada hacia objetivo de cumplir con todas las metas propuestas, con el fin de brindar servicio de calidad. Así mismo en la entidad la buena competitividad nace de la optimización del servicio brindado por la organización, que conlleva a que la gestión administrativa asegure de ejecutarse y alcanzar las metas establecidas (Ruiz, 2021).

En Colombia, a las entidades se les solicita que trabajen con eficiencia debido a que deben mantener y optimizar su trabajo con calidad en la atención hacia los clientes. Es por eso que las entidades necesitan de ideas, tácticas que mejoren el desempeño de los servidores públicos y privadas, y así lograr tener una gestión administrativa optima y oportuna, dando una utilidad eficaz a los recursos que tiene la empresa u organización (INLAC, 2019).

En Ecuador, en el distrito de Loja no todas las entidades cuentan con una gestión administrativa de calidad, por efecto se considera que no brinda un buen servicio de calidad, por esta razón se llegó a la conclusión que al mejorar las dimensiones de gestión administrativa se tendrá un mejor servicio brindado, y se observaría las mejoras con un servicio de calidad ofrecidos por las entidades (Torral & Zeta, 2017).

En el contexto nacional también tenemos investigaciones como Dulanto (2019), que refiere que en las entidades es muy importante brindar un servicio de calidad, ya que le conllevará a tener una ventaja competitiva. Es decir, si las entidades cumplen con una gestión administrativa eficaz, óptima y con brindar servicio de calidad, generará en los usuarios una satisfacción y disminución de sus incomodidades, habrá un mejor trato entre usuario y servidor administrativo.

En la ciudad de Tumbes se observaron problemas con la gestión administrativa debido a que tienen desconocimiento de las funciones específicas de cada trabajador, que les origina como consecuencias demoras en la atención al público, estrés y cuellos de botella. También se reportó que existe muchos trabajadores que no están en sus determinadas áreas según profesión, dichos investigadores dieron como solución de crear un MOF y ROF para que así cada servidor se encuentre en su área de trabajo con sus respectivas funciones, con la finalidad que incremente su desempeño laboral, debido a que conocerán sus funciones, tareas y responsabilidades, todo ello mejorará una mejor gestión administrativa (Ocampos y Valencia, 2017).

En la región de Ancash, con el Programa Social Juntos se evidenció en la gestión administrativa una inadecuada gestión debido a que, en los últimos años, se encontró problemas con la comunicación y compartir la información a los usuarios, originando conflictos con los ciudadanos beneficiarios, se debió al manejo inadecuado y desconocimiento de gestión de información por coordinadores y gestores, realizando una focalización incorrecta, con ello todos los procesos ineficientes tanto en la selección e inclusión, teniendo como resultado una administración incorrecta y perjudicando en la toma de decisiones (Chávez, 2019).

Así mismo en el Perú, el estado no hace ninguna recolección de información sobre las necesidades que tienen los ciudadanos, es por eso que realizan planes que no tienen significancia con los problemas de gestión administrativa que se

desean disminuir, es decir muchas entidades no se crean en base a sus objetivos sino en base a una administración jerarquizada sin tener un fin determinado, si fuera todo lo contrario las entidades ya sean públicas o privadas, tendrían una gestión administrativa eficaz brindando un servicio de calidad para cualquier usuario (Trigoso, 2021).

En este contexto, como menciona Pride y Ferre (2018), el ofrecer un servicio de calidad de servicio, implica que el trabajo sea trascendental y complejo que tiene cualquier entidad ya sea pública o particular, es decir para que se cumpla con un servicio excelente y eficaz se debe contar con profesionales aptos y disponibles para lograr con dicho objetivo de brindar una calidad de servicio dando satisfacción a necesidades de usuarios o clientes (De La Hoz et al., 2020), como también se dispongan de todas las utilidades disponibles y de calidad (Moreno et al., 2018).

De todo lo expresado a nivel general, podemos decir que la mayoría de empresas públicas y/o particulares, se percibe en los usuarios una insatisfacción por el servicio que brinda, los servidores o trabajadores, debido a procesos administrativos lentos, un mal trato a los usuarios, inadecuado profesionalismo, entre otros. Así mismo la Ugel 01 del El Porvenir de Trujillo, no escapa de esta situación debido a que se reciben quejas y cuestionamientos de la gestión administrativa, por parte de directores, docentes y usuarios naturales, que se acercan a la entidad a realizar algún trámite documentario. Por ello se pretende resolver el problema planteado ¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022?

A nivel práctico, con los resultado se comprobó que la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en los empleados de la Ugel 01 El Porvenir de Trujillo, 2022, ya que hay muchas quejas y críticas por parte de los docentes, directores y usuarios naturales, debido a los procesos administrativos que son muy lentos y la omisión de atención a los usuarios, a parte del mal trato y el interés de colaboración hacia los usuarios, que brindan los servidores y funcionarios que trabajan en la entidad, lo que está haciendo perder la imagen de misión de ofrecer un servicio de calidad. Con estos resultados se obtendrán del estudio de la Ugel 01 El Porvenir de Trujillo, se percibirá si la gestión administrativa es adecuada y ver la realidad con respecto

a un servicio de calidad, eficaz y oportuna por parte del personal que trabaja en la Ugel 01 El Porvenir de Trujillo, una vez que percibirán la realidad, se podrán elaborar estrategias con el fin de prevenir y disminuir las malas conductas de los servidores o funcionarios, logrando que los directores, docentes, usuarios naturales puedan estar satisfechos con el servicio que es de calidad. Es por eso que se planteó el objetivo general que es determinar la relación entre Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022. Donde sus objetivos específicos son: Determinar la relación entre la dimensión de Planificación de Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022, Determinar la relación entre la dimensión de Organización de Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022, Determinar la relación entre la dimensión de Dirección de Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022 y Determinar la relación entre la dimensión de Control de Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.

Así mismo, la hipótesis general si existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022 y se toma en cuenta los objetivos específicos para plantear sus respectivas hipótesis.

Sus hipótesis específicas que existe una relación entre la dimensión de Planificación de Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022; Si existe una relación entre la dimensión de Organización de Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022; Si existe una relación entre la dimensión de Dirección de Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022 y Si existe una relación entre la dimensión de Control de Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A partir con búsqueda de conocimientos ya explorados y analizados, se encontraron antecedentes internacionales como:

En Ecuador, en la universidad Nacional de la ciudad de Loja, donde resalta determinar si la gestión administrativa se relaciona con el servicio de calidad brindado en dicha entidad; su metodología fue de tipo correlacional transversal, aplicado a 4913 entre docentes, empleados y estudiantes de área de jurídicas, para la aplicación se utilizó la escala de SERVQUAL, con el modelo SERVPERF, para determinar el muestreo sea aplico un muestreo probabilístico simple con un nivel de 95% siendo una muestra de 356 (Torral y Zeta, 2017). Los resultados finales se obtuvo una correlación de coeficiente de 0.3 con significancia menor que 0.05, lo que indica que existe una relación en dichas variables, por lo tanto, el autor concluye que a mayor desarrollo de una buena gestión en el área de administración conllevara en que los usuarios percibirán una buena calidad de servicio de parte del personal que labora en la institución.

Fontalvo et al. (2020), en su artículo publicado en el Colombia, donde aplica una metodología sobre la calidad de servicio percibida por los clientes de una empresa de servicio de agua, que fundamenta con teorías sobre la calidad de servicio, lo cual al terminar la investigación se evidencio un excelente y optima atención al usuario. Se concluye que esta investigación aporoto procedimientos para analizar el servicio brindado y si se cumple con satisfacer necesidades de los clientes.

Así también, en la ciudad de Ambato en el Ecuador, se aplica un trabajo de investigación donde el objetivo principal fue comprobar la influencia y evidenciar las variables entre si se relacionan significativamente, que son la gestión administrativa y la calidad de servicio, también percibir el estado actual de la gestión administrativa y ver si en la universidad de Ambato se está brindando un servicio de calidad (Morales y Paredes, 2020). Su metodología fue cuantitativa, la recolección de información fue a través de encuestas, a una población muestral de docentes y estudiantes. Al terminar la aplicación se dio como resultados una correlación entre las dos variables investigadas con un valor de .898 utilizando la correlación de Spearman, donde se evidencio un nivel de correlación moderada fuerte. También se menciona que el servicio es de calidad de parte de los docentes y estudiantes se influencia en los procesos de dirección

y organización; así también se refiere que la entidad educativa optimiza sus procesos para mejoras en su calidad de servicio, es por eso cada día incrementa su eficacia en su servicio. Por lo tanto, el investigador da conclusión que al mejorar una buena gestión en la administración se originará una correlación significativa lo cual se verá presenciado en una atención de calidad.

