



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión Administrativa y su influencia en la calidad del servicio educativo de  
docentes en una UGEL de la región Cajamarca – 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Quiroz Infante, Yenny Lilet ([orcid.org/0000-0002-5869-1938](https://orcid.org/0000-0002-5869-1938))

**ASESOR:**

Dr. Gonzalez Gonzalez, Dionicio Godofredo ([orcid.org/0000-0002-7518-1200](https://orcid.org/0000-0002-7518-1200))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

A Dios, fuente de inspiración y fortaleza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados y a mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años brindados.

## **AGRADECIMIENTO**

A todas las personas que me apoyaron e hicieron posible que el presente trabajo de investigación se realice con éxito, en especial a mi Asesor y Docentes, que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	vi
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de la investigación .....	15
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5 Procedimientos .....	18
3.6 Método de análisis de datos .....	19
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES .....	38

VII. RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS .....	40
ANEXOS.....	47

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Alfa de cron bach general.....	18
<b>Tabla 2:</b> Confiabilidad GA .....	18
<b>Tabla 3:</b> Confiabilidad CA .....	18
<b>Tabla 4:</b> Prueba de normalidad.....	19
<b>Tabla 5</b> Gestión Administrativa en la UGEL San Marcos -2022 .....	21
<b>Tabla 6:</b> Estructura y cultura de la organización (Agrupada).....	22
<b>Tabla 7:</b> Toma de decisiones (Agrupada).....	23
<b>Tabla 8:</b> Planeamiento (Agrupada) .....	24
<b>Tabla 9:</b> Dirección de organizaciones (Agrupada) .....	25
<b>Tabla 10:</b> Calidad de Servicio (Agrupada) .....	26
<b>Tabla 11:</b> Diseño de sistemas de producción (Agrupada).....	27
<b>Tabla 12</b> Dimensión Gestión de Servicios.....	28
<b>Tabla 13</b> Dimensión Auditoría de servicios.....	29
<b>Tabla 14</b> Dimensión Mejoramiento de servicios.....	30
<b>Tabla 15</b> Tabla de correlación - Rho de Spearman según la variable Gestión Administrativa y Calidad de servicio .....	31
<b>Tabla 16</b> Tabla de correlación - Rho de Spearman según la variable Estructura y Cultura de la organización y Calidad de servicio .....	31
<b>Tabla 17</b> Tabla de correlación - Rho de Spearman según la variable Toma de decisiones y Calidad de servicio .....	32

<b>Tabla 18</b> Tabla de correlación - Rho de Spearman según la variable Planeamiento y Calidad de servicio .....	32
<b>Tabla 19</b> Tabla de correlación - Rho de Spearman según la variable Dirección de organizaciones y Calidad de servicio.....	33
<b>Tabla 20:</b> Ficha técnica GA.....	79
<b>Tabla 21:</b> Ficha técnica CA.....	79

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Gestión Administrativa en la UGEL San Marcos -2022.....	21
<b>Figura 2</b> Estructura y cultura de la organización (Agrupada) .....	22
<b>Figura 3:</b> Toma de decisiones (Agrupada).....	23
<b>Figura 4:</b> Planeamiento (Agrupada).....	24
<b>Figura 5:</b> Dirección de organizaciones (Agrupada).....	25
<b>Figura 6:</b> Calidad de servicio (Agrupada) .....	26
<b>Figura 7:</b> Diseño de sistemas de producción (Agrupada).....	27
<b>Figura 8</b> Dimensión Gestión de Servicios .....	28
<b>Figura 9</b> Dimensión Auditoria de servicios .....	29
<b>Figura 10</b> Dimensión Mejoramiento de servicios .....	30



## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión administrativa en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL DE LA REGIÓN CAJAMARCA - 2022. Se trabajó bajo un enfoque cuantitativo de tipo básico de un diseño no experimental de corte transversal bajo un nivel correlacional causal, se tuvo como población de estudio a 150 usuarios de la UGEL San Marcos, empleando un muestreo no probabilístico censal y siendo la muestra igual que la población, asimismo, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento se emplearon el cuestionario. Mediante los resultados se obtuvo un índice de correlación de 0,96 y un p valor de 0,000, lo que indica que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables. Por lo que se puede concluir que, si existe influencia de la gestión administrativa en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL DE LA REGIÓN CAJAMARCA - 2022.

**Palabras Clave:** Gestión, Administrativa, Calidad, Servicio, UGEL.

## **ABSTRACT**

The general objective of this study was to determine the influence of administrative management on the quality of educational service at UGEL San Marcos -2022. We worked under a quantitative approach of a basic type of a non-experimental cross-sectional design under a causal correlational level, the study population was 150 users of the UGEL San Marcos, using a non-probabilistic census sampling and the sample being the same as the population, likewise, the technique used was the survey and the questionnaire was used as an instrument. Through the results, a correlation index of 0.96 and a p value of 0.000 were obtained, which indicates that there is a positive and significant relationship between both variables. Therefore, it can be concluded that, if there is an influence of administrative management on the quality of the educational service in the UGEL San Marcos - 2022.

Keywords: Management, Administrative, Quality, Service, UGEL.

## I. INTRODUCCIÓN

El estudio analiza dos factores de importante trascendencia en la administración abierta como son la administración regulatoria (GA) y la naturaleza de la administración (QoS) entre otros, de estos específicamente ha dependido el protagonismo de las asociaciones en el ámbito público, inequívocamente como resultado de su desprecio, numerosos desafíos han surgido en el mundo global, público y, sorprendentemente, cercano. McEwen (2019), líder del área de negocios de Maestros del 26<sup>vo</sup> distrito de la OSSTF, en una proclamación para The Review paper, garantiza que es importante que los especialistas en capacitación se tomen su tiempo en lo que respecta a los piquetes de datos, ya que es importante que el área local sepa los impactos abrumadores del plan instructivo de Ford, particularmente para el país del Alto Canadá. Además, eso es lo que ella enfatiza, durante todo el proceso de coordinación focal, la organización Ford nunca resolvió los problemas básicos que limitan en proceso de enseñanza de los estudiantes, del mismo modo que su naturaleza de formación en el territorio. Tampoco ha percibido la expansión en el tamaño de las clases, el personal de apoyo de los estudiantes, la escasez de muchos puestos, el aprendizaje mecánico, la calidad de la atención hacia los clientes y otros.

Según la UNESCO (2013), el desarrollo de la gestión de la enseñanza en todo América Latina, últimamente ha adquirido mayor trascendencia en el mundo, particularmente en más naciones creadas donde cada día surgen problemas que tienen que ver con la organización de la escolarización, la desigualdad jerárquica, la insuficiencia para conducir pocas asociaciones instructivas, etc. Esta realidad exige una mayor preparación en cuanto a los DDHH, respecto a temas que están relacionados con cultura organizacional, la brillante disposición de la base instructiva, el ambiente laboral e institucional y la naturaleza de la gestión al interior de las unidades de administración. instrucción mundial. En este sentido la se describe que, en todo América Latina, las condiciones de la

gestión de la enseñanza, debe contar con un fundamental interés respecto al ordenamiento educativo por parte del estado.

En Perú, en 1992, a partir del 27 de diciembre, junto con la fuerza pública de Alberto Fujimori, la asociación informativa, la ayuda regional, el apoyo informativo, el avance de la consideración de la educación superior peruana y una mejora en la idea de la administración hacia cerca, sin embargo, una buena parte de las unidades organizativas carecen de todo tipo de control administrativo, a pesar que la cantidad de oferta que recibe el ministerio de educación respecto a toda su estructura de organización. Según Valencia (2018), el ministerio de educación, manifiesta su consternación debido a aquellos docentes que deberían verse desplazados en sus situaciones por unas mentalidades horribles que desvirtuaban a todos para trabajar con la calidad suficiente. Asimismo, reveló que a la fecha más de 600 educadores y caciques han sido indultados por las violaciones de coacción mental, apoyo a la aterrorización ilegítima, hostilidad y contrabando de medicina en localidades como Lima, San Martín, Cajamarca y Ayacucho (Paiva 2021).

Respecto a numerosas fundaciones docentes existe la ausencia de una estructura aceptable en cuanto a gestión administrativa, esto se debe a que los especialistas no se vinculan con la asociación donde laboran. Esto entrega una ausencia respecto al proceso de gestión de gobierno a nivel administrativo en cualquiera de las UGEL. Respecto a la UGEL – Lince, la emisora radial RPP, difundió la forma en la que unos docentes increparon el triste pensamiento respecto al desarrollo administrativo de esta institución. Respecto a la publicación del diario la República (2017), destapo una serie de actos de corrupción y desfalco económico ocurridos en perjuicio de la UGEL – Lambayeque; por otro lado, el escritor Zubieta (2018), detalla la sorprendente revelación en el foco de circulación de la UGEL respecto a pocas directrices bombardeadas, algunas veces, por ejemplo, el cuidador estigmatiza el cuadro institucional, por lo que se expresa en general que la idea de la organización es inadecuada.

En la UGEL – De la región Cajamarca, así como en todas sus unidades ejecutoras de formación, los educadores cuentan con un extraordinario sistema de trabajo en la implementación de la política. Sus obligaciones, privilegios, motivadores y asentimientos son administrados por la Ley de Reforma Magisterial N° 29944, y sus lineamientos sustentados en el Decreto Supremo N° 004-2013-ED, conforme a nuestra carta magna y otros ordenamientos legítimos en vigor, por ejemplo, el Decreto Legislativo N° 276 – Ley base de la carrera administrativa y sus remuneraciones respecto al sector público, así como la ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y otras, es así que durante su labor en los salones hogareños se producen diferentes experiencias de crecimiento y formación. pero además ciertos enfrentamientos sociales y laborales.

Es por ello que planteamos el siguiente problema ¿En qué medida la gestión administrativa influye en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca - 2022? y se formularon como problemas específicos: ¿En qué medida la estructura y la cultura de la organización influye en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca - 2022?, ¿En qué medida la toma de decisiones influye en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca - 2022?, ¿En qué medida el planeamiento influye en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca - 2022? y ¿En qué medida la dirección de organizaciones influye en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca - 2022?.

La defensa de la revisión se sostiene completamente por su comodidad ya que es una investigación práctica y será de prima extraordinaria a jefes en el centro de distribución UGEL de la región Cajamarca, la prima se extiende a educadores de sala incluidos. Social; Lo socialmente pertinente radica en la significación y efecto de los factores (administración reglamentaria y naturaleza de la administración) ya que en ambos descansa la actividad de coordinación, provisión y vigilancia de los organismos instructivos, sin embargo, ayudó a tener una conclusión

real que permita sacando a la luz temas a los socios de la fundación, así como impulsando a los establecimientos instructivos a actuar lo antes posible para la contrarrestar y disminuir estos casos, a la vez que actúa como motivo para el trabajo resultante con temas comparativos. metodológico; tiene una idea sobre los fundamentos de los factores con compromisos de profesionales capacitados debidamente referidos, además, la revisión dará información nueva y explícita sobre la verdad de las tiendas en el área de escolarización, que actuará como ayuda para el examen futuro, como, así como permitir mejorar la información existente con la utilización de hipótesis y mandatos que permitieran desglosar los factores de revisión. Útil, las posibles ramificaciones de tipo viable incorporarán las sugerencias más apremiantes y oportunas, en todo caso, la obtención de resultados permitirá generar actividades con explicaciones entre institucionales para trabajar la naturaleza de la gestión de los centros de distribución. Sistémico, la utilidad estratégica permitirá la accesibilidad de 2 herramientas por motivos para otras ejecuciones posteriores con reciente formulación de exámenes. En cualquier caso, se ha planificado y organizado otra encuesta a la luz de las características y particularidades de nuestra población y los factores y puntos que realmente queremos medir para responder a nuestros objetivos expresados. La aplicación se hará básicamente respecto a las convenciones de bioseguridad dadas por el estado.