Los antecedentes nacionales como a Vergara (2021), que aplicó su investigación en la Ugel de Andahuaylas, donde principalmente buscó determinar si hay correlación entre ambas variables, la investigación básica de corte transversal cuantitativa y correlacional, el muestreo es total de la muestra es decir por conveniencia debido a que el estudio es no probabilístico casual, siendo la muestra 180 docentes, se ingresó la información a través del programa para escritorio SPSS, aplicando el estudio correlativo de Spearman, donde resultó el coeficiente de valor de 0.55, lo que permitió determinar que se evidencia una relación directa entre las variables en estudio dentro del área de personal de la Ugel. Se concluye, en la Ugel de Andahuaylas no hay una eficaz gestión administrativa debido que no implementan la modernización que el estado propone.

Guerrero (2022), en la investigación aplicada en la ciudad de Tarma, su investigación fue básica y corte transversal, cuantitativa, con diseño no experimental, con una población conformada por usuarios de diferentes entidades educativas públicas en la ciudad de Tarma, siendo su muestra de 312 usuarios, para el recojo de información se utilizó las encuestas, al determinar la correlación se utilizó la prueba de Spearman que resultó un valor de coeficiente de 0.144 con un valor de p de significancia de 0.011, lo cual se evidencia que las variables en estudios encontramos relaciones, ya que se obtuvo una correlación positiva baja. Por último, el resultado final se evidencia que la gestión administrativa se relaciona con el servicio ofrecido de calidad, es por eso que se procederá a mejorar el servicio para que los docentes usuarios aceptaran, confiaran y se sientan seguros sobre el servicio que se ofrece, con ello se obtendrá un buen desarrollo de gestión administrativa en gestiones como planificación, organización, control y dirección eficaz y óptima.

Así como Jiménez (2021), en la investigación realizada en la ciudad de Tumbes en una municipalidad de Punta sal, donde se buscó identificar qué nivel y correlación existente entre las variables, el trabajo de tipo básica, con corte

trasversal, con un diseño no experimental y relacional. La población fue de 84 servidores, se recolectó la información con encuestas, cuestionarios. Para la validez interna se puso a disposición de evaluación de expertos en el tema y utilizando el alfa de Crombach cuyo resultado fue de .818, demostrándose que los instrumentos son confiables para su aplicación, en una muestra piloto de 40 servidores, de esto se deduce que dicho cuestionario es óptimo para su aplicación. Se concluye que, debido a los datos significativos, encontramos una relación moderada directa, es decir si la gestión administrativa se desarrolla de manera eficaz el servicio brindado será de calidad demostrándose en una buena atención al público usuario.

Por último, tenemos los antecedentes locales como Marín (2022), en su trabajo de investigación realizada en la ciudad de Trujillo, estudio básico, de tipo cuantitativo y relacional. Para cada variable se utilizaron cuestionarios con escala ordinal, se aplicó un estudio correlacional con la correlación de Spearman determinando un coeficiente de 0.976 de significancia de $p < .000$, que se demuestra que en las variables en estudio se relaciona entre sí. Además, se evidencia 39% de nivel alto de encuestados, en tanto para calidad de servicio fue un 40% de nivel. Concluyo que las variables que se estudian se evidencia relación significativa, por ende, se dice que a mayor mejora en la gestión municipal el servicio brindado por la entidad será de calidad satisfaciendo las necesidades de los clientes o usuarios.

En la investigación aplicada a una empresa de turismo en la ciudad de Trujillo, donde se busca determinar que las variables en estudio se evidencien relación significativa entre sí, su metodología es cuantitativa y aplicada, con un diseño no experimental, de corte transversal relacional, con una muestra de 54 empleados y 120 clientes que se benefician de los servicios brindados. Se determinó una muestra de 54 para ambas partes, con los cuestionarios se recogieron información sobre la gestión por procesos. Se concluyó que se evidencio un nivel regular con un 66.7% para la gestión de procesos, en cambio para la calidad de servicio con nivel alto con un 16.7%. Por lo tanto, el buen desarrollo de la gestión de procesos se percibirá en los clientes una buena atención por lo tanto se verá reflejado en la buena atención y servicio de calidad (García y Ledesma, 2019).

Sánchez (2020), en su investigación aplicada en la municipalidad de Trujillo, el estudio es básica no experimental, con el diseño correlacional transversal, su población fue de 50 participantes, se utilizaron las escalas de gestión administrativa y calidad de servicio para el recojo de información, se utilizó un análisis descriptivo, se evidencio el nivel de cada variable siendo para la gestión administrativa regular de 72%, y para calidad de servicio con 52% con nivel regular. Se analizó si en los resultados existe normalidad utilizando la prueba de Kolmogorov-Sminov, determinando que existe normalidad entre las dimensiones de gestión administrativa y dimensión de Garantías, en cambio para las dimensiones confianza y atención oportuna, no se presentan datos normalizados. Por lo tanto, se concluyó que al determinar la relación de Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0.478 con valor p significativo de 0.000, quedando comprobado que entre la gestión administrativa con el servicio de calidad hay una relación significativa en la gerencia de Trujillo en el año 2019.

Según Anzola (2002), acciones como dirigir y organizar una empresa, son hechas en grupos de integrantes apoyados por el área de recurso humanos con el fin de fortalecer la gestión administrativa y tomar mejores decisiones en la entidad para logara los objetivos propuestos durante el año. Es decir, la gestión administrativa se ejecuta en las etapas cuando se da la administración, de planear, dirigir, coordinar o relacionar internamente en la empresa, con el objetivo de que se tomen decisiones a futuro de manera adecuada, y cumplir con los compromisos que se desarrollan en la organización y que se fundamenta en las ejecuciones (Calderón et al., 2017).

También es importante mencionar a las dimensiones de gestión administrativa según Anzola (2002), existen dimensiones como planificación, organización, dirección y control.

Donde la dimensión de planificación según Guerrero (2022), lo define como una función administrativa básica, ya que toda gestión administrativa lo cuenta, debido a que es el modelo donde se proponen las acciones con anticipación para lograrse las metas y objetivos, es decir se trata de especificar los planes que se desarrollan a futuro e identificar como se podrá llegar, que se debe hacer, cómo y en qué orden, para cumplir con los objetivos planteados.

Así mismo, las metas que se propongan debe estar formuladas con sus objetivos propuestos e indicadores para que se conduzcan a las acciones de

ejecución. Para que estas acciones sean eficaces se tiene que llevar a cabo a largo plazo, para que así se pueda observar en el indicador de ejecución de las estrategias se verá las ejecuciones o acciones (Ariza, 2017).

En la dimensión de organización, se menciona a que la conforma una entidad social conformados por muchos integrantes con sus metas claras, para cumplir con los objetivos, la organización está establecida en un organigrama con el fin de lograr las metas (Vergara, 2021), lo que conlleva en dicha organización de encargar las funciones de manera organizada, es decir que estén de vinculadas de manera eficaz y ordenada (Trigoso, 2021).

Con la dimensión de dirección se da cuando se lleva a cabo la planeación y organización, de parte del empresario motivando a los empleados que con sus habilidades logren cumplir con las metas propuestas en la entidad, originándose una relación fortalecida entre los empleados y la organización (Trigoso, 2021). Así mismo mediante el liderazgo, la motivación y la comunicación la dirección lograra implementar a las estrategias con el fin de que los logros que se propusieron se ejecuten en la entidad (Gonzales et al., 2020), donde todos los colaboradores participen de manera efectiva y en convivencia cooperativa.

Por último, tenemos a la dimensión del control trata que las labores estén alineadas con lo planteado y propuesto en la entidad con el fin de observar dificultades y tratar de solucionarlas y así llevar un proceso optimo (Gonzales et al., 2020), el control en la institución ha conllevado a que la mayoría de empresas logren el éxito, es por eso que ninguna empresa ha renunciado a que se lleve a cabo el debido control y así conlleve a una buena gestión administrativa. Se da también el control en la vigilancia de todo el personal y colaboradores de la entidad, que cumplan con sus funciones administrativas, es decir cumplan con los objetivos propuestos, obligaciones y compromisos, sin trasgredir a los usuarios más bien cumplir con satisfacer sus necesidades y brindar un buen servicio. (Cabana et al., 2020).

Entre las teorías que mencionan a la diligencia en administración es la teoría de la gestión que hace uso de muchos temas científicos. Donde se tiene en cuenta la persona de gestión y el objetivo de gestión, así como la relación directa e inversa que se dan entre ellos. Cuando hablamos de la persona de gestión, nos referimos a un individuo que, con la autoridad responsable, formaliza las relaciones con el objetivo de gestión definiendo los tipos y estrategias que

ayudaran a mantener, normalizar y que promueve en la organización planeada por la persona (Shlychkov, 2017).

Otra teoría tenemos a la teoría de Frederick Winslow Taylor que menciona a la administración científica, que fue mencionada por Joaquín (2016), que recalca que dicha teoría se encarga de administrar las gestiones de manera oportuna y optima, con el fin de que se reduzca siempre los costos, que consiste en que se desarrolle de la manera más factible la producción de los empleados o personal; también se menciona que esta teoría es muy importante que en la decisiones gerenciales se debe siempre tomar en cuenta el planeamiento, la capacitación, el control y la ejecución de todas las estrategias administrativas.

Un buen servicio de calidad es muy importante en una empresa o entidad debido a que administra los servicios de acuerdo a la realidad del entorno y engrandece a la empresa logrando un futuro prometedor (Monroy y Urcádiz, 2019).

La calidad se entiende como un tema importante que de manera gradual va en constante crecimiento, a través del tiempo se ha dado diferentes definiciones en simultánea con temas de servicios, es decir con las fases de material e inmaterial que se brindan a personas que perciben la atención del servicio (Vera & Trujillo, 2017).

La calidad según Arciniegas y Mejías (2017), refiere que comprende entre las expectativas y percepciones del servicio ofrecido, que permite a la empresa o entidad ofrecer servicio óptimo, que conlleva a una organización eficaz, debido a que dicha entidad percibe si debe equipar o rebasa de expectativa de los usuarios, es decir si la entidad siempre busca satisfacer las múltiples necesidades de los usuarios se estaría brindando calidad en el servicio.

Cuando se brinda un servicio de calidad se debe interaccionar entre la organización y los clientes, comprendiendo que la tendencia de los demás clientes no es competente, es por eso que se debe implementar de manera colaborativa y en coordinación, para percibir lo que los clientes o usuarios necesitan y satisfacer sus necesidades (Gutiérrez, 2018).

Con la dimensión de elementos intangibles, se trata de calidad en la infraestructura de local, también estar con equipos que este a la vanguardia de la tecnológica, el personal se vista de manera adecuada, con atención de calidad, es decir en dichos aspectos el local debe estar en buen estado para que

así los usuarios puedan percibir que todo lo que se ofrece es de calidad y que cumple con sus expectativas (Márquez y Mejías, 2013).

Así mismo la dimensión de seguridad son actividades o hechos realizados por trabajadores o colaboradores, que tratan de precaver, enmendar un hecho que se origina del entorno en temas sobre el servicio brindado, es decir dicho hecho se resolverá con el fin de que los usuarios estén completamente satisfechos de su servicio ofrecido para poder percibir la buena calidad de servicio que tiene la entidad o empresa (Roque et al., 2019).

Con la dimensión de empatía Es cuando se da un vínculo entre los usuarios y los colaboradores que pueden ser servidores públicos o privados, es decir hay una relevante comunicación relacionando los sentimientos y anhelos entre ciudadanos. (Salazar y Cabrera, 2016), por lo tanto, los colaboradores deben dar un servicio de atención personalizada en horarios que se garanticen adecuados, para lograr percibir las necesidades que hay en los usuarios y así darles solución (Matsumoto, 2014).

Así mismo la dimensión de fiabilidad Se trata de ofrecer servicio y atención de manera óptima y que se muy confiable para el usuario, con el fin que el cliente vuelva ya que la empresa o entidad cumple con sus expectativas (Yovera & Rodríguez, 2018). Es decir, los usuarios tendrán la necesidad de averiguar que si la empresa o entidad cumple con sus necesidades si es así volverá, ya que es ahí donde se siente más satisfecho y cubre la necesidad de un servicio de calidad (Ganga et al., 2019)

Como también la dimensión de capacidad de respuesta se da cuando a clientes se les atiende de manera oportuna evitando siempre que el servicio ofrecido sea de calidad y el usuario se sienta cómodo cumpliendo sus expectativas (Rogel, 2018), es decir la empresa o entidad debe tener siempre una atención de manera eficaz y oportuna cumpliendo con los tiempo establecidos, y así cumplir con los resultados que se propone la entidad en que siempre se da un servicio de calidad y oportunamente (Demuner et al., 2018).

Para esta variable entre las teorías más representativa tenemos a la teoría de la cadena de medios-fin, que trata de relacionar la calidad de servicio y cómo influye en los clientes o usuarios, es decir como el producto o servicio influye sobre los beneficios y ayuda a la toma de las decisiones, por lo tanto, la cualidad con la consecuencia y el valor es la fuerza base que está detrás de la conducta

de los clientes o usuarios (Li y Shang, 2020). Así mismo otra teoría tenemos al modelo de SERVQUAL, que refiere que se tiene que ver las necesidades de los clientes y satisfacerlas, para que así se brinde un producto o servicio de calidad óptima, para llegar a acabo esta calidad servicio se tiene que llevar a cabo con las dimensiones de calidad de servicio, se podrá percibir las necesidades de los clientes o usuarios para poder satisfacerlas y cumplir con las expectativas que todo usuario desea (Numpaqué y Rocha, 2016).

En cuanto a la base legal, se aplica la evaluación y determinación donde se establece en las normas ISO 9001, que son aplicadas a organizaciones públicas o privadas, dicha norma trata de desarrollar los servicios brindados con productos de calidad, también de satisfacer las necesidades de usuarios o clientes.

Cuando se menciona la gestión de calidad de la norma ISO 9001, se trata de empresas que les importa que sus servicios o productos tenga una calidad certificadas y sean la imagen de la empresa, es decir garantizar a sus clientes que se cumplirá con satisfacer todas sus necesidades y cumplir con sus expectativas. Por ultimo las empresas que establezcan las normas ISO 9001 dentro de su organización, tendrán una ventaja competitiva hacia su competencia.

III. METODOLOGÍA.

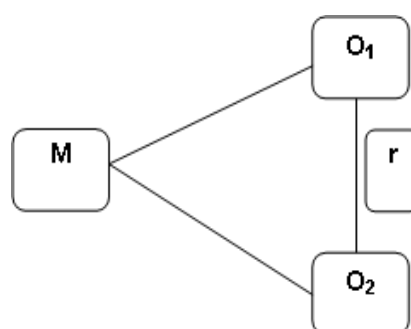
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: Básica por pretender probar teorías existentes, con el objetivo de conocer, explicar y predecir fenómenos naturales y sociales. (Sampieri, 2018).

3.1.2. Diseño de Investigación: Con una investigación cuantitativa no experimental, por describir de manera cuantitativa la realidad a estudiar sin intervenir o manipular alguna variable (Walliman, 2017). Es un estudio correlacional de corte transversal, busca hallar correlación entre las variables, con los datos recabados en un solo momento. (Hernández-Sampieri, 2018).

Gráfica 1

Diseño no experimental, transeccional, correlacional



Dónde:

M: Profesores que trabajan en instituciones educativas (IE) de la provincia de La Libertad.

O1: Gestión administrativa

O2: Calidad de servicio

r : Relación de las variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente: Gestión Administrativa

- Definición conceptual: Se define como la ejecución de hechos con finalidad de hacer cumplir sus objetivos de manera eficaz y económica, donde para llegar a cumplir lo propuesto se debe programar, direccionar y manejar con el propósito de cumplir las metas (Guerrero, 2022).
- Definición operacional: Se asume los puntajes de escala de Likert con índices de valor del 1 al 5 del instrumento de la escala de estrés laboral que consta de 16 ítems. Así mismo, sus dimensiones son Planificación, Organización, Dirección y control.
- Indicadores: Planificación, objetivos y metas, estructura organizacional, talento humano, comunicación, monitoreo, trabajo en equipo y supervisión de conflictos.
- Escala de medición: Categórica, nominal y polinómica

Variable dependiente: Calidad de servicio

- Definición conceptual: Monroy y Urcádiz, (2019) menciona que el servicio de calidad es parte importante de una institución o entidad debido a que dicha cualidad engrandecerá y fortalecerá la capacidad operativa, con ello se logrará una administrar servicios de acuerdo a la realidad.
- Definición operacional: Se asume los puntajes de escala de Likert con índices de valor del 1 al 5 del cuestionario de la escala de Calidad de servicio que consta de 21 preguntas. Así mismo, sus dimensiones son Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.
- Indicadores: Equipos modernos, tecnología optima, buena atención, solidaridad, seguridad en el servicio, atención oportuna, adecuados horarios, y buena atención.
- Escala de medición: Categórica, nominal y polinómica.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población: Personas que tienen características o rasgos en común (Ventura-León, 2017). La población estuvo constituida por 2493 profesores de colegios de la Ugel 01 El Porvenir de Trujillo, 2022 (Escale, 2022).

- Criterio de inclusión: Son los docentes de educación básica de enseñanza (EBR), de la Ugel 01 EP de Trujillo, 2022.
- Criterio de exclusión: Empleados de la entidad en estudio, ya que se estuvo enfocando en percibir el desarrollo del trabajo a través de los usuarios que son docentes.

3.3.2. Muestra:

Se representó a toda la población profesores de colegios de Ugel 01 EP de Trujillo, 2022, una muestra de 294 docentes usuarios, ver en anexos.

3.3.3. Muestreo:

Mediante la técnica de muestreo aleatorio simple probabilístico.

3.3.4. Unidad de análisis:

Es un profesor de los colegios públicos y privados de Ugel 01 EP de Trujillo, 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se uso como técnica de recojo de información a la encuesta, la cual mide las variables de estudio a través de preguntas (Sampieri, 2018).