Se formuló como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca - 2022. Como objetivos específicos: Determinar la influencia de la estructura y la cultura de la organización en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca - 2022. Determinar la influencia de la toma de decisiones en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca - 2022. Determinar la influencia del planeamiento en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca - 2022. Determinar la influencia de la dirección de organizaciones en la

Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca – 2022.

Se formuló como hipótesis general: Existe influencia la gestión administrativa en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca - 2022. Se formularon como hipótesis específicas: Existe influencia de la estructura y la cultura de la organización en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca - 2022. Existe influencia de la toma de decisiones en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca - 2022. Existe influencia del planeamiento en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca - 2022. Existe influencia de la dirección de organizaciones en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca - 2022.

## II. MARCO TEORICO

Se realizó un minucioso relevamiento de diferentes exámenes de forma amplia y universal, por lo que se eligió a Rocafuente (2019). El objetivo fue evaluar el tablero empresarial que impacta la idea de la ayuda de los dispositivos de transporte, correspondiente a la parroquia Anconcito (Mancha Azul), del cantón de Salinas en la provincia de Santa Elena; el tipo de investigación fue de tipo correlacional, utilizando estrategias inductivas, legítimas y rápidas. En la recopilación de información se aplicaron los instrumentos de recopilación y estudio, logrando posteriormente que la Gestión Administrativa en el hermoso vehículo no sea apetecible y, en ese sentido, la idea de que la ayuda que los clientes tengan para comunicarse no dependa de sus necesidades. Técnica de Suposiciones: La encuesta se elaboró bajo un sistema cuantitativo aplicado, bajo un arreglo transversal no exploratorio, con un nivel causal correlacional. La auditoría interpreta que un modelo de Gestión Administrativa fomenta aún más la ayuda que brinda el entendimiento de transporte "Imperfección Azul". a la ciudadanía.

Según Tagua (2018), esperaba diseñar una Estrategia de Gestión Administrativa con el fin de mermar la eficiencia respecto al Servicio a los usuarios del Mercado "El Dorado" en el municipio de Pastaza. Procedimiento: La encuesta se elaboró bajo un sistema cuantitativo aplicado, bajo un arreglo transversal no exploratorio, con un nivel causal correlacional. Se supone que los ejecutivos empresariales permiten planificar la ejecución utilitaria del mercado "El Dorado en la ciudad de El Puyo", lo que requiere la utilización de una Estrategia de gestión Administrativa a fin de fortalecer la concertación y concordancia entre caciques y pequeños vendedores. La necesidad de adaptarse a los nuevos cambios y la forma de afrontar las asociaciones consideradas hace que la calidad integral sea una variable inequívoca para lograr trascendencia en la organización de una afiliación.

Aliaga y Alcas (2021), partieron para seguir el efecto del tablero empresarial y la idea regulatoria de una instalación pública en la ciudad de Lima sobre el transporte refinado. Marco: Auditoría cuantitativa, explicativa y cruzada. Conto mujeres, de las cuales tomo una muestra de 90 pacientes que fueron atendidas durante dos meses persistentes; pruebas impredecibles. Empleando 3



instrumentos debidamente validado por expertos con una inquebrantable calidad; fue evaluada con el Alfa de Cronbach. Se supone que se observó que hay un evento de organización definitiva y la idea de la organización en el trabajo asimilado.

Poveda (2020), planteó planificar un modelo de gestión gerencial en los laboratorios de investigación del cerebro de la PUCESA para reforzar la naturaleza de la gestión en el espacio del bienestar y la escolarización. La estrategia utilizada tiene una metodología mixta subjetiva y cuantitativa, que permite conocer los propios factores que inciden en la gestión normativa de los centros de investigación a partir de los datos obtenidos por los docentes y estudiantes que los utilizan, a través de resúmenes. Donde, de acuerdo a los resultados obtenidos, se razona que se elaboren manuales de utilización de espacios exploratorios y guías internas como aparatos que garanticen la correcta ejecución de la metodología y equipo del laboratorio de Psicología, para asegurar buenos resultados en la preparación. experto de los suplentes y la naturaleza de la ayuda que se brinda como organización.

Barrón (2020), pretendieron trazar la conexión entre la gestión gerencial y la naturaleza de la gestión de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019". Técnica: utilizaron la metodología cuantitativa, como estrategia lógica global, de tipo aplicado, nivel correlacional, plan no probabilístico, la población estuvo conformada por 14 trabajadores universitarios, el ejemplo fue de tipo no probabilístico, por lo que se utilizó toda la población para la estimación de los factores , se utilizó la encuesta, en una escala ordinal tipo Likert, que fueron aprobadas por el juicio de especialistas, y la calidad inquebrantable se sometió a la medida Alfa de Cronbach Determinación: existe una conexión inmediata entre la gestión empresarial y la naturaleza de la administración. Confirmado con una conexión segura excepcionalmente alta con una "r" = 0.914, lo que nos permite declarar que t: Cuanto mayor sea el carácter de mejor ayuda será la gestión empresarial en la mencionada universidad.

Saavedra (2019), cuyo objetivo ha sido evaluar la gestión empresarial influye en la naturaleza de la asistencia de los útiles de transporte "Blemish Azul"; utilizando técnicas inductivas, lógicas y perspicaces. En la aplicación de los

instrumentos se desarrolló acciones como la reunión y estudio, consiguiendo así que la Gestión Administrativa en el vehículo agradable no es satisfactoria y, de esta forma, la naturaleza de la ayuda que manifiestan los clientes no está a la altura de sus necesidades. suposiciones Técnica: La revisión se elaboró bajo una metodología cuantitativa de tipo aplicada, bajo un plan transversal no exploratorio, con un nivel causal correlacional. La revisión infiere que un modelo de Gestión Administrativa desarrolla aún más la asistencia brindada por el convenio de transporte “Blemish Azul”. a la ciudadanía.

Tagua (2018), pretendió planificar una estrategia de Gestión Administrativa para trabajar la eficiencia del Servicio al Usuario del Mercado “El Dorado” del Cantón Pastaza. Técnica: La revisión se elaboró bajo una metodología cuantitativa aplicada, bajo un plan transversal no experimental, con un nivel causal correlacional. Presume que la gestión empresarial permite coordinar la ejecución funcional del mercado “El Dorado de la ciudad de El Puyo”, lo que requiere el uso de un plan estructural respecto a la gestión Administrativa que promueva la concordancia y concordancia entre directores y pequeños vendedores. La necesidad de adaptarse a los nuevos cambios y el enfoque de considerar las organizaciones hace que la calidad total sea una variable decisiva para lograr la grandeza en la administración de una asociación.

Aliaga y Alcas (2021), se propusieron rastrear el impacto de la gestión empresarial y la naturaleza administrativa de una clínica pública de la ciudad de Lima en los transportes refinados. Sistema: Revisión cuantitativa, esclarecedora. Conto con una población de 117 mujeres y una muestra conformada por 90 pacientes atendidas en dos meses continuos; pruebas irregulares. empleo 3 instrumentos debidamente validados por juicio de expertos y cuya confiabilidad se estimó con el Alfa de Cronbach. Se presume que, se comprobó que hay ocurrencia de administración autoritativa y naturaleza de la administración en el trabajo aculturado.

Poveda (2020), planteó planificar un modelo de gestión gerencial en los laboratorios de investigación del cerebro de la PUCESA para reforzar la naturaleza de la gestión en el espacio del bienestar y la escolarización. La estrategia utilizada tiene una metodología mixta subjetiva y cuantitativa, que permite conocer los propios factores que inciden en la gestión normativa de los centros de investigación a partir

de los datos obtenidos por los docentes y estudiantes que los utilizan, a través de resúmenes. Donde, de acuerdo con los resultados obtenidos, se razona que se elaboren manuales de utilización de espacios exploratorios y guías internas como aparatos que garanticen la correcta ejecución de la metodología y equipo del laboratorio de Psicología, para asegurar buenos resultados en la preparación. experto de los suplentes y la naturaleza de la ayuda que se brinda como organización.

Barrón (2020), pretendieron trazar la conexión entre la gestión gerencial y la naturaleza de la gestión de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019". Técnica: utilizaron la metodología cuantitativa, como estrategia lógica global, de tipo aplicado, nivel correlacional, plan no probabilístico, la población estuvo conformada por 14 trabajadores, el ejemplo fue de tipo no probabilístico, por lo que se utilizó toda la población para la estimación de los factores , se utilizó la encuesta, en una escala ordinal tipo Likert, que fueron aprobadas por el juicio de especialistas, y la calidad inquebrantable se sometió a la medida Alfa de Cronbach Determinación: existe una conexión inmediata entre la gestión empresarial y la naturaleza de la administración. Confirmado con una conexión segura excepcionalmente alta con una "r" = 0.914, lo que nos permite declarar que t: Cuanto mayor sea el carácter de mejor ayuda será la gestión empresarial en la mencionada universidad.

Para el marco teórico, se analizaron varios autores que hablan acerca de la gestión administrativa como Federico y Loguzzo (2016), mencionan que, en el campo de la organización asociativa, que dispongan de información calculada que favorezca la comprensión de las progresiones que se dan en el clima en el que trabaja la asociación, así como dentro de ella, y que dispongan, a la vez, de un cúmulo de información especializada en torno a dispositivos complejos de gran ayuda para la administración de asociaciones y con habilidades jerárquicas para liderar asociaciones útiles, creativas y enfocadas a su circunstancia actual. La gestión normativa se estima bajo los aspectos que la acompañan: el diseño y cultura de la asociación, la dirección, organización y asociación de los ejecutivos.

Según Chiavenato (2017), hace referencia a ese GA, Es una demostración de organización, actualmente se reconoce que los elementos fundamentales del

presidente son la organización, la asociación, los ejecutivos y el control. La exhibición de estas cuatro capacidades fundamentales es la pretendida interacción reguladora, es más que un agrupamiento repetitivo, dinámico e inteligente.

Reynoso (2017), alude que la AG es el conjunto de ejercicios que se lleva a cabo con la misión de coordinar una asociación a través de una dirección sensata de emprendimientos, esfuerzos y bienes. Ridiculous y Marcic (2018) lo caracterizan como el cumplimiento de objetivos autoritarios de forma real y segura a través de la disposición, asociación, curso y control de activos jerárquicos.

Hernández (2018) reveló que, la idea de administración regulatoria se ha ido desarrollando a través del tiempo, en el nivel que el hombre también haya ido progresando en la realización de nuevos avances y conexiones para mejorar nuevos elementos y administraciones, en el cumplimiento de un mercado que se va desarrollando y complejizando constantemente, teniendo como verdadero la investigación de hipótesis para su desciframiento, aplicación y avance de proposición y perseverar en las condiciones que se vienen trayendo al mundo en el mundo de los negocios, aplicando y adoptando nuevos métodos de razonamiento para los ejecutivos, conduciendo a nuevos avances en la organización, asociación, el Tablero y control. No obstante, el negocio de la junta es un tema mundial que influye a todos como asociación.

Gil (2018) expresó que, la nueva realidad requiere un mejor enfoque para entender y tratar una organización, de forma que le permita ampliar su capacidad de desarrollo y así tener la opción de fiscalizar adecuadamente la información y contar con socios capaces de hacer del aprendizaje una forma de pensar la vida. Al final del día, está relacionado con elevar el grado de avance mediante la expansión de las habilidades mentales y la elaboración de mejores enfoques para el aprendizaje.

Sánchez y Pintado (2019) eso es lo que nos hacen saber, la administración reglamentaria presenta los puntos más fundamentados de la administración de la asociación, para mejorar tanto la imagen como la situación que separa a la asociación del resto de su oposición. Una organización preocupada por su imagen generalmente la considera en todos los procedimientos corporativos, llegando a una

amplia gama de estrategias comerciales y, por lo tanto, puede ejecutar metodologías corporativas utilizando una gran administración.

La administración autoritativa se ha aplicado desde la antigüedad y con exactitud, sin embargo, siguiendo continuamente los procesos de organización que son la ordenación, asociación, jefatura y control, ya que sin estos enfoques no existe estructura para hacer iniciativa en una asociación. Estos pequeños ciclos ayudan a fomentar productivamente las tareas u objetivos de una organización.