Entre los instrumentos tenemos dos cuestionarios uno de Gestión administrativa con 16 ítems y el segundo cuestionario de Calidad de servicio, el mismo que contiene 21 preguntas, para conocer la naturaleza de la relación significativa entre dichas variables. Con una escala tipo Likert. Las preguntas se distribuyeron en función de las dimensiones, con un valor de 5 índices.

La Validación de los cuestionarios en primera instancia, se determinó con la evaluación de juicio de 5 expertos, quienes determinaron que los instrumentos cumplen con los requisitos por lo tanto son óptimas para su aplicación en la muestra seleccionada, de igual forma se sometió al criterio del docente asesor, Mg. Murriel Santolalla, Luis Alberto, quien

valido los instrumentos y determino que dichos cuestionarios son óptimos para su aplicación.

Para la confiabilidad de los cuestionarios se aplicó a 60 docentes usuarios de manera aleatoria las cuales se presentan a continuación:

Para el cuestionario de Gestión Administrativa con un Alfa de Crombach de coeficiente de 0.821 lo cual nos indica que el cuestionario es excelentemente fiable, así mismo para el instrumento de Calidad de servicio con un Alfa de Cronbach de valor de 0.775 lo cual nos indica que el cuestionario es excelentemente fiable.

3.5. Procedimientos

Se aplico los instrumentos a los usuarios docentes que pertenecen a la Ugel 01 EP de La Libertad de la Ugel 01 El Porvenir de Trujillo, 2022, se solicitó al personal técnico informático encargado de las publicaciones de anuncios o convocatorias en la Ugel 01 El Porvenir de Trujillo, 2022 quien subió y publico el link del formulario de google forms para el llenado de la información con el fin de recoger la información y se percibió de qué manera se encontró la gestión en la administración y sí el personal de la entidad cumplió con las expectativas de los usuarios.

3.6. Método de análisis de datos

Se aplicaron instrumentos utilizando herramientas de Google forms, lo cual los datos se procesaron en programa Excel 2019, donde se realizó la sumatoria de los ítems tal como están en los instrumentos, donde se asignó los valores numéricos a las respuestas de la muestra, se utilizó la correlación de Spearman para asociar las variables en estudio que son la gestión administrativa y calidad de servicio, dicha prueba es por la cantidad de la muestra y homogeneidad que hay entre los datos. Para el análisis correlacional utilizaremos el programa SPSS versión 21 gratuita para pc. Una vez obtenido las evidencias se presentó en cuadros de doble entrada que se expresaron la correlación que existe entre las variables estudiadas, también se presentaron tablas y figuras, con sus frecuencias y porcentajes para el análisis descriptivo.

3.7. Aspectos éticos

Este trabajo fue realizado respetando los criterios éticos de la investigación científica, como los derechos de los miembros de la población muestral, su anonimato y la confidencialidad de sus datos. Es importante mencionar que los datos recogidos son veraces y, por lo tanto, confiables para servir de punto de partida de próximas investigaciones. De incurrir en faltas graves contra la ética, el investigador asumirá las consecuencias de acuerdo con la normativa vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Para la seguridad de los datos recogido mediante el cuestionario, se solicitó la autorización para la aplicación del instrumento de investigación a cada uno de los docentes usuarios de la unidad ejecutora de educación, para la cual se envió a cada docente usuario la encuesta elaborada, dando a conocer que los datos son confidenciales, de esta forma obtener su consentimiento voluntario para que pueda proporcionar la información real y necesaria para desarrollar la presente investigación.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

En la Tabla 1, se evidencia la información descriptiva para la Gestión administrativa, así como para sus dimensiones. La media de la Gestión administrativa es de 55.92, con una desviación estándar de 9.44. Así mismo, su alfa de Cronbach es de .753 concluyendo el instrumento es confiable para su aplicación.

Tabla 1

Análisis descriptivo de la variable Gestión Administrativa

Variable – dim.	N° preguntas	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Alfa de Crombach
Dim. Planificación	4	6	20	14.02	3.07	.887
Dim. Organización	4	5	20	14.11	2.90	.887
Dim. Dirección	4	5	20	13.91	3.14	.882
Dim. Control	4	5	20	13.87	3.22	.882
Gestión Administrativa	16	32	72	55.92	9.44	.753

Nota: Cantidad de personas encuestadas=294

En la Tabla 2, se evidencia la información descriptiva para la calidad de servicio, así como para sus dimensiones. La media de la Calidad de servicio es de 75.517, con una desviación estándar de 11.655. Así mismo, su alfa de Crombach es de .868 concluyendo el instrumento es confiable para su aplicación.

Tabla 2

Estadísticas descriptivas de la variable Calidad de Servicio

Variable – dim.	N° Preguntas	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Alfa de Crombach
Dim.						
Elementos tangibles	3	4	15	10.442	2.675	.887
Dim.						
Fiabilidad	4	6	20	13.966	3.063	.882
Dim.						
Capacidad de respuesta	4	7	20	14.33	2.619	.889
Dim.						
Seguridad	5	9	25	18.378	3.37	.885
Dim.						
Empatía	5	9	25	18.401	3.924	.882
Calidad de servicio	21	47	100	75.517	11.655	.868

Nota: Cantidad de personas encuestadas=294

Análisis de normalidad

En la Tabla 3 con la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se puede observar que en los datos no existen una distribución normal ($p < 0.05$), por lo tanto, se hará uso de la prueba no paramétrica, la de correlación de Spearman.

Tabla 3

Prueba de normalidad de las variables y de sus dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
Dim. Planificación	0.156	294	.000
Dim. Organización	0.124	294	.000
Dim. Dirección	0.101	294	.000
Dim. Control	0.130	294	.000
Gestión Administrativa	0.116	294	.000
Dim. Elementos tangibles	0.137	294	.000
Dim. Fiabilidad	0.142	294	.000
Dim. Capacidad de respuesta	0.115	294	.000
Dim. Seguridad	0.134	294	.000
Dim. Empatía	0.137	294	.000
Calidad de servicio	0.115	294	.000

Resultados de correlación

Análisis de estadística correlacional.

Hipótesis general

H1: Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.

H0: No existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.

En la tabla 4 observamos un valor p significativo de .05 ($P=.000$), por lo cual existe relación significativa entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022. Así mismo, se obtuvo un valor de .867 de correlación, lo cual indica un nivel de efecto alto ($r > .70$; Cohen, 1988).

Tabla 4

Relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.

Correlaciones				
			Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.867**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	294	294
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	.867**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	294	294

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman

$p < .05^*$ =relación significativa

Hipótesis específica 1

H1: Existe una relación entre la dimensión de Planificación de Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.

H0: No existe una relación entre la dimensión de Planificación de Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.

En la tabla 5 observamos un valor p significativo de .05 ($P=.000$), por lo cual existe relación significativa entre la dimensión de Planificación de Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022. Así mismo, se obtuvo un valor de .560 de correlación, lo cual indica un nivel de efecto moderado ($r > .70$; Cohen, 1988). ($r > .40$; Cohen, 1988).

Tabla 5

Relación entre la dimensión de Planificación de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.

Correlaciones				
		Dimensión Planificación		
		Calidad de Servicio		
Rho de Spearman	Dimensión de Planificación	Coefficiente de correlación	1.000	.560**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	294	294
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	.560**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	294	294

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman

$p < .05^*$ =relación significativa

Hipótesis específica 2

H1: Existe una relación entre la dimensión de Organización de Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.

H0: No existe una relación entre la dimensión de Organización de Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.

En la tabla 6 observamos un valor p significativo de .05 ($P=.000$), por lo cual existe relación significativa entre la dimensión de Organización de Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022. Así mismo, se obtuvo un valor de .595 de correlación, lo cual indica un nivel de efecto moderado ($r > .40$; Cohen, 1988).

Tabla 6

Relación entre la dimensión de Organización de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.

Correlaciones				
		Dim. Organización		
		Calidad de Servicio		
Rho de Spearman	Dimensión Organización	Coeficiente de correlación	1.000	.595**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	294	294
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	.595**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	294	294

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman

$p < .05^*$ =relación significativa

Hipótesis específica 3

H1: Existe una relación entre la dimensión de Dirección de Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.

H0: No existe una relación entre la dimensión de Dirección de Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.

En la tabla 7 observamos un valor p significativo de .05 ($P=.000$), por lo cual existe relación significativa entre la dimensión de Dirección de Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022. Así mismo, se obtuvo un valor de .746 de correlación, lo cual indica un nivel de efecto alto ($r > .75$; Cohen, 1988).

Tabla 7

Relación entre la dimensión de Dirección de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.

Correlaciones				
		Dim. Dirección		
		Calidad de Servicio		
Rho de Spearman	Dimensión de Dirección	Coeficiente de correlación	1.000	.746**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	294	294
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	.746**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	294	294

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman

$p < .05$ *=relación significativa

Hipótesis específica 4

H1: Existe una relación entre la dimensión de Control de Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.