Luego, se caracterizarán los aspectos dados por Federico y Loguzzo (2016), que son: la construcción y cultura de la asociación, la dirección independiente, la organización y los ejecutivos de las asociaciones. El aspecto principal Estructura y cultura de la asociación, este marco informal satisface dos necesidades: cumplir con los requisitos de los individuos para la comunicación social y trabajar en la presentación de la asociación a través del cambio común al proporcionar a la asociación canales que son en su mayor parte más rápidos y productivos. competente (Federico y Loguzzo, 2016, p.159).

Asimismo, la segunda dimensión Toma de decisiones, Federico y Loguzzo (2016), mencionan que, la elección es algo ordinario, con lo que coincidimos y vivimos, pero igualmente un tema desconcertante que merece una consideración excepcional. Sea como fuere, rara vez consideramos la forma en que decidimos nuestras elecciones, que son por razón o por instinto. Cada asociación es un especialista que trata de alterar el universo, el clima sobre el que el líder necesita impactar o blindarlo de un potencial cambio; los dos casos requieren producir impacto sobre su forma de comportarse. Este impacto se entrega a través de intercesiones, actividades realizadas por la asociación o persona.

De igual forma, el tercer aspecto es el arreglo, donde Federico y Loguzzo (2016), mencionan que, la organización es un ejemplo adecuado, en el que se caracterizan los objetivos y se establecen las formas que se tomarán para lograrlos. Forma parte de decidir las bases que orientan la actividad futura. Esto sugiere el aseguramiento de las metas, entendidas como una situación futura a cumplir, y las técnicas, o al menos, las reglas generales de las actividades que se deben realizar

para lograrlas. Aunado a esto Federico y Loguzzo (2016), refieren que, la complejidad del desarrollo del escenario donde funcionan las asociaciones implica auditar la reinserción del trabajo de administración en las asociaciones. Si reconocemos que el potencial humano progresivamente se convierte cada vez más en un rasgo separador, esta capacidad debe esperar un trabajo esencial sin desvincularse de sus obligaciones funcionales.

Para la estructura hipotética se investigó a algunos creadores que discuten la Calidad de la administración, como Vargas y Aldana (2018), a eso se refieren, que la ayuda es un conjunto de componentes interrelacionados, para cumplir con el comprador hasta el plan de creación de administración y los marcos de la junta (servicio), pasando por el plan de calidad de la asistencia y los marcos de control, y así sucesivamente en esta corriente en muchas hipótesis de los marcos de tiempo. La naturaleza de la administración se estima bajo los aspectos que la acompañan: Diseño de marcos de creación, Servicio a los ejecutivos, Revisión del servicio y mejoramiento de la administración.

Lovelock y Wirtz (2018) caracterizan que: La naturaleza de la administración es un componente clave relacionado con la lealtad del consumidor, si un cliente está extremadamente satisfecho o incluso satisfecho, seguramente se convertirá en un cliente fijo de una organización, combinará sus compras con un único proveedor y difundirá cosas positivas. propuestas.

Kotler y Armstrong (2017) caracterizan que: La naturaleza de la administración es uno de los instrumentos de situación vital. La calidad afecta directamente a la exhibición del artículo o administración; en este sentido, está firmemente conectado con el valor del cliente y la lealtad del consumidor, ya que se caracteriza por estar liberado de los desiertos.

Evans y Lindsay (2018) caracterizan que se considera como normas especializadas la naturaleza de la administración, o por lo menos, se piensa en la rapidez de atención y la precisión de los datos. Estos dos puntos de apoyo son los más significativos, así como las personas y la innovación.

El líder del ayuntamiento (2019) caracteriza qué naturaleza de la administración: Algo está comprometido con las cualidades de la humanidad; Es la capacidad de la persona para hacer las cosas admirablemente. La calidad se relaciona con el producto, pero también con los grupos humanos que integran la asociación, cómplices, inversionistas, atención al cliente, administraciones internas de la organización, relación con los proveedores, protección de los bienes comunes, consideración hacia la sociedad al convertir parte de las ventajas como beneficios sociales.

Mendoza (2018) caracteriza que: La naturaleza de la administración se centra en abordar los supuestos del cliente y satisfacer sus requisitos con el objetivo de que puedan cumplirse. Por lo tanto, si estar a la altura de las suposiciones es tan importante, es importante contar con datos satisfactorios sobre los clientes que contengan puntos de vista relacionados con sus necesidades, con las características que observan para decidir el nivel de valor logrado. La naturaleza de la administración es dar mucha consideración, ya sea producto o administración a los clientes internos y externos, depende de la lealtad del consumidor para que tengan una buena impresión de la asociación, ya que un cliente satisfecho es un cliente que sugiere. Lo principal acerca de la naturaleza de la administración es tener una conexión decente con todos los colegas, ya que son la imagen de la asociación y constantemente muestran la capacidad humana.

La calidad de servicio se mide bajo las siguientes dimensiones Vargas y Aldana (2018): Diseño de sistemas de producción, Gestión de servicios, Auditoría del servicio y mejoramiento del servicio. Asimismo, la primera dimensión el Diseño de sistemas de producción, donde Vargas y Aldana (2018), mencionan que, la ayuda es un conjunto de componentes interrelacionados, para cumplir con el comprador hasta el plan de creación de administración y los marcos ejecutivos (servicio), pasando por los marcos de control y plan de calidad de la ayuda, etc. Presenta en esta corriente un sinnúmero de veces la hipótesis de los frameworks, que permite a las organizaciones de administración otra visión del trabajo de control, ya que en este evento se piensan y controlan, simultáneamente, las interdependencias entre los componentes de la organización. tiempo se incorporan componentes de crítica concebibles de control de calidad completo.

Asimismo, el aspecto posterior, Gestión de Servicios, donde Vargas y Aldana (2018), advierten que, las formas que se han ido para tener la opción de asegurar y participar en los artículos y servicios de la asociación y los ciclos creados por los ejercicios realizados por el cliente, algunos de los cuales no incluyen directamente la asociación que proporciona los productos y servicios que los pedidos y son traídos al mundo a partir de los medios que suceden cuando se necesita cumplir con las necesidades, deseos y suposiciones de los individuos que buscan ayuda. Los dispositivos se pueden ordenar en: (a) Instrumentos explícitos de servicio, (b) Herramientas que ayudan a la asistencia desde el punto de vista del valor y la mejora continua, y (c). Dispositivos de regulación.

Así mismo, el tercer aspecto, la Auditoría del Servicio, donde Vargas y Aldana (2018), advierten que, cuyo principal objetivo es atender la voz del cliente de vez en cuando y siempre y en consecuencia tener la opción de proyectar las necesidades y supuestos, al tiempo que evalúa los expedientes de cumplimiento y contrasta éstos con los expedientes de oposición. La revisión es vital para planificar de forma coherente los elementos de planificación, creación y disposición de la ayuda. A través de ella, es factible lograr que el cliente evalúe sobre la naturaleza de la gestión de una organización y el grado de cumplimiento de sus requisitos y supuestos.

De igual manera, el aspecto final es la Mejora del Servicio, donde Vargas y Aldana (2018), notan que, preparar y educar en calidad de ayuda es fundamental para que el ciclo sea potente. Prepararse es la premisa del cambio de mentalidad, que ajusta las formas de comportarse. Mientras se prepara, la atención debe elevarse hacia las ideas y ramificaciones de este ciclo. El avance posterior se centra en ayudar a las personas a analizar los ejercicios que realizan, con respecto al cumplimiento de sus objetivos, su compromiso con la asociación y su propio giro. El tercer paso se centra en mostrar el tratamiento de los instrumentos del ciclo asistencial del consejo. El cuarto comprende la caracterización de los indicadores de administración y el método para evaluarlos, la periodicidad de la evaluación y los detalles individuales. En el quinto, los miembros se familiarizan con el curso de mejora persistente.



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de la investigación**

##### **Enfoque**

El estudio fue cuantitativo porque analizaremos valores numéricos para dar respuesta a nuestros objetivos, tal cual lo dicen los autores Hernández & Mendoza (2018), quienes indican que, el método utiliza la recopilación de datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico.

##### **Tipo**

El estudio fue aplicado, porque analizaremos diversas teorías y emplearemos el cuestionario para recolectar información, tal cual lo dicen los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), se describe sobre la base de que parte de un sistema hipotético y ha existido consistentemente. El diseño es para agregar ideas lógicas, sin embargo, no para contrastar y ángulos pragmáticos.

##### **Nivel**

El estudio fue correlacional causal ya que tratamos de desglosar el grado de relación entre los dos factores, como dicen los creadores Hernández, Fernández y Baptista (2014), su motivación es captar la conexión o nivel de exploración de la conexión entre al menos dos factores en un escenario particular.

##### **Diseño**

Tuvo un diseño transversal no experimental, ya que los resultados no cambiarán de manera peligrosa, y no se controlará porque se completará en un tiempo decente con respecto a las medidas de evaluación. Como dicen Hernández y Mendoza (2018), aluden a que el uno se hace sin factores deliberadamente controlados. Se basa esencialmente en la percepción de las peculiaridades tal como ocurren en su entorno habitual y luego lo descomponen.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

**Variable:** Proceso administrativo .

### **Definición conceptual**

Federico y Loguzzo (2016), advierten que, en el campo de la organización jerárquica, han aplicado información que potencia la traducción de las progresiones que ocurren en el clima en el que funciona la asociación, así como dentro de ella, y que cuenten, a la vez, con un cúmulo de información especializada en torno a instrumentos complejos útiles para la gestión de asociaciones y con capacidades jerárquicas para liderar asociaciones útiles, imaginativas y enfocadas a su circunstancia actual. (pág. 56).

### **Definición operacional**

La interacción normativa se estima bajo los aspectos que la acompañan: la construcción y cultura de la asociación, la dirección, la organización y la junta de asociaciones.

**Variable:** Calidad de servicio.

### **Definición conceptual**

Vargas y Aldana (2018), referencian que, se expresa que la ayuda es un conjunto de componentes interrelacionados, para cumplir con el comprador hasta el plan de creación de administración y los marcos ejecutivos (servuction), pasando por los marcos de plan y dispersión. control de calidad de la administración, etc. La hipótesis de Frameworks se introduce a lo largo de esta corriente en tiempos incalculables.

### **Definición operacional**

La calidad de la administración se estima bajo los aspectos que la acompañan: plan de creación de marcos, administración del directorio, revisión de la administración y mejoramiento de la administración.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Para Arias (2020), alude a que un grupo tiene cualidades normales por lo que los finales del examen serán amplios. Esto está delimitado por el tema y por los objetivos de la revisión.

En este estudio la unidad de estudios fue de 150 usuarios de la UGEL SAN MARCOS, 2022.

#### **Muestra**

La muestra es un subconjunto delegado y limitado que se extrae de la población abierta (Arias, 2020).

La muestra serán los 150 usuarios de la UGEL SAN MARCOS, 2022.

#### **Muestreo**

Muestreo por conveniencia.

El muestreo por conveniencia es un método de examen no irregular y de no probabilidad que se utiliza para hacer pruebas según la entrada simple, la accesibilidad de las personas es esencial para el ejemplo, en un período de tiempo determinado, o algún otro detalle razonable del ejemplo. un componente específico (Arias, 2020).

### **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

A la luz del procedimiento se ha optado por un instrumento que es la encuesta como dispositivo de recolección de información en vista de la sustancia mostrada por

Hernández y Mendoza (2018), quienes plantearon que la encuesta es un conjunto de indagaciones sobre al menos un factor a medir.

## **Confiabilidad**

### **Confiabilidad General**

**Tabla 1: Alfa de Cron Bach general**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,920	48

### **Confiabilidad para variable Gestión Administrativa**

**Tabla 2: Confiabilidad GA**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,945	24

El análisis de fiabilidad obtenido fue de ,945 lo que nos indica que nuestro instrumento es altamente confiable y puede ser aplicado.

### **Confiabilidad para variable Calidad de servicio**

**Tabla 3: Confiabilidad CA**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,913	24

El análisis de fiabilidad obtenido fue de ,913 lo que nos indica que nuestro instrumento es altamente confiable y puede ser aplicado.

## **3.5 Procedimientos**

Para completar esta prueba, se hizo la coordinación con el patrocinador del establecimiento educativo, quien aprobó a los educadores para trabajar. Los instrumentos de evaluación luego se transformaron en una revisión. Se brindó un suministro interminable de la evaluación, un espectáculo de apertura consolidado y explicación del porqué de la investigación, se demostró que la visión general es

intencional, de esta manera, previo a conducir la evaluación, se transmite que la evaluación es oscura. Los resultados serán completamente examinados para ayudar a la relación de las variables en estudio.

Las pruebas se calificaron coordinándolas en el ambiente de trabajo de Excel, de igual forma se trató la información en el programa SPSS. V25, se reunió a través de tablas repetidas, prueba de ordinalidad y conjetura.

Se completará la prueba de ordinalidad, para entender qué tipo de difusión tiene nuestra reseña, esta vez utilizaremos la prueba de Kolmogorov Smirnov ya que es una población mayor a 30.

**Tabla 4:**  
*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa (Agrupada)	,479	20	,000
Calidad de Servicio (Agrupada)	,492	20	,000

### 3.6 Método de análisis de datos

El análisis de datos de manera cuantitativa, se mostrará a través de una tabla en formato Excel, en la cual se agrupará por variables, mostrando la respuesta de los encuestados, según su percepción; respecto a la prueba de hipótesis se mostrará empleando las pruebas de correlación de Pearson o de Rho de Spearman, los cuales mostraran valores según los factores de investigación y el grado de significancia aplicada.

### 3.7 Aspectos éticos

La exploración no intentará perjudicar a ningún individuo desde el fondo y se mantendrá la clasificación, esto mediante la transmisión de un asentimiento educado donde se dará un trato equivalente a las personas que serán objeto de

revisión. De acuerdo con el conjunto de principios implícitos de la Universidad Cesar Vallejo, se presentarán cuestiones importantes, además, esta exploración será válida y no presentará registros de cercanía con otros exámenes, también se resolvió cómo tener la opción de realizar la exploración. dentro de la organización, teniendo los asentimientos y la aprobación para completar la exploración. Se utilizó la configuración APA 7 y se salvaguardará igualmente el secreto de la organización y de los compañeros que en ella participen.

**Directriz de Beneficencia:** El personal de la UGEL de la región Cajamarca, se beneficiará al distinguir el nivel del ciclo autoritario dentro del establecimiento y cómo este nivel se refleja en la naturaleza de la administración que da.

**Regla de No Maleficencia:** Los datos obtenidos se mantendrán en privado, dado el carácter de la facultad que se interesa, los datos podrán ser intervenidos por la fundación para apoyar a su fuerza de trabajo, procurando no perjudicar o perjudicar al personal de la misma. región del centro de distribución que participó.

**Independencia:** Se completará con el asentimiento informado respecto del público que participará en la revisión y por ende la opción de reconocer o declinar ser indispensable para el examen.

**Equidad:** Todas las personas que participen en la revisión tendrán un trato equivalente, o al menos, tendrán una oportunidad similar de participar en la exploración, y tendrán una oportunidad similar de impulsar la encuesta.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis descriptivo

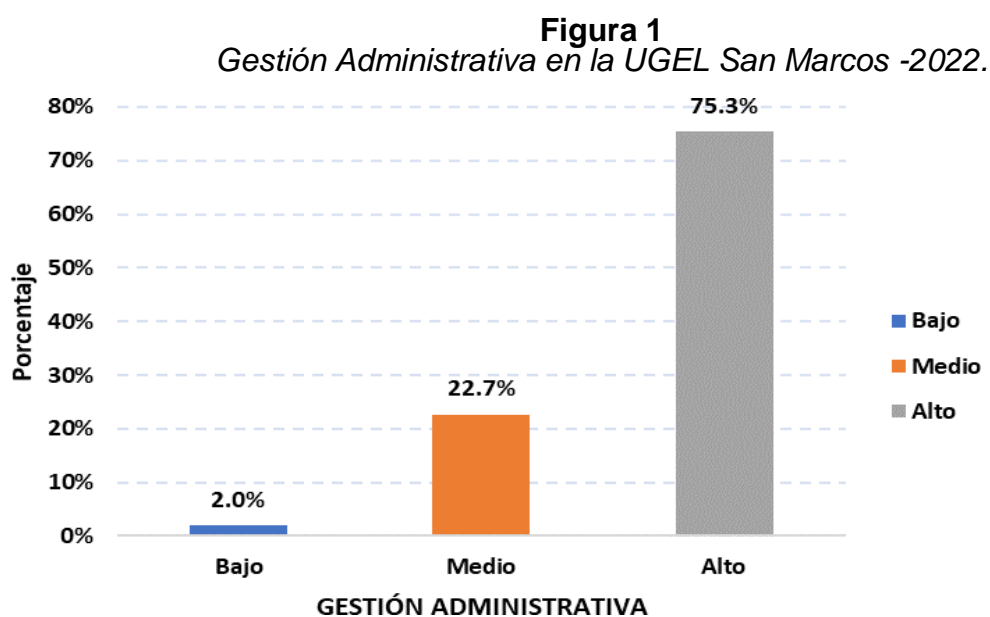
##### Variable Gestión Administrativa

**Tabla 5**

*Gestión Administrativa en la UGEL de la región Cajamarca -2022.*

Gestión administrativa	N°	%
Bajo	3	2.0%
Medio	34	22.7%
Alto	113	75.3%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Nota. Aplicación del instrumento en la UGEL de la región Cajamarca, 2022.



Nota. Obtenido de la Tabla 5

Al aplicar el cuestionario de la Gestión Administrativa, se obtuvo que, el 2% refieren que el nivel de la gestión administrativa es bajo, el 23% es medio y el 75% es alto.

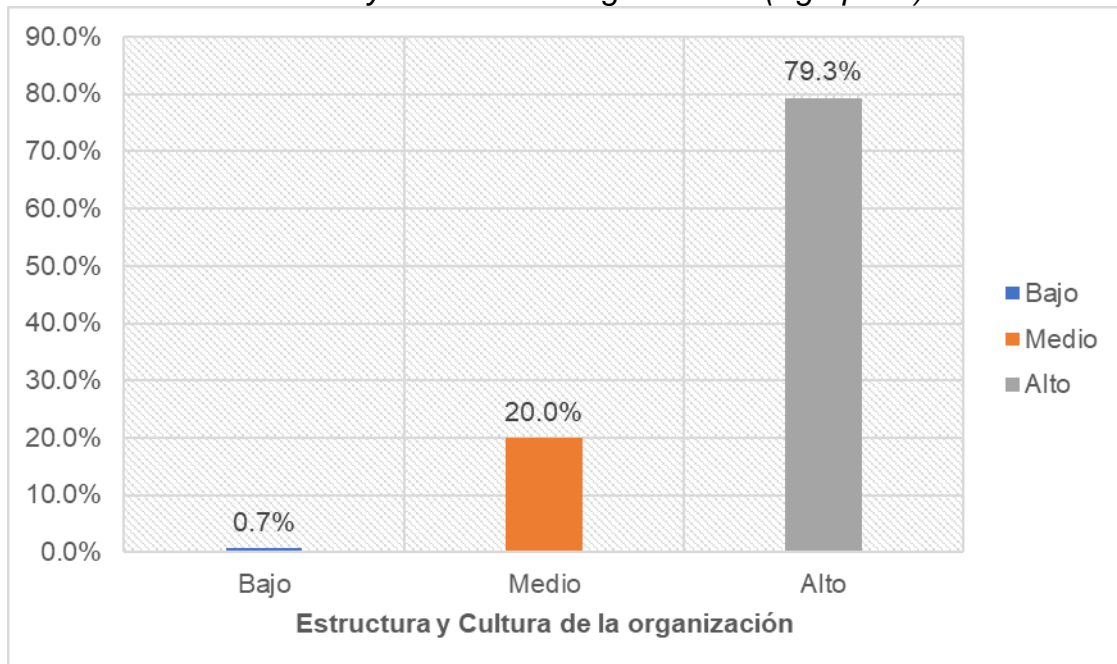
##### Dimensión Estructura y cultura de la organización

**Tabla 6:**  
*Estructura y cultura de la organización (Agrupada)*

<b>Estructura y Cultura de la organización</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Bajo	1	0.7%
Medio	30	20.0%
Alto	119	79.3%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Nota. Aplicación del Cuestionario de la Gestión Administrativa, UGEL de la región Cajamarca, 2022.

**Figura 2**  
*Estructura y cultura de la organización (Agrupada)*



Nota. Obtenido de la Tabla 6

Al aplicar el cuestionario de la Gestión Administrativa, se obtuvo que, el 1% refieren que el nivel de la estructura y cultura de la organización es bajo, el 20% es medio y el 79% es alto.



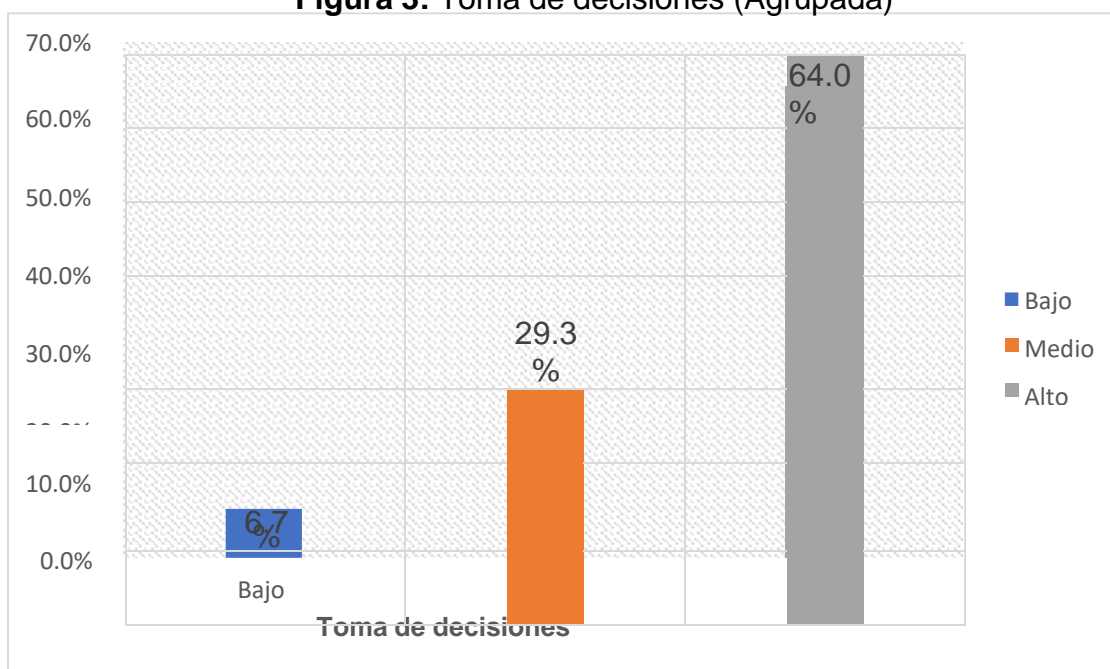
## Dimensión Toma de decisiones

**Tabla 7:**  
*Toma de decisiones (Agrupada)*

Toma de decisiones	N°	%
Bajo	4	2.7%
Medio	48	32.0%
Alto	98	65.3%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Nota. Aplicación del instrumento en la UGEL de la región Cajamarca, 2022

**Figura 3:** Toma de decisiones (Agrupada)



Nota. Obtenido de la Tabla 7

Al aplicar el cuestionario de la Gestión Administrativa, se obtuvo que, el 3% refieren que el nivel de la toma de decisiones es bajo, el 32% es medio y el 65% es alto.