H0: No existe una relación entre la dimensión de Control de Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.

En la tabla 8 observamos un valor p significativo de .05 ($P=.000$), por lo cual existe relación significativa entre la dimensión de Control de Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022. Así mismo, se obtuvo un valor de .767 de correlación, lo cual indica un nivel de efecto alto ($r > .70$; Cohen, 1988).

Tabla 8

Relación entre la dimensión de Control de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.

		Correlaciones		
			Dim. Control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dimensión Control	Coeficiente de correlación	1.000	.767**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	294	294
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	.767**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	294	294

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman

$p < .05$ *=relación significativa

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se enfocó en el objetivo general donde se determinó que la Gestión Administrativa y la calidad de servicio se relacionan entre sí, así mismo se realizó el análisis descriptivo, por último, se estableció la relación entre las dimensiones de Gestión Administrativas con la Calidad de Servicio en el área de personal de la Ugel 01 El Porvenir de Trujillo, 2022.

La investigación es de tipo básica, correlacional de corte transversal, para el recojo de información al aplicar los cuestionarios hubo ciertas complicaciones debido a la pandemia del Covid-19, es por eso que se coordinó con el director de Ugel que nos facilite con la publicación del link para el respectivo llenado por parte de los usuarios docentes. La muestra fue de 294 profesores (EBR) de colegios de la Ugel 01 El Porvenir de Trujillo, 2022, de ambos sexos del nivel inicial, primario y secundario. La población son profesores entre 25 a 65 años de edad, es debido a que el trabajo se enfocó a percibir calidad de servicio que se brinda en la Ugel 01 El Porvenir de parte del personal administrativo.

Lo que se relaciona con Jiménez (2021), donde en su investigación que se realizó en la ciudad de Tumbes en una municipalidad de Punta sal, donde se buscó identificar qué nivel y correlación existente entre las variables, el trabajo de tipo básica, con corte trasversal, con un diseño no experimental y relacional. La población fue de 84 servidores, se recolectó la información con encuestas, cuestionarios. Para la validez interna se puso a disposición de evaluación de expertos en el tema y utilizando el alfa de Crombach cuyo resultado fue de .818, demostrándose que los instrumentos son confiables para su aplicación, en una muestra piloto de 40 servidores, de esto se deduce que dicho cuestionario es óptimo para su aplicación. Se concluye que, debido a los datos significativos, encontramos una relación moderada directa, es decir si la gestión administrativa se desarrolla de manera eficaz el servicio brindado será de calidad demostrándose en una buena atención al público usuario.

En el análisis descriptivo en la tabla 1 se observó para gestión administrativa una media de 55.92, con una desviación estándar de 9.44 y su alfa de Cronbach es de .753; en sus dimensiones para planificación se obtuvo una media de 14.02, con una desviación estándar de 3.07, y un alfa de Crombach de .887; para la organización una media de 14.11, con una desviación estándar de 2.9, y un alfa de Crombach de .887; para la dirección una media de

13.91, con una desviación estándar de 3.14, y un alfa de Crombach de .882; y por último para control una media de 13.87, con una desviación estándar de 3.22, y un alfa de Crombach de .882. Por lo tanto, se concluye que el instrumento es confiable para su aplicación.

Como se relaciona con Trigoso (2021), donde para evidenciar si sus instrumentos son confiables utiliza también la prueba estadística de Crombach con un muestro aleatorio de 35 personas aplicando dos cuestionarios para gestión administrativa con 17 preguntas que son dirigidas a colaboradores así mismo, el cuestionario para calidad de servicio con 18 preguntas a los usuarios, dando como resultado un valor de .831, que indica que los instrumentos son fiables para su aplicación.

También se relaciona con Sánchez (2020), en su investigación aplicada en la municipalidad de Trujillo, el estudio es básica no experimental, con el diseño correlacional transversal, su población fue de 50 participantes, se utilizaron las escalas de gestión administrativa y calidad de servicio para el recojo de información, se utilizó un análisis descriptivo, se evidencio el nivel de cada variable siendo para la gestión administrativa regular de 72%, y para calidad de servicio con 52% con nivel regular. Se analizó si en los resultados existe normalidad utilizando la prueba de Kolmogorov-Sminov, determinando que existe normalidad entre las dimensiones de gestión administrativa y dimensión de Garantías, en cambio para las dimensiones confianza y atención oportuna, no se presentan datos normalizados. Por lo tanto, se concluyó que, al determinar la relación de Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0.478 con valor p significativo de 0.000, quedando comprobado que entre la gestión administrativa con el servicio de calidad hay una relación significativa en la gerencia de Trujillo en el año 2019.

Así mismo en la tabla 2 se observó para Calidad de servicio una media de 75.52, con una desviación estándar 11.66 y su alfa de Cronbach es de .868; en sus dimensiones para Elementos tangibles se obtuvo una media de 10.44, con una desviación estándar de 2.68, y un alfa de Crombach de .887; para la Fiabilidad una media de 13.97, con una desviación estándar de 3.063, y un alfa de Crombach de .882; para la capacidad de respuesta una media de 14.33, con una desviación estándar de 2.62 y un alfa de Crombach de .889; para la seguridad una media de 18.38, con una desviación estándar de 3.37 y un alfa

de Crombach de .885 y por ultimo para empatía una media de 18.40 con una desviación estándar de 3.92, y un alfa de Crombach de .882. Por lo tanto, se concluye que el instrumento es confiable para su aplicación.

Lo mencionado anteriormente se relaciona con Vergara (2021), donde para ver si el instrumento sobre calidad de servicio es fiable, dicho autor aplica la prueba estadística de alfa de Cronbach en un muestro aleatorio a 18 elementos, que resulto un coeficiente de .0939, que indica que el instrumento tiene un nivel de fiabilidad alto, por lo tanto, el cuestionario de 20 preguntas, es fiable para su aplicación.

Para el análisis de normalidad de los datos en la tabla 3 utilizamos la normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se puede observar que en los datos no existen una distribución normal ($p < 0.05$), por lo tanto, se uso de la prueba no paramétrica, la de correlación de Spearman.

Para comprender las variables entendemos que la Gestión Administrativa Es la ejecución de acciones con el objetivo de hacer cumplir las metas propuestas de manera eficaz y económica, donde para llegar a cumplir lo propuesto se debe planificar para lograr los objetivos de la empresa (Guerrero, 2022). Por otro lado, cuando nos enfocamos en la variable de Calidad de Servicio donde se define como un buen servicio de calidad es muy importante en una empresa o entidad debido a que administra los servicios de acuerdo a la realidad del entorno y engrandece a la empresa logrando un futuro prometedor (Monroy y Urcadiz, 2018).

Al observar y analizar la correlación entre Gestión Administrativa y Calidad de servicio, se evidencia que las variables en estudio hay una correlación positiva directa, cuando se comprueba en la hipótesis general (Tabla 4), con un 95% de confianza, lo cual se evidencio un valor de .867 con la correlación de Spearman demostrando que hay una relación directa alta, por lo tanto si se desarrolla una buena Gestión administrativa mejor será la calidad de servicio percibida por los docentes de la Ugel 01 El Porvenir de Trujillo.

Como se relaciona con Toral y Zeta (2017), estudio realizado en el Ecuador, que confirma que si hay un relación entre gestión administrativa con la calidad de servicio; su metodología fue de tipo correlacional transversal, aplicado a 4913 entre docentes, empleados y estudiantes de área de jurídicas, para la aplicación se utilizó la escala de SERVQUAL, con el modelo SERVPERF,

para determinar el muestreo sea aplico un muestreo probabilístico simple con un nivel de confianza de 95% siendo una muestra de 356, donde se evidencio un coeficiente de correlación de 0.3 ($p < .05$), lo que se concluye que con buena gestión administrativa influye significativamente con la calidad de servicio, es decir que al mejorar en la entidad los procesos de planificación, organización, dirección y control, que conlleva a decir gestión administrativa, se desarrollara la calidad de servicio ofrecido.

Así mismo se puede corroborar por lo mencionado por Vergara (2021), donde determino la relación existente entre gestión administrativa y calidad de servicio, con una investigación básica de corte transversal cuantitativa y correlacional, el muestreo es total de la muestra es decir por conveniencia debido a que el estudio es no probabilístico casual, siendo la muestra 180 docentes, se ingresó la información a través del programa para escritorio SPSS, aplicando el estudio correlativo de Spearman, donde resulto el coeficiente de valor de .55, por lo tanto se concluye que existe una relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en los empleados de la Ugel Andahuaylas en el año 2019.