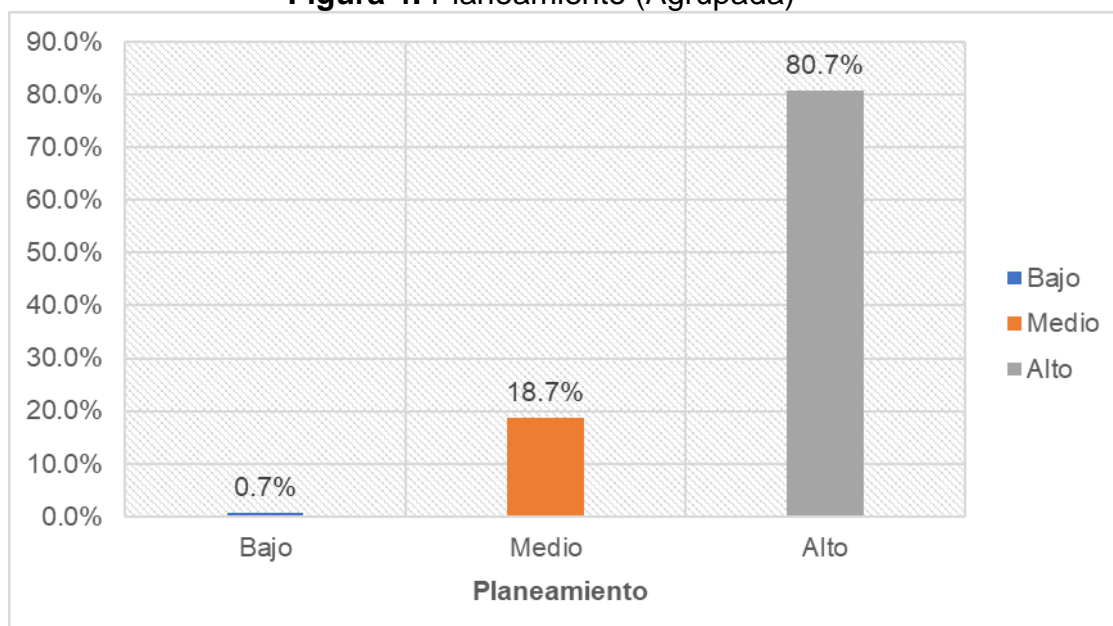
## Dimensión Planeamiento

**Tabla 8:**  
*Planeamiento (Agrupada)*

Planeamiento	N°	%
Bajo	1	0.7%
Medio	28	18.7%
Alto	121	80.7%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Nota. Aplicación del instrumento en la UGEL de la región Cajamarca, 2022.

**Figura 4:** Planeamiento (Agrupada)



Nota. Obtenido de la Tabla 8

Al aplicar el cuestionario de la Gestión Administrativa, se obtuvo que, el 1% refieren que el nivel del planeamiento es bajo, el 19% es medio y el 81% es alto.

## Dimensión Dirección de organizaciones

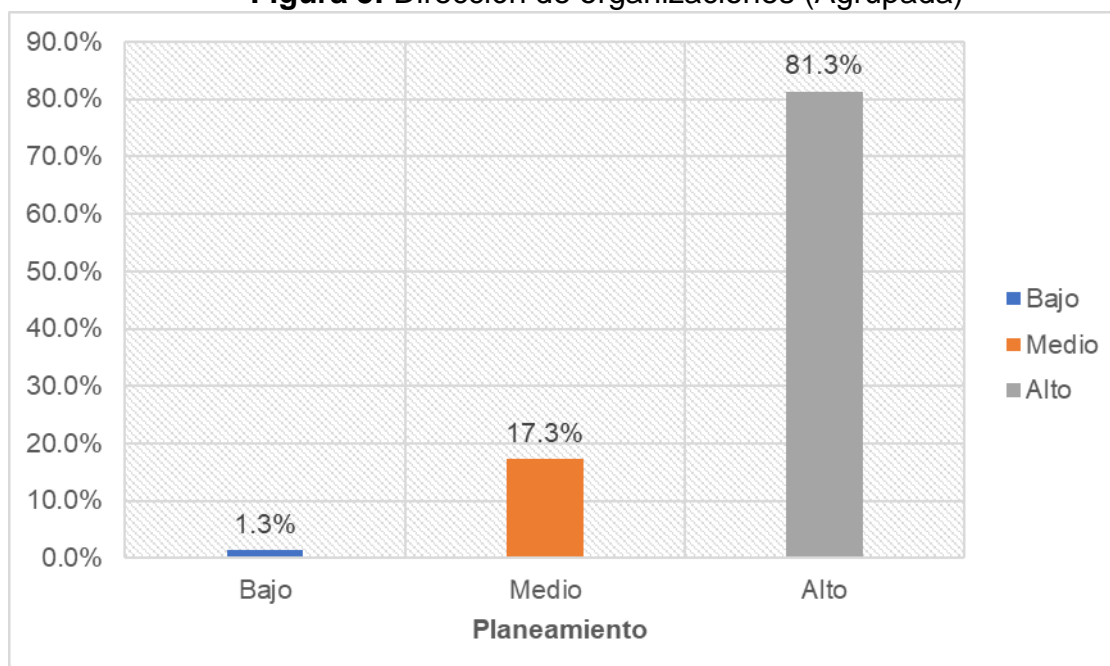
**Tabla 9:**

Dirección de organizaciones (Agrupada)

Dirección de organizaciones	N°	%
Bajo	2	1.3%
Medio	26	17.3%
Alto	122	81.3%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Nota. Aplicación del instrumento en la UGEL De la región Cajamarca, 2022.

**Figura 5:** Dirección de organizaciones (Agrupada)



Nota. Obtenido de la Tabla 9

Al aplicar el cuestionario de la Gestión Administrativa, se obtuvo que, el 1% refieren que el nivel de dirección de organizaciones es bajo, el 17% es medio y el 81% es alto.

## Variable Calidad de servicio

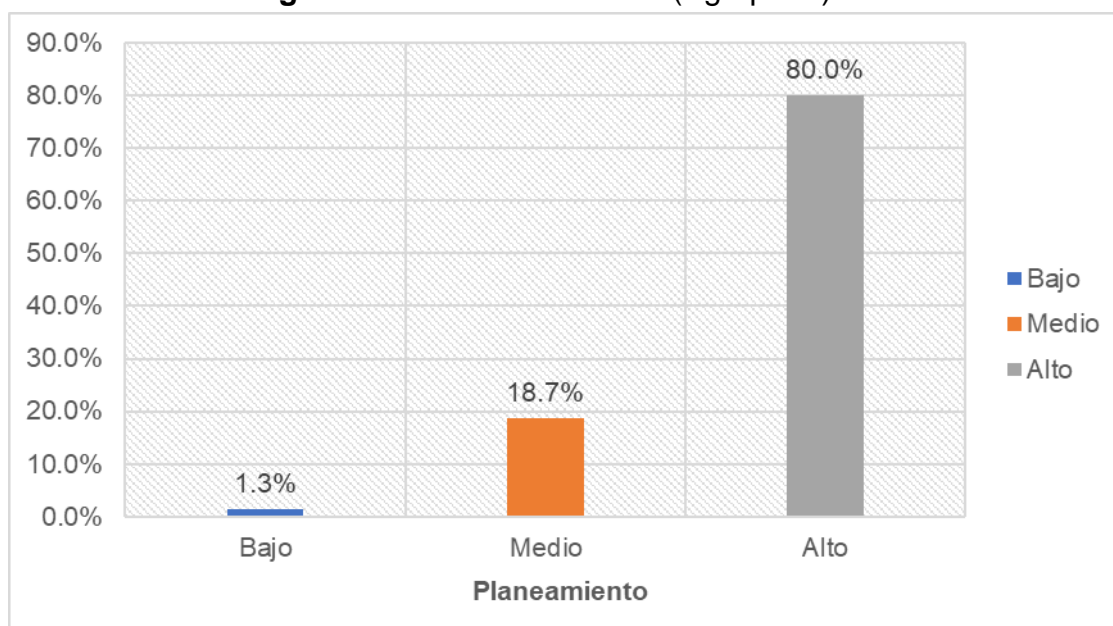
**Tabla 10:**

*Calidad de Servicio (Agrupada)*

Calidad de servicio	N°	%
Bajo	2	1.3%
Medio	28	18.7%
Alto	120	80.0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Nota. Aplicación del instrumento en la UGEL de la región Cajamarca, 2022

**Figura 6:** Calidad de servicio (Agrupada)



Nota. Obtenido de la Tabla 10

Al aplicar el cuestionario de la Calidad de servicio, se obtuvo que, el 1% refieren que el nivel de calidad de servicio es bajo, el 19% es medio y el 80% es alto.

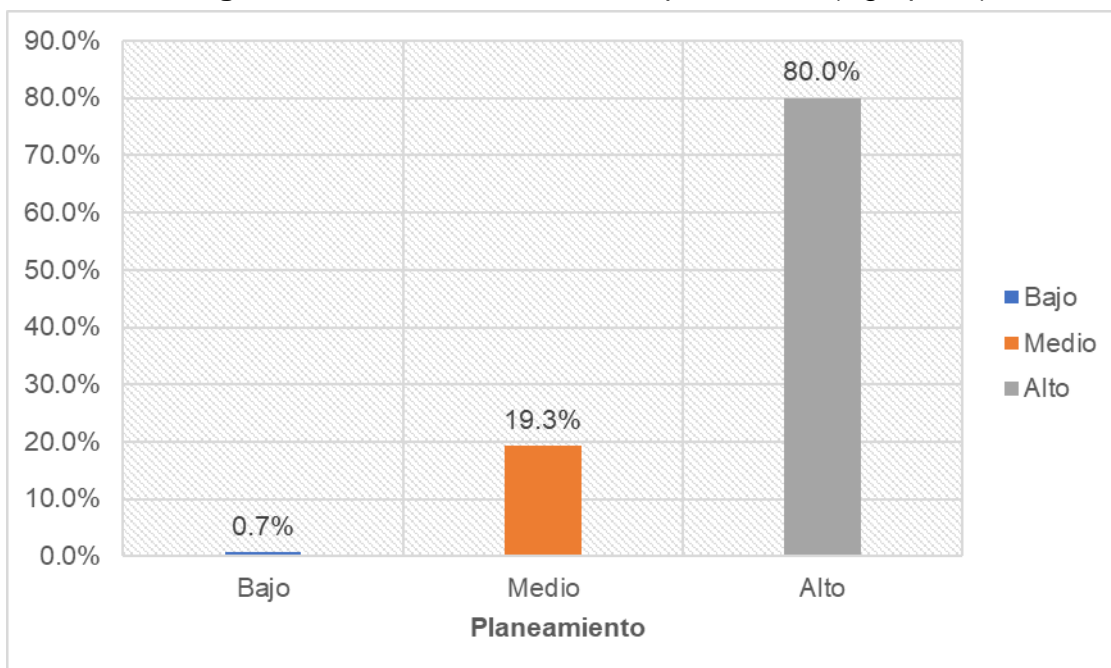
## Dimensión: Diseño de sistemas de producción

**Tabla 11:**  
*Diseño de sistemas de producción (Agrupada)*

Diseño de sistemas de producción	N°	%
Bajo	1	0.7%
Medio	29	19.3%
Alto	120	80.0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Nota. Aplicación del instrumento en la UGEL de la región Cajamarca, 2022.

**Figura 7:** Diseño de sistemas de producción (Agrupada)



Nota. Obtenido de la Tabla 11

Al aplicar el cuestionario de la Calidad de servicio, se obtuvo que, el 1% refieren que el nivel de diseño de sistemas de producción es bajo, el 19% es medio y el 80% es alto.

## Dimensión: Gestión de servicios

**Tabla 12**

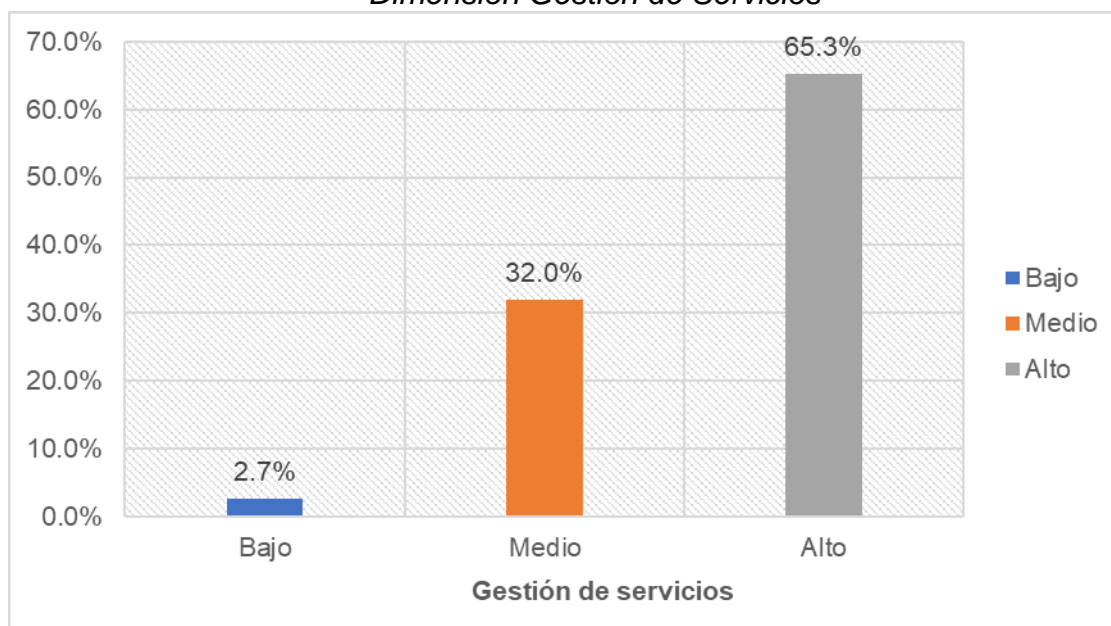
*Dimensión Gestión de Servicios*

Gestión de servicios	N°	%
Bajo	4	2.7%
Medio	48	32.0%
Alto	98	65.3%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Nota. Aplicación del instrumento en la UGEL de la región Cajamarca, 2022.

**Figura 8**

*Dimensión Gestión de Servicios*



Nota. Obtenido de la Tabla 12

Al aplicar el cuestionario de la Calidad de servicio, se obtuvo que, el 3% refieren que el nivel de gestión de servicios es bajo, el 32% es medio y el 65% es alto.

## Dimensión: Auditoría de servicios

**Tabla 13**

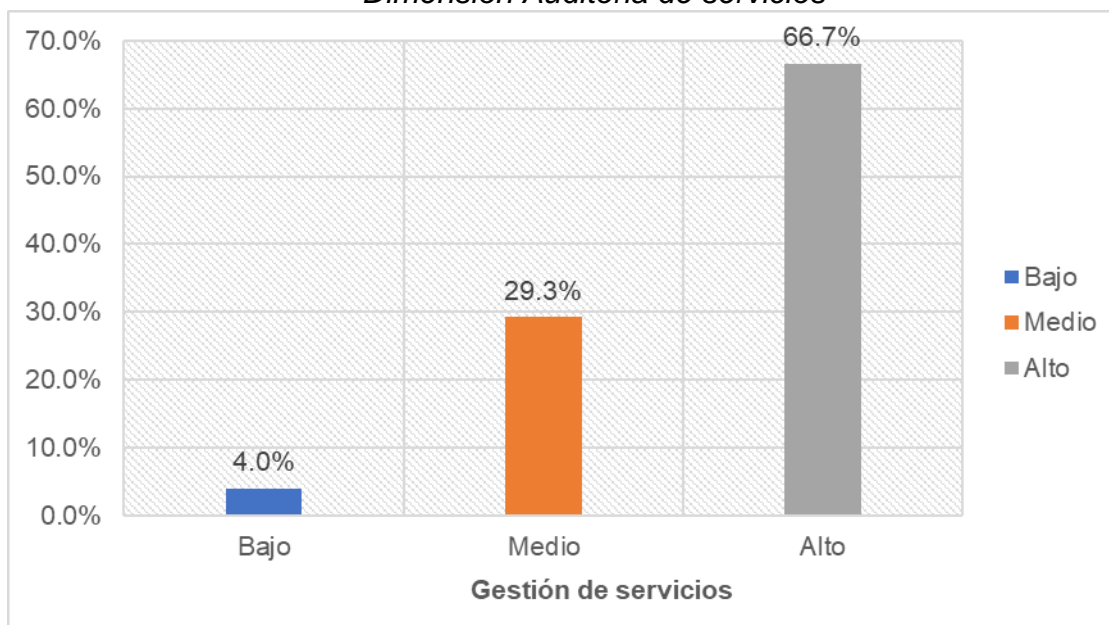
*Dimensión Auditoría de servicios*

<b>Auditoría de servicios</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Bajo	6	4.0%
Medio	44	29.3%
Alto	100	66.7%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Nota. Aplicación del instrumento en la UGEL de la región Cajamarca, 2022.

**Figura 9**

*Dimensión Auditoría de servicios*



Nota. Obtenido de la Tabla 13

Al aplicar el cuestionario de la Calidad de servicio, se obtuvo que, el 4% refieren que el nivel de auditoría de servicios es bajo, el 29% es medio y el 67% es alto.

## Dimensión: Mejoramiento de servicios

**Tabla 14**

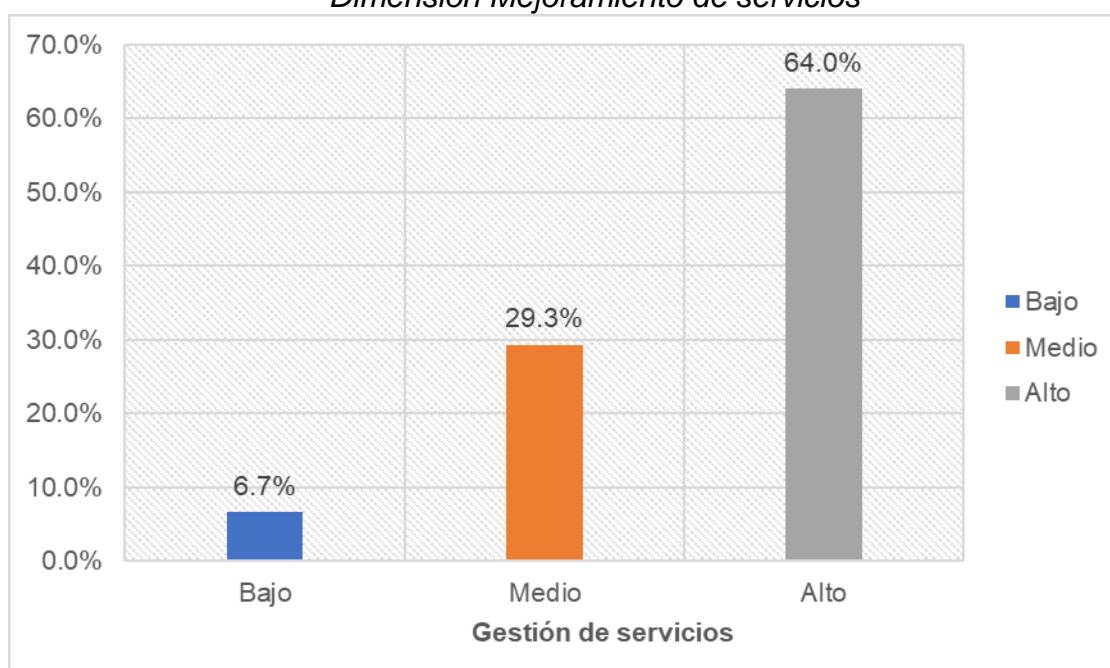
*Dimensión Mejoramiento de servicios*

Mejoramiento de servicios	N°	%
Bajo	10	6.7%
Medio	44	29.3%
Alto	96	64.0%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Nota. Aplicación del instrumento en la UGEL de la región Cajamarca, 2022.

**Figura 10**

*Dimensión Mejoramiento de servicios*



Nota. Obtenido de la Tabla 14

Al aplicar el cuestionario de la Calidad de servicio, se obtuvo que, el 7% refieren que el nivel de mejoramiento de servicios es bajo, el 29% es medio y el 64% es alto.



## Analisis inferencial

### Hipótesis general

Existe influencia la gestión administrativa en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca – 2022.

**Tabla 15**

*Tabla de correlación - Rho de Spearman según la variable Gestión Administrativa y Calidad de servicio*

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,960**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	150

Mediante la prueba de rho de spearman se obtuvo un coeficiente de correlación ,960 y un valor de sig. menor a ,05, por lo que se puede inferir que existe influencia la gestión administrativa en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca – 2022.

### Hipótesis específicas

- Existe influencia de la estructura y la cultura de la organización en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca – 2022.

**Tabla 16**

*Tabla de correlación - Rho de Spearman según la variable Estructura y Cultura de la organización y Calidad de servicio*

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Estructura y Cultura de la organización	Coefficiente de correlación	,870**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	150

Mediante la prueba de rho de spearman se obtuvo un coeficiente de correlación ,870 y un valor de sig. menor a ,05, por lo que se puede inferir que existe influencia de la estructura y la cultura de la organización en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca - 2022.

- Existe influencia de la toma de decisiones en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca - 2022.

**Tabla 17**

*Tabla de correlación - Rho de Spearman según la variable Toma de decisiones y Calidad de servicio*

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,902**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	150

Mediante la prueba de rho de spearman se obtuvo un coeficiente de correlación ,902 y un valor de sig. menor a ,05, por lo que se puede inferir que existe influencia de la toma de decisiones en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca - 2022.

- Existe influencia del planeamiento en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca - 2022.

**Tabla 18**

*Tabla de correlación - Rho de Spearman según la variable Planeamiento y Calidad de servicio*

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planeamiento	Coeficiente de correlación	,894**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	150

Mediante la prueba de rho de spearman se obtuvo un coeficiente de correlación ,894y un valor de sig. menor a ,05, por lo que se puede inferir que existe influencia del planeamiento en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca - 2022.

- Existe influencia de la dirección de organizaciones en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una de la región Cajamarca - 2022.

*Tabla 19*

*Tabla de correlación - Rho de Spearman según la variable Dirección de organizaciones y Calidad de servicio*

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección de organizaciones	Coeficiente de correlación	,890**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	150

Mediante la prueba de rho de spearman se obtuvo un coeficiente de correlación ,890 y un valor de sig. menor a ,05, por lo que se puede inferir que existe influencia de la dirección de organizaciones en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca - 2022.

## V. DISCUSIONES

En el presente estudio el objetivo generar fue determinar la influencia respecto a la gestión administrativa en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL de la región Cajamarca - 2022. En la tabla 5, se obtuvo que, el 2% refieren que el nivel de la gestión administrativa es bajo, el 23% es medio y el 75% es alto. Asimismo, en la tabla 10, se obtuvo que, el 1% refieren que el nivel de calidad de servicio es bajo, el 19% es medio y el 80% es alto.

Utilizando la prueba Rho de Spearman, un coeficiente de relación de .960 y un valor de sig. por debajo de .05, por lo que muy bien se puede suponer que existe un impacto de la gestión gerencial en la Calidad del Servicio Educativo de los educadores en una UGEL de la región de Cajamarca - 2022.

Nuestros resultados se relacionan con el concentrado de Rocafuente (2019), El objetivo fue evaluar los impactos empresariales de la mesa directiva la idea de la ayuda de los dispositivos de transporte "Imperfección Azul" en la parroquia Anconcito del Cantoncito Salinas en la provincia de Santa Elena; para lo cual se aplicó la investigación de tipo correlacional, de relato y de campo; utilizando métodos inductivos, legítimos e inteligentes. En la recopilación de información se aplicaron los instrumentos de recopilación y estudio, logrando así que la Gestión Administrativa en el maravilloso vehículo no sea buena y, en ese sentido, la idea de la ayuda que los clientes tienen con la comunicación ahora no tiene nada que ver con su requisito. Técnica de Presunciones: La encuesta se elaboró bajo un sistema cuantitativo aplicado, bajo un arreglo transversal no exploratorio, con un nivel causal correlacional. La encuesta supone que un modelo de Gestión Administrativa fomenta aún más la ayuda proporcionada por el arreglo de transporte "Imperfección Azul". a la ciudadanía.