Con respecto a la correlación entre la dimensión de Planificación de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, se evidencia que en las variables en estudio si hay una relación positiva directa entre sí, cuando se comprueba en la hipótesis específica 1 (Tabla 5), con un 95% de confianza, obteniéndose un valor de .560 con la correlación de Spearman, demostrándose que entre las variables hay relación moderada positiva, es decir que si se desarrolla una buena planificación en la entidad o empresa mayor será la calidad de servicio en servicio brindado hacia los docentes de la Ugel 01 El Porvenir de Trujillo. Se relaciona por lo mencionado por Vergara (2021), que en su trabajo de investigación evidencia una correlación de Spearman entre la dimensión de planificación de la Gestión Administrativa con la calidad de Servicio con un coeficiente de valor .032, aunque podemos ver que es bajo, pero existe una relación significativa, el autor concluye que en dicha área del personal se observa una deficiencia en temas sobre planificación de sus actividad o acciones que a largo plazo le influye consecuencias a largo plazo.

Así mismo la correlación entre la dimensión de Organización de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, se evidencia que en la variables en estudio

hay una correlación significativa, cuando se comprueba en la hipótesis específica 2 (Tabla 6), con una 95% de confianza, se obtuvo un valor de .595, demostrándose que hay una relación positiva de nivel moderado, lo que confirma que mayor organización en la entidad o empresa mayor será la calidad de servicio percibida por los docentes de la unidad ejecutora de educación de Trujillo. Como se relaciona con Marín (2022), donde menciona que existe una correlación moderada debido a que la organización es sobre cómo se encuentra en el área, si cada responsable cumple con sus funciones de acuerdo al MOF, si todos los trabajadores tienen una convivencia entre sí, es decir una relación en convivencia y en completo orden.

Lo mencionado anteriormente se relación con Anzola (2002), acciones como dirigir y organizar una empresa, son hechas en grupos de integrantes apoyados por el área de recurso humanos con el fin de fortalecer la gestión administrativa y tomar mejores decisiones en la entidad para logara los objetivos propuestos durante el año. Es decir, la gestión administrativa se ejecuta en las etapas cuando se da la administración, de planear, dirigir, coordinar o relacionar internamente en la empresa, con el objetivo de que se tomen decisiones a futuro de manera adecuada, y cumplir con los compromisos que se desarrollan en la organización y que se fundamenta en las ejecuciones (Calderón et al., 2017).

Como la correlación entre la dimensión de Dirección de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, se evidencia hay una correlación positiva, cuando se comprueba en la hipótesis específica 3 (Tabla 7), con un 95% de significancia, obteniéndose un valor de .746 con la correlación de Spearman, demostrándose que hay una relación significativa de nivel alto, por cual se puede afirmar que si hay un buen desarrollo en la Dirección en la entidad o empresa mayor será la calidad de servicio percibida por los docentes de la Ugel 01 El Porvenir de Trujillo. Lo que se relaciona con Menacho (2021), que corrobora a que, existe relación entre la dimensión de Dirección de la gestión Administrativa y la calidad de servicio, debido a que es importante para la entidad una buena dirección es decir un buen liderazgo por parte de los jefes que conlleve a una buena organización y planeamiento de cumplir con los objetivos brindando una gran calidad de servicio.

Por último la correlación entre la dimensión de Control de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, se evidencia que hay una relación positiva

directa, cuando se comprueba en la hipótesis específica 4 (Tabla 8), con un 95% de confianza, demostrándose un valor de .767 con una correlación de Spearman, evidenciando que dicha relación tiene un nivel alto, con lo que se puede afirmar que un mejor Control en la entidad o empresa mayor será la calidad de servicio percibida por los docentes de la Ugel 01 El Porvenir de Trujillo.

Como se relaciona con Peña (2018), donde al realizar la correlación de Spearman se evidenció un coeficiente de .805 con una significancia de valor p menor que .05, es decir existe una relación positiva de nivel alto, con lo cual se concluye que si en la empresa o entidad tiene un buen manejo en la gestión administrativa se percibirá en los usuarios docentes una buena calidad de servicio.

También se relaciona por lo mencionado por Zarate (2019), que menciona que el control es lo que potencia y promueve a la persona, es decir siempre trata de medir el presente y futuro del recurso, con la finalidad de solucionar y emendar los errores, de este modo se corrigen los errores en la gestión administrativa, y así lograr una buena mejora en el servicio que será ofrecido con calidad. Por lo tanto, concluye que a medida que se aumente el control se aumentará el servicio con respecto a la calidad.

VI. CONCLUSIONES

1. El objetivo general, si existe una relación estadísticamente significativa, positiva, y con un efecto alto entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, con un valor de .867 de correlación de Spearman, con un valor p de significancia $> .05$, por lo tanto, se puede decir que mayor es la Gestiona Administrativa mejor será la calidad de Servicio brindada por la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.
2. Se determinó que la dimensión de Planificación de Gestión Administrativa con la calidad de servicio ($P= .000$) hay una relación significativa; a partir de un valor de .560 de correlación de Spearman, indicando que es una correlación positiva de tamaño de efecto moderado, es decir a mayor Planificación conllevara a que en la entidad brinde una Calidad de Servicio eficaz y oportuna.
3. Se determinó que la dimensión de Organización de Gestión Administrativa y la calidad de servicio ($P= .000$) hay una relación significativa; a partir de un valor de .746 de correlación de Spearman, lo cual indica que es una correlación positiva de tamaño de efecto alto, es decir a mayor Organización conllevara a que en la entidad brinde una Calidad de Servicio eficaz y oportuna.
4. Se determinó que la dimensión de Dirección de Gestión Administrativa y la calidad de servicio ($P= .000$) hay una relación significativa; a partir de un valor de .595 de correlación de Spearman, lo cual indica que es una correlación positiva de tamaño de efecto moderado, es decir a mayor Dirección conllevara a que en la entidad brinde una Calidad de Servicio eficaz y oportuna.
5. Se determinó que la dimensión de Control de Gestión Administrativa y la calidad de servicio ($P= .000$) hay una relación significativa; a partir de un valor de .767 de correlación de Spearman, lo cual indica que es una correlación positiva de tamaño de efecto alto, es decir a mayor Control conllevara a que en la entidad brinde una Calidad de Servicio eficaz y oportuna.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Director ejecutivo de la Ugel 01 El Porvenir de Trujillo se sugiere planificar talleres de reforzamiento y especialización sobre temas de Gestión Administrativa y como mejorar el desarrollo profesional de la calidad de Servicio de todos los empleados que laboran en la institución.
2. Como también se recomienda al personal de Ugel conocer los documentos de gestión, para que tengan muy claro sus funciones según la estructura orgánica de la unidad ejecutora de educación, con la finalidad de cumplir con los objetivos y lograr los compromisos que tiene la entidad, así mismo a los docentes usuarios tengan conocimiento de las funciones de cada área y empleado, para que así no estén divagando como presentar sus trámites documentarios.
3. Se recomienda al área de personal que se debe mejorar la imagen institucional, con una mayor organización, que las oficinas estén bien distribuidas según la atención al usuario, llevar un mejor control en trámite documentario, para que sea más fácil la búsqueda.
4. A los investigadores se les pide seguir con estudios correlacionales y observar si hay cambios entre las variables a través del tiempo, realizando un estudio donde se comparen que genero son vulnerables ante estas variables en estudio.
5. Finalmente, se debe realizar talleres de sensibilización con los empleados de la unidad ejecutora de educación, sobre la importancia brindar un buen servicio y atención a los usuarios, con el fin que el usuario se sienta satisfecho y que cumpla con sus expectativas.

REFERENCIAS

- Alto, M., López, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en Psicología. *Revista Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v29n3/metologia.pdf>.
- Anzola, S; (2002). Administración de Pequeñas Empresas (2a. Ed., 2a. Reimp.). México: Mcgraw-Hill Interamericana
- Arciniegas, J.A y Mejías, A.A (2017). Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression. *Comunicación*. 8(1)
- Ariza, D. A. (2017). Efectividad de la gestión de los proyectos una perspectiva constructivista. *Artículo científico, Escuela de administración de negocios, Universidad EAN, Colombia*, 11-45. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718
- Cabana, S., Cortés, F., Contreras, F., y Vargas, V. (2020). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Chile. *Revista de Información Tecnológica*. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S07180764202000020103&lang=es
- Calderón, E., Ramírez, A., y Ramírez, R. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial, *Revista Contribuciones a la Economía (enero-marzo, 2017)*. <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.htm>
- Chávez, G. (2019). Gestión de la información y su incidencia en la eficiencia del programa social juntos en el departamento de Áncash–2017. (tesis de maestría). *Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Áncash, Perú*. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/unasam/3410>
- Demuner, M., Becerril, O.U., e Ibarra, M.A. (2018). Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. *Revista de Ciencias Sociales y humanidades*. (27). 53-2
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., y De la Hoz, E. (2020). A method for evaluating the quality service of a user unit in a water service company in Colombia. *Inf. tecnol.* 31(4). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>

- Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt – Chile. *Ingeniare. Rev. chil. ing* 27(4).
- García, J., y Ledesma, G. (2019). *Gestión por procesos y su influencia en la calidad de servicio de la empresa servicios generales y turismo Milagritos SAC del distrito de Trujillo 2018. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio institucional de la UPAO.* https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5653/1/RE_ADMI_JH_OSELYN.GARC%C3%8DA_GIORDANO.LEDESMA_GESTI%C3%93N.POR.PROCESOS_DATOS.PDF
- Gonzales, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. *Universidad y Sociedad*.12(4). <http://scielo.sld.cu/>
- Guerrero, B. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de una unidad ejecutora de educación local de la provincia de Tarma, 2022.* [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97059>
- Gutiérrez, M.C. (2018). Human development and human interactions in intervention in Social Work. *Revista Dialnet*. 9, 112.
- Iso-9001. (2018, 02 de noviembre). <http://iso9001calidad.com/lapolitica-de-calidad.101.html>
- Jiménez, K. (2021). *gestión administrativa y calidad del servicio en la municipalidad de canoas de punta sal, contralmirante villar, tumbes. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo].* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63065>
- Joaquín, V. (2016). *La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Trujillo SA, Agencia Real Plaza, Trujillo-2015. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo].* Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4965/joaquinleon_van_essa.pdf?sequence=1
- Li, Y. y Shang, H. (2020). Calidad del servicio, valor percibido e intención de uso continuo de los ciudadanos con respecto al gobierno electrónico: evidencia empírica de China. *Información y gestión*, 57 (3). <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0378720617306912?token=D6FB1D90C74AF23E9BE8CBE360DFEAD0AE09E2F0A21B74A8FF242AB17BF8C>

[391BF8CFA0E46B139AFA778D4C5F27FD5B2&originRegion=us-east1&originCreation=20211212170105](https://hdl.handle.net/20.500.12692/86907)

- Marín, N. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio al usuario de la ciudad de Trujillo 2021. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86907>
- Márquez, M. & Mejías, A. (2013). Dimensiones de la calidad del servicio ofrecido por el departamento de ingeniería industrial de la UNET. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 17(67), 68-74. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131648212013000200002
- Matsumoto, R. (2014). Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto. *Perspectivas*. 34. 181-209.
- Menacho, V. (2021). Gestión administrativa y liderazgo asertivo en la municipalidad provincial de Chiclayo. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60457>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de manta. *dominio de las ciencias*, 3(2), 947-964. <http://scielo.sld.cu/>
- Monroy, M.A. y Urcádiz, F.J. (2019). Service Quality incidence on commensal'ssatisfaction in restaurants La Paz, Mexico. *Investigación administrativa*, 48(123).
- Morales, D., y Paredes, V. (octubre de 2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior. [Tesis maestría, Universidad Técnica Ambato]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>
- Moreno, M., Tezón, M., y otros (2018). autoestima: desarrollo de la autonomía personal en estudiantes del área técnica, issn: 0798-1015, *revista espacios*, 39(46), 6-11
- Numpaque, A., & Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012000112016000400715

- Ocampos, I y Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial essalud-tumbes, 2016*. (tesis de pregrado). universidad nacional de Tumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/unitumbes/88/tesis+-+ocampos+y+valencia.pdf?sequence=1>
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14850>
- Pride, W., y Ferrell, O. (2018). *Foundations of marketing*. 8th edition. cengage learning de la Hoz, J., hernández, h. y otros 6 autores, management model for the logistics and competitiveness of smes in the city of Barranquilla. *in: rocha, á., reis, j., peter, m., y bogdanović, z., (eds) marketing and smart technologies*, doi: https://doi.org/10.1007/978-981-15-1564-4_37
- Rogel, J.L. (2018). *Quality of service and customer satisfaction: key binomial in travel agencies in Ecuador. Memorialia. 15. ISSN: 1690-8074*
- Rojas, C. y Niebles, W. (2020). *Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. Revista espacios, 41(1)*. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
- Roque, R., Guerra, R.M., y Torres, R. (2019). *Integrated management for patient safety and quality of health care. Revista habanera de ciencias médicas. 17(2)*
- Ruíz, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi - Essalud, Lambayeque – Perú, 2019. [tesis maestría, universidad del pacífico]*. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/ruiznils_tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Salazar, W. y Cabrera, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. 19(2), 13-20*.
- Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México*.
- Sánchez, J. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45849>

- Shlychkov, V. V., Kiyamov, I. K., Khasanova, A. S., Kulish, S. M., & Nestulaeva, D. R. (2017). Hands-on Management: Theoretical and Methodological Approaches and Russian Practice of State and Municipal Management. *European Research Studies Journal*, 20(2B), 200-223. https://www.um.edu.mt/library/oar/bitstream/123456789/29501/1/Hands_on_Management_Theoretical_and_Methodological_Approaches_and_Russin_Practice_of_state_and_Municipal_Management_2017.pdf
- Toral, R. & Zeta, A. (2017). Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el Área Jurídica, Social y Administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. *Sur Academia: Revista Académica-Investigativa de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa*, 3(6). <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>
- Trigoso, R. (2021). gestión administrativa y calidad de servicio en la unidad ejecutora del ministerio de desarrollo e inclusión social-lima, 2019. (tesis de pregrado). *universidad Señor de Sipán*. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7971>
- Ventura-León, J. (2017). Population or sample? A necessary difference. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Vera, J., y Trujillo, A. (2017). Escala Mexicana de calidad en el servicio en restaurants (EMCASER). Innovar, *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 27(63):43-59. DOI: <https://doi.org>.
- Vergara, K. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de personal de la unidad de gestión educativa local Andahuaylas 2019. [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63070>
- Villanueva, J. (2019). Tipos de investigación científica. Recuperado de: <http://micjvh.blogspot.com/2019/09/tipos-de-investigacion-cientifica.html>
- Yovera, C., y Rodríguez, J. (2018). El modelo servqual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica*. 10(22), 26-38. <https://dialnet.unirioja.es>
- Zárate Huarhuachi, G. C. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros–Apurímac, 2019. [Tesis Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. <https://hdl.handle.net/20.500.14168/505>

ANEXOS

Anexo 01

Para obtener la muestra se utiliza el muestreo aleatorio simple probabilístico con la siguiente formulación:

$$\eta = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

N= total de la población (2493 estudiantes)

Z= nivel de confiabilidad (95% = 1.96)

p= probabilidad a favor (0.5)

q= probabilidad en contra (0.5)

E= error de estimación (0.05)

Reemplazamos los datos y tuvimos:

$$n_o = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 2493}{(2493 - 1)0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 333$$

Este valor se verifica por medio del factor de corrección donde:

$$\text{Factor de corrección es: } \frac{n}{N} = \frac{333}{2493} = 0.134$$

Podemos observar que el factor de corrección es 0.491 mayor que el 0.05, por lo tanto, se corrigió la muestra inicial siendo nuestra muestra final de:

$$\frac{n_0}{\left(1 + \frac{n_0}{N}\right)} = \frac{333}{\left(1 + \frac{333}{2493}\right)} = 294 \text{ docentes}$$

Del resultado anterior, la muestra es de 294 docentes.

Anexo 02

Confiabilidad de las variables

Tabla 1

Confiabilidad de la variable Gestión Administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,821	60

Tabla 2

Confiabilidad de la variable Gestión Administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,784	60

Anexo 03

Matriz de Operacionalización variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Items	Nivel de medición
Gestión administrativa	Es la ejecución de acciones con el objetivo de hacer cumplir las metas propuestas de manera eficaz y económica, donde para llegar a cumplir lo propuesto se debe planear, organizar, dirigir y controlar para lograr los objetivos de la empresa (Guerrero, 2022)	Para la definición operacional se asume los puntajes de escala de Likert con índices de valor del 1 al 5 del instrumento de la escala de estrés laboral que consta de 16 ítems.	Planificación Organización Dirección Control	1-4 5-8 9-12 13-16	Categórica, nominal, politomica
Calidad de servicio	Para Monroy y Urcádiz, (2019) menciona que la calidad de servicio es uno de los ejes centrales esenciales del engrandecimiento de la corporación y partícipe de la edificación de un futuro orientado en gran medida en la capacidad operativizadas para suministrar servicios en concordancia con una exigente realidad.	Para la definición operacional se asume los puntajes de escala de Likert con índices de valor del 1 al 5 del instrumento de la escala de Calidad de servicio que consta de 21 ítems.	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	1-3 4-7 8-11 12-16 17-21	Categórica, nominal, politomica

Anexo 04

Instrumentos de recolección de información

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INDICACIONES: Estimado docente jerárquico tiene el objetivo de recoger tu opinión sobre la gestión administrativa de la unidad de gestión educativa local de la provincia de La Libertad, con la mayor objetividad, la información es reservada, quedare muy agradecido por su colaboración y atención.