Tuvo como objetivo específico 1, Determinar la influencia de la estructura y la cultura de la organización en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL DE LA REGIÓN CAJAMARCA - 2022. En la tabla 6, se obtuvo que, el 1% refieren que el nivel de la estructura y cultura de la organización es bajo, el 20% es medio y el 79% es alto. Asimismo, en la tabla 10, se obtuvo que, el 1% refieren que el nivel de calidad de servicio es bajo, el 19% es medio y el 80% es alto.

Utilizando la prueba Rho de Spearman, un coeficiente de relación de .870 y un valor de sig. por debajo de .05, por lo que muy bien se puede suponer que existe un impacto del diseño y cultura de la asociación en la Calidad del Servicio Educativo de los educadores en una UGEL de la región de Cajamarca - 2022.

Nuestros resultados están relacionados con lo determinado por Tagua (2018), se espera diseñar un plan de Gestión Administrativa para mejorar la eficiencia de Servicio los Beneficiarios del Mercado “El Dorado” del Cantón Pastaza. Estrategia: La encuesta se elaboró bajo una técnica cuantitativa aplicada, bajo un arreglo transversal no probatorio, con un nivel causal correlacional. Se supone que la junta empresarial permite planificar la ejecución utilitaria del mercado “El Dorado en la ciudad de El Puyo”, lo que requiere la utilización de un plan de gestión Administrativa que fomente la concertación y concordancia entre caciques y pequeños comerciantes. La necesidad de adaptarse a los nuevos cambios y la forma de afrontar las asociaciones consideradas hace de la calidad integral una variable determinante para lograr trascendencia en la organización de una afiliación.

Su objetivo particular fue el 2, determinar el impacto de la dinámica en la Eficacia respecto al Servicio Educativo de los educadores en una UGEL de la región de Cajamarca - 2022. En la tabla 7 se obtuvo que el 3% reveló que el grado de dirección es bajo, El 32% es medio y el 65% es alto. De igual forma, en la tabla 10 se obtuvo que el 1% aluden que el grado de naturaleza de la administración es bajo, el 19% es medio y el 80% es alto.

Nuestros resultados se relacionan con el concentrado de Poveda (2020), quien propuso disponer un modelo de gestión administrativa en los laboratorios de investigación cerebral de la PUCESA para construir la idea de directorio en el espacio de prosperidad y tutoría. El procedimiento utilizado tiene una estrategia mixta emocional y cuantitativa, lo que permite conocer las variables que influyen en la regulación del tablero de los lugares de examen a partir de la información que obtienen los docentes y suplentes que los utilizan, a través de resúmenes. Donde, según los resultados obtenidos, se contempla que los manuales para la utilización de espacios exploratorios y ayudas internas estén listos como dispositivos que

aseguren la correcta ejecución del procedimiento y hardware del laboratorio de Psicología, para garantizar grandes resultados en la preparación. aptitud de los suplentes y la idea de que la asistencia se presta como asociación.

Utilizando la prueba Rho de Spearman, un coeficiente de relación de .902 y un valor de sig. por debajo de .05, por lo que muy bien se puede suponer que existe un impacto de la dinámica en la eficiencia respecto al Servicio Educativo de los educadores en una UGEL de la región de Cajamarca - 2022.

Nuestros resultados se relacionan con el estudio de Barrón (2020), ellos intentaron trazar la asociación respecto a la gestión administrativa en la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019". Procedimiento: utilizaron la técnica cuantitativa, como referencia mundial. sistema sensible, tipo aplicado, nivel correlacional, arreglo no probabilístico, la población estuvo conformada por 14 trabajadores, el modelo fue de tipo no probabilístico, por lo que se utilizó a toda la población para medir la elementos, se utilizó la visión general, en una escala ordinal tipo Likert, que fueron avalados por el juicio de profesionales capacitados, y la calidad inquebrantable se expuso a la medida Alpha de Cronbach Determinación: existe asociación entre los ejecutivos de negocios y la idea de organización. Afirmado con una asociación segura extraordinariamente alta con una "r" = 0.914, que h nos permite proclamar que t: Cuanto más alta sea la personalidad de los directivos de la mencionada Universidad, mejor colaborarán con su ser empresarial.

Su objetivo particular fue el 3, determinar el impacto de anticipar la Calidad del Servicio Educativo de los educadores en una UGEL de la región de Cajamarca - 2022. En la tabla 8 se obtuvo que el 1% reveló que el grado de ordenación es bajo, el 19 % es medio y 81% es alto. Asimismo, en la tabla 10 se obtuvo que el 1% aluden que el grado de naturaleza de la administración es bajo, el 19% es medio y el 80% es alto

Utilizando la prueba Rho de Spearman, un coeficiente de conexión de .894 y un valor de sig. por debajo de .05, por lo que se tiende a suponer que existe un impacto de anticipar la Calidad del Servicio Educativo de los educadores en una UGEL de la región de Cajamarca - 2022.

Su objetivo particular fue el 4, determinar la incidencia de la gestión de asociaciones en la eficacia del Servicio Educativo de los educadores en una UGEL de la región de Cajamarca - 2022. En la tabla 9 se obtuvo que el 1% manifestó que el grado de la ejecución de asociaciones es bajo, 17% es medio y 81% es alto. Asimismo, en la tabla 10 se obtuvo que el 1% aluden que el grado de naturaleza de la administración es bajo, el 19% es medio y el 80% es alto.

Utilizando la prueba rho de Spearman, un coeficiente de conexión de .890 y un valor de sig. por debajo de .05, por lo que se tiende a interpretar que existe impacto de la gestión de asociaciones en la eficacia del Servicio Educativo de los educadores en una UGEL de la región de Cajamarca - 2022.

Nuestros resultados se relacionan con el concentrado de Aliaga y Alcas (2021), quienes partieron para seguir el efecto de los ejecutivos empresariales y la idea empresarial de un centro público en la ciudad de Lima sobre el transporte refinado. Marco: Encuesta cuantitativa, explicativa, causal y cruzada. Empleó una población de 117 con una muestra de 90 pacientes evaluadas durante dos meses constantes; pruebas impredecibles. Se empleando 3 instrumentos validados por juicio de expertos, con un Alfa de Cronbach. Se supone que se observó que hay un evento de organización legítima y la idea de la organización en el trabajo asimilado.

## **VI. CONCLUSIONES**

- Se logró determinar que la gestión administrativa si influye en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL DE LA REGIÓN CAJAMARCA - 2022.
  
- Se logró determinar que la estructura y la cultura de la organización si influye en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL DE LA REGIÓN CAJAMARCA - 2022.
  
- Se logró determinar que la toma de decisiones si influye en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL DE LA REGIÓN CAJAMARCA - 2022.
  
- Se logró determinar que el planeamiento si influye en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL DE LA REGIÓN CAJAMARCA - 2022.
  
- Se logró determinar que la dirección de organizaciones si influye en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL DE LA REGIÓN CAJAMARCA - 2022.



## **VII. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda al curso de la UGEL de la localidad de Cajamarca trazar líneas adicionales de exploración que se vinculen con la gestión de políticas, de modo que se pueda impulsar una mayor fiscalización que contribuya al perfeccionamiento de las diversas bases.
- Se prescribe dar una preparación constante en temas abiertos de administración, así como charlas que los convenzan para brindar un mejor apoyo al cliente.
- Los educadores que acuden a la UGEL tienen la obligación de no tener problemas para revelar sus quejas y además sus ideas en los apartados postales correspondientes.
- A lo que está por venir ases en administración abierta, ampliar las pruebas en los puntos, pero considerando que deben utilizar planes de prueba para tener resultados más acordes con el mundo real.

## REFERENCIAS

- Abad, N. (2019). Gestión educativa y calidad de servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Bellavista –San Martín. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Educación. Enrique Guzmán y Valle. Lima. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3793/TM%20ADGp%204723%20A1%20-%20Abad%20Huaman%20Nixon%20Anderson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Anzola, S. (2002) Administración de pequeñas empresas. (2ª ed.). México: Editorial McGrawhill.
- Ávila, H. (2011). Influencia en la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en instituciones de salud en la Provincia Constitucional del Callao. (Informe Final de investigación) Universidad Nacional del Callao. Callao. Recuperado de <https://es.slideshare.net/Institutoinvestigacionfca/resumen-de-13015755>
- Benites, M. (2019). Calidad de Atención y Satisfacción a usuarios que acuden al puesto de salud Villa María Nuevo Chimbote 2018. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Nuevo Chimbote.
- Benites, S. y Villanueva, L. (2015). Retroceder investigando nunca, rendirse con la tesis, jamás. Metodología de la investigación en Comunicación Social. Lima. Fondo editorial Cultura Peruana.
- Bernal, C. (2015). Desarrollo histórico de la calidad en salud. Medellín. Recuperado de <http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/handle/10946/1855>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3ª ed.). Colombia. Editorial Pearson Educación.
- Berry, L. Bennett, D. y Brown, C. (1989) Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras. España: Editorial Díaz de Santos.

- Bryson, J. Hamilton, L. & Van, D. (2017). Getting strategic about strategic planning research. *Public Management Review*. Vol. 20, N° 1, february 2017, pp. 317-339. Recovered from <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2017.1285111>
- Caldas, M. Carrión, R. y Heras, A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Novedad 2017. Madrid: Editex.
- Cancio, T. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Educación*, 2017. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Educación. Enrique Guzmán y Valle. Lima. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3741/TM%20ADGp%204713%20C1%20-%20Cancio%20Granda%20Tiffany%20Brigitte.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Canup, L. & Capel, P. (2016). Performance evaluation of health systems and management in the Brazilian public administration. *Scielo*. Vol.25, N° .2, Apr – June, 2016, pp. 290 – 305, Universidade de São Paulo. Faculdade de Saúde Pública. São Paulo. Recovered from [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-12902016000200290&script=sci\\_arttext&tIng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-12902016000200290&script=sci_arttext&tIng=en)
- Castillo, E. (2005) *Marketing de servicios*. Chile: Universidad de Bío Bío.
- Conceição, R. & De Mattia, C. (2016). Administrative science and public management: a criticism of the primacy of private over public. *Scielo*. Vol.14, N° 4, October - december. 2016, pp. 1054 – 1066, Programa de Pós-graduação em Administração, Florianópolis - SC, Brazil
- Farfán, Y. (2007). *La fiabilidad*. Cusco: Editorial Moderna.
- Freeman, J. Freeman, R. & Gilbert, D. (1996). *Administration*. México, Prentice Hall Hispanoamericana.

- Ginder, A. (2008). Making reliability sustainable. ABB Review Special Report Process Automation Services & Capabilities,
- Gómez, S. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25099/G%C3%B3mez\\_PSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25099/G%C3%B3mez_PSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- González, H. (2006). Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma ISO 9001. España: Universidad de Deusto
- Granda, P. (2016). Calidad de la atención en salud, una mirada desde la teoría de sistemas. Revisión de la literatura. Medellín. Universidad CES.
- Hernández, R. Fernández C. y Baptista M. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.). México. Mc Graw Hill.
- Hessel, P., Vандoros, S., & Avendano, M. (2014). The differential impact of the financial crisis on health in Ireland and Greece: a quasi-experimental approach. Public Health.
- Hsiao, Ch. & Shin, J. (2008). A study of service quality in public sector. International Journal of Electronic Business Management, Vol. 6, No. 1, pp. 29-37, University Kaohsiung, Taiwan. Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/26542287\\_A\\_Study\\_of\\_Service\\_Quality\\_in\\_Public\\_Sector](https://www.researchgate.net/publication/26542287_A_Study_of_Service_Quality_in_Public_Sector)
- Horovitz, J. (2000) La calidad del servicio: a la conquista del cliente. España: McgrawHill de Manag,
- Hurtado, D. (2008). Principios de administración. Medellín: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- ISO (1991). Quality management and quality system elements. USA: Guidelines for services.