- Marca con una (X) la opción que corresponde SEXO:
MASCULINO () FEMENINO ()
- Marca con una (X) la opción que corresponde:
1= NUNCA
2= CASI NUNCA
3= ALGUNAS VECES
4= CASI SIEMPRE
5= SIEMPRE

ITEMS	1	2	3	4	5
1. Considera Ud. que la UGEL realiza una comunicación oportuna a los docentes y directivos sobre la planificación estratégica institucional.					
2. Considera Ud. que el plan de recursos presupuestarios de la UGEL satisface las necesidades requeridas para el cumplimiento de compromisos y metas de las instituciones.					
3. Considera Ud. necesario conocer las acciones específicas sobre los protocolos de Bioseguridad para cumplir los objetivos y metas institucionales.					
4. Considera Ud. necesario que las oficinas de la UGEL sean implementadas con materiales de Bioseguridad para brindar un servicio seguro a los usuarios.					
5. Considera Ud. que la UGEL cuenta con una estructura organizacional moderna y actualizada concordante con las normativas vigentes.					

6. Considera Ud. que las oficinas de la UGEL articulan de forma organizada para brindar un adecuado servicio al usuario.					
7. Considera Ud. que la UGEL realiza una comunicación eficiente sobre los diferentes procesos administrativos como reasignación docente, contrata docente, otros.					
8. Considera Ud. que la UGEL comunica de forma eficiente los cambios normativos para el desarrollo del año escolar.					
9. Considera Ud. que el titular de la UGEL cuenta con un liderazgo directivo para conducir el servicio educativo en la provincia de La Libertad.					
10. Considera Ud. que los problemas y conflictos entre servidores públicos se soluciona de forma asertiva.					
11. Considera Ud. que la UGEL al momento de brindar información lo realiza de forma cordial hacia los usuarios.					
12. Considera Ud. que los funcionarios promueven el trabajo en equipo para el cumplimiento de las metas y compromisos programadas.					
13. Considera Ud. que las metas de cada área se encuentran establecidas y acorde a las necesidades de las instituciones.					
14. Considera Ud. necesario que la UGEL supervise los sistemas administrativos instalados.					
15. Considera Ud. que los reclamos presentados a través del libro de reclamaciones de la UGEL son subsanados para mejorar la calidad de servicio.					
16. Considera Ud. necesario que la UGEL comunique sobre el plan de capacitación de gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios.					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO


INDICACIONES: Estimado docente jerárquico tiene el objetivo de recoger tu opinión sobre la gestión administrativa de la unidad de gestión educativa local de la provincia de La Libertad, con la mayor objetividad, la información es reservada, quedare muy agradecido por su colaboración y atención.

- Marca con una (X) la opción que corresponde SEXO:
MASCULINO () FEMENINO ()
- Marca con una (X) la opción que corresponde:
1= NUNCA
2= CASI NUNCA
3= ALGUNAS VECES
4= CASI SIEMPRE
5= SIEMPRE



ITEMS	1	2	3	4	5
1. Considera Ud. que la UGEL cuenta con equipos en buen estado de funcionamiento para brindar un buen servicio de calidad.					
2. Considera Ud. que la UGEL cuenta con tecnología suficiente como para satisfacer a todos los usuarios de las instituciones.					
3. Considera Ud. que la UGEL cuenta con instalaciones físicas adecuadas para una buena atención a los usuarios.					
4. Considera Ud. que la UGEL cumple con los plazos para la distribución de bienes, materiales fungibles y los libros de trabajo a las instituciones educativas.					
5. Consideras Ud. que la UGEL desempeña el servicio administrativo acorde al principio de legalidad respetando las normativas vigentes.					
6. Considera Ud. que la UGEL brinda sus servicios cumpliendo en forma eficiente con los plazos establecidos de acuerdo al TUPA.					
7. Considera Ud. que la UGEL está dando un servicio de calidad y eficiencia.					
8. Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad realizan los informes de respuesta dentro de los plazos establecidos.					
9. Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad realizan un pronto servicio a los usuarios.					

10. Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.					
11. Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad atienden a las peticiones de urgencia de los usuarios.					
12. Considera Ud. que las respuestas emitidas por la UGEL a los actos administrativos inspiran confianza y seguridad.					
13. Considera Ud. que los servidores públicos son amables con los usuarios.					
14. Considera Ud. que los servidores públicos están capacitados para atender las solicitudes de los usuarios.					
15. Considera Ud. que los horarios establecidos suelen ser adecuados para la atención a los usuarios.					
16. Considera Ud. que los servidores públicos se muestran predispuestos a brindar un servicio de calidad.					
17. Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad atienden las sugerencias del usuario.					
18. Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad se preocupan por el interés público y el servicio educativo de la provincia de Tarma.					
19. Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad atienden las necesidades primordiales de los usuarios.					
20. Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad brindan información adecuada sobre los procedimientos administrativos de manera paciente y con buen ánimo.					
21. Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad indican los procedimientos administrativos a los usuarios de manera clara y ordenada.					

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación entre Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.		
Aplicado a la Muestra Participante	Profesores de las instituciones educativas (IE) de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022		
Nombres y Apellidos del Experto	NICOLAS MANUEL ROTOS TRUJILLO	DNI N°	18821030
Título Profesional	ECONOMISTA	Celular	927879645
Dirección Domiciliaria	MZ. C19-LOTE 26. URB. MANUEL ARCEVALO III ETAPA L.E.		
Grado Académico			
FIRMA	 C.B.L.L. REG. 1268.	Lugar y Fecha:	TRUJILLO 25/11/22

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación entre Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022		
Aplicado a la Muestra Participante	Profesores de las instituciones educativas (IE) de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.		
Nombres y Apellidos del Experto	Italo Cecilio Arbulú Urizar	DNI N°	32737565
Título Profesional	Abogado	Celular	948 796 649
Dirección Domiciliaria			
Grado Académico	Magister		
FIRMA	 	Lugar y Fecha:	20-11-2022

CONTROL	Supervisión de sistema	13. Considera Ud. que las metas de cada área se encuentran establecidas y acorde a las necesidades de las instituciones.	CS		X		X		X		X
	Política de calidad	14. Considera Ud. necesario que la UGEL supervise los sistemas administrativos instalados.	S		X		X		X		X
	Evaluación	15. Considera Ud. que los reclamos presentados a través del libro de reclamaciones de la UGEL son subsanados para mejorar la calidad de servicio.	AV		X		X		X		X
	Acciones correctivas	16. Considera Ud. necesario que la UGEL comunique sobre el plan de capacitación de gestión administrativa y calidad deservicio a los usuarios.	S		X		X		X		X
					X		X		X		X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

Trujillo 2011/11/2022	32737565		998 796 649
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:



Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autora del instrumento
Arbelo Unzueta, Italo Cecilio	Asesor Legal - UGEL 01 EP		Etan Nolo
Título del estudio:			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo con la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008). Siempre (S), Casi Siempre (CS), Algunas Veces (AV), Casi Nunca (CN), Nunca (N).

CALIDAD DE SERVICIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA					
				S	CS	AV	CN	N	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	ELEMENTOS TANGIBLES	Equipos a la vanguardia de la tecnología	1. Considera Ud. que la UGEL cuenta con equipos en buen estado de funcionamiento para brindar un buen servicio de calidad.	CS						X				X						X					X
		Tecnología óptima	2. Considera Ud. que la UGEL cuenta con tecnología suficiente como para satisfacer a todos los usuarios de las instituciones.	CS						X				X						X					X

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación entre Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de personal de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022		
Aplicado a la Muestra Participante	Profesores de las instituciones educativas (IE) de la unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022.		
Nombres y Apellidos del Experto	Yenny Rivera Chinchayhuara	DNI N°	18215077
Título Profesional	Abogada	Celular	979087108
Dirección Domiciliaria	Oswaldo Herculles 463-465 Urb. Los Granados		
Grado Académico			
FIRMA	 	Lugar y Fecha:	20-11-2022

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autora del instrumento
Yenny Rivera Chinchayhuara	Abogado I- UGEL 01 EP		Etan Lolo Amavito
Título del estudio:			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo con la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio); 2 (Bajo Nivel); 3 (Moderado nivel); 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).
Siempre (S), Casi Siempre (CS), Algunas Veces (AV), Casi Nunca (CN), Nunca (N).

CALIDAD DE SERVICIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA				
				S	CS	AV	CN	N	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
				ELEMENTOS TANGIBLES	Equipos a la vanguardia de la tecnología	1. Considera Ud. que la UGEL cuenta con equipos en buen estado de funcionamiento para brindar un buen servicio de calidad.	CS						X				X							X	
	Tecnología óptima	2. Considera Ud. que la UGEL cuenta con tecnología suficiente como para satisfacer a todos los usuarios de las instituciones.	S						X				X						X					X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio de una unidad ejecutora de educación local de la provincia de Trujillo, 2022", cuyo autor es NOLE AMARANTO ETAM JONATAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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 César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 03 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY : 17609827 ORCID: 0000-0001-9451-0850	Firmado electrónicamente por: MALVAREZTO el 03- 01-2023 09:26:44

Código documento Trilce: INV - 1053843