Lamb C. Hair J. y McDaniel C. (2002). Marketing international. (6ª ed.), España: Thomson Editores.

La República (2017). Detectan presuntas irregularidades financieras en UGEL Lambayeque. Chiclayo. Recuperado de <https://larepublica.pe/politica/1106444-detectan-presuntas-irregularidades-financieras-en-ugel-lambayeque/>

Matei, A. & Drumasu, C. (2015). Corporate Governance and Public Sector Entities. ScienceDirect. Vol. 26, N° 1, pp. 495 – 504, Faculty of Public Administration, National School of Political Studies and Public Administration, Bucharest, Romania Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/283236465\\_Corporate\\_Governance\\_and\\_Public\\_Sector\\_Entities](https://www.researchgate.net/publication/283236465_Corporate_Governance_and_Public_Sector_Entities)

McEwen, A. (2019). OSSTF/FEESO teachers and education workers in Upper Canada District School Board to begin limited withdrawal of administrative services. Diario The Review. Canadá. Recuperado de: <https://thereview.ca/2019/11/25/osstffeeso-teachers-and-education-workers-in-upper-canada-district-school-board-to-begin-limited-withdrawal-of-administrative-services/>

Mejía, M. (2019). Seis regiones contratarán gerentes de Servir para mejorar gestión en educación. Lima. Agencia Andina. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-seis-regiones-contrataran-gerentes-servir-para-mejorar-gestion-educacion-771333.aspx>

Nidhi, N. & Kumari, K. (2016) Service Quality of Public Sector Organization in India. ResearchGate. Vol. 1, N° 2, January, 2016, pp. 15-21, Research scholar U.I.L.M.S, Gurgaon, Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/\\_Service\\_Quality\\_of\\_Public\\_Sector\\_Organization\\_in\\_India](https://www.researchgate.net/publication/_Service_Quality_of_Public_Sector_Organization_in_India) ~~3762~~

Ndebele, C. & Lavhelani, P. (2017). Local Government and Quality Service Delivery: An Evaluation of Municipal Service Delivery in a Local Municipality in

Limpopo Province. Journal of Public Administration. Vol. 52, N°2, June, pp, 340 – 356, University of Venda, South Africa. Recovered from <https://47zhcvti0ul2ftip9rxo9fj9-wpengine.netdna-ssl.com/wpcontent/uploads/2018/01/Journal-June-2017-Final.pdf>

Núñez, L. Giordano, M. Menacho, I. Uribe, Y. y Rodríguez. L. (2018). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. Revista de Investigación Apuntes Universitarios. Vol. 9, N° 1, enero - abril, 2018, pp. 19 – 35, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8671/1/2018\\_Nu%C3%B1ez\\_Competiciones-administrativas-en-la-calidad-del%20servicio.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8671/1/2018_Nu%C3%B1ez_Competiciones-administrativas-en-la-calidad-del%20servicio.pdf)

Ornelas, C. Montelongo, Y. y Nájera, M. (2010). La Calidad del Servicio de un Centro de Información. México: Instituto Tecnológico de Aguascalientes.  
Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality, USA: Journal of Retailing,

RPP (2013). Docentes denuncian atención deficiente en UGEL 03 de Lince. Lima. Recuperado de <https://rpp.pe/lima/actualidad/docentes-denuncian-atenciondeficiente-en-ugel-03-de-lince-noticia-568589>.

Salazar, C. y Del Castillo, S. (2018). Fundamentos básicos de estadística. México. Mc Graw Hill Interamericana.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2016). Metodología y diseños en la investigación científica. (4ª ed.). Lima: Editorial Visión Universitaria.

Sanjeewa, G. y Senevirathne R. (2017). Patient Satisfaction with Health Care Services Delivered at the Out Patients Department-Case Study-at Teaching Hospital Karapitiya Sri Lanka. Vol. 5, núm. 2, May – June, 2017, pp. 1 – 5, Department of surgery Family Medicine, Galle, Sri Lanka. Recovered from <https://www.longdom.org/open-access/patient-satisfaction-with-health-care->

servicesdelivered-at-the-out-patientsdepartmentcase-studyat-teaching-hospital-karapitiyasr.pdf

- Santos, E. (2017). The scientific field of administration: an analysis from the circle of theoretical matrices. *Scielo*, Vol.15, N°.2, Apr – June, 2017, pp. 209 – 228, Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia, Departamento de Ciências Sociais Aplicadas, Brazil. Recovered from [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1679-39512017000200209&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512017000200209&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Torres, Z. y Torres, H. (2014). *Planeación y control. Una visión integral de la administración*. México: Grupo Editorial Patria.
- UNESCO (2013). *Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015*. Santiago: OREALC
- Valencia, K. (2018). Daniel Alfaro sobre huelga de maestros: No vamos a perder el principio de autoridad. *Diario Correo*. Perú. Recuperad de: <https://diariocorreo.pe/politica/daniel-alfaro-sobre-huelga-de-maestros-no-vamosperder-el-principio-de-autoridad-825039/>
- Waldron, M. (1994b). Management and supervision. In D. Blackburn (Ed.), *Extension handbook: Processes and practices*. Toronto: Thompson Educational Publishing
- Waldron, M. Vsanthakumar, J. y Arulraj, S. (2014) *Improving the organization and management of extensión*. India. Annamalai University
- Yan, L. & Huping, Sh. (2019). Service quality, perceived value, and citizens' continuoususe intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Science Direct*. Vol. 1, N° 15, August, 2019, pp. 1 – 15, School of Government, Nankai University, Tianjin, PR China. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720617306912>

- Zárate, G. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros –Apurímac, 2019. (Tesis de posgrado) Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Zavala, J. (2018). Gestión administrativa orientada a los logros deportivos en el nivel secundario del Centro Educativo Deportivo Experimental del Instituto Peruano de Deportes – Lima, 2017. (Tesis de posgrado) Universidad César Vallejo. Nuevo Chimbote.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). Marketing de servicios. (2.ª ed.). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Zubilete, R. (2018). En sorpresiva intervención hallan textos educativos dañados en almacén de UGEL Hvca. Huancavelica. Correo. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/edicion/huancavelica/en-sorpresiva-intervencion-hallantextos-educativos-danados-en-almacen-de-ugel-hvca-829662/>



### Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Gestión administrativa	Estructura y cultura de la organización	Satisfacer las necesidades de interacción social de las personas Mejorar el desempeño de la organización Canales más rápidos Canales más eficientes	Cuestionario
	Toma de decisiones	Raciocinio Intuición	
	Planeamiento	Acción futura Objetivos Estrategias	
	Dirección de organizaciones	Función de dirección Capital humano Atributo diferenciador Rol estratégico Responsabilidades operativas	
	Diseño de sistemas de producción	Satisfacer al consumidor Sistemas de diseño Control de calidad de servicio Retroalimentación	

Calidad de  
servicio

Gestión de servicios

Herramientas propias del  
servicio  
Herramientas que  
soportan el servicio desde  
la perspectiva de la calidad  
y el mejoramiento continuo  
Herramientas administrativas

Cuestionario

Auditoria del servicio

Evaluar índices de satisfacción del usuario  
Satisfacción de necesidades y expectativas  
Funciones de diseño, producción y prestación del servicio

Mejoramiento del servicio

Capacitación  
Educación  
Diagnóstico de las actividades  
Manejo de los instrumentos  
Indicadores de gestión y la forma de evaluarlo  
Proceso de mejoramiento continuo

---

**ANEXO 2**

**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE  
Gestión Administrativa**

Cuestionario para medir la variable Gestión Administrativa

<b>Valor</b>	<b>Nomenclatura</b>
1	Siempre
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi nunca
5	Nunca

<b>N°</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>DIMENSIÓN ESTRUCTURA Y CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
1	El servicio que brinda su área logra satisfacer las necesidades de los usuarios					
2	El personal del área de almacén interactúa de manera continua con los usuarios					
3	Considera que la gestión administrativa ayuda a mejorar el desempeño de la organización					
4	Dentro de la organización se tienen políticas de evaluación continua para mejorar el desempeño de organización					
5	La entidad cuenta con canales rápidos para la atención del usuario					
6	Los canales con los que cuenta el área de almacén son eficientes					
	<b>DIMENSIÓN TOMA DE DECISIONES</b>					
7	Dentro del área de almacén antes de tomar una decisión se analizan bien las consecuencias					
8	Dentro del área de almacén se capacita de manera constante al personal					
9	Al tomar una decisión es consultada a los colaboradores					

10	Dentro del área de almacén el colaborador logra atender las necesidades de los usuarios por intuición					
11	Logra percibir de manera inmediata las necesidades de los usuarios.					
12	Considera que si una empresa de manera continua realiza evaluaciones ayudara a mejorar el rendimiento de los colaboradores					
	<b>DIMENSIÓN PLANEAMIENTO</b>					
13	Dentro de la entidad se planifican las metas a corto, mediano y largo plazo					
14	La acción futura de la entidad esta limitada a los recursos que el estado le brinda					
15	Los objetivos trazados por la entidad son alcanzables					
16	Considera que con una buena gestión administrativa los objetivos son más fáciles de poder alcanzarlo.					
17	Dentro de la entidad se toman en cuenta los tipos de estrategias que existen para alcanzar las metas					
18	En la entidad tienen como estrategia preocuparse primero en el colaborador.					
	<b>DIMENSIÓN DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES</b>					
19	Dentro de la entidad la gestión de los directivos cumple con una adecuada dirección					
20	Dentro de la entidad tienen como política preocuparse por su capital humano					
21	Considera que la entidad cuenta con atributo diferenciador para el colaborador					
22	Considera que el clima laboral que tiene la entidad es un atributo diferenciador para el colaborador					
23	La entidad cuenta como política implementar un rol estratégico					
24	Dentro de la entidad tiene como política las responsabilidades operativas					

## FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE Calidad de servicio

Cuestionario para medir la variable Calidad de Servicio

Valor	Nomenclatura
1	Siempre
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi nunca
5	Nunca

N°		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN DISEÑO DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN</b>					
1	El servicio que le brindan a los usuarios logra satisfacer sus necesidades					
2	El consumidor expresa su malestar al no recibir el servicio adecuado					
3	Dentro de la entidad cuentan con un sistema donde el usuario puede evaluar el servicio post					
4	Dentro de la entidad existe un área que realiza evaluaciones acerca de la calidad del servicio del colaborador					
5	Considera que en la entidad se realizan evaluaciones constante de los elementos tangibles con los que cuenta la entidad					
6	Considera que toda entidad necesita tener la retroalimentación como una política para mejorar el servicio.					
	<b>DIMENSIÓN GESTIÓN DE SERVICIOS</b>					
7	Considera que las herramientas propias del servicio con el que cuenta el colaborador son eficientes					
8	Considera que la tecnología ayuda a los colaboradores a brindar un mejor servicio					
9	Considera que las encuestas post servicio es una forma de evaluar la calidad del servicio brindado					

10	Considera que la entidad debe cambiar continuamente sus indicadores de gestión para mejorar su servicio					
11	Considera que un cuadro de mando integral ayuda a optimizar el tiempo de los colaboradores					
12	Considera que las herramientas administrativas con las que cuenta la empresa son idóneas					
	<b>DIMENSIÓN AUDITORIA DEL SERVICIO</b>					
13	Dentro de la entidad se evalúan constantemente los índices de satisfacción del usuario					
14	Considera que el tiempo que esperan los usuarios para ser atendidos es el idóneo					
15	Considera que el trato que brindan los colaboradores despierta expectativa dentro de los usuarios					
16	Los colaboradores de la entidad logran satisfacer las necesidades de los usuarios					
17	El servicio que presta la entidad es eficaz					
18	El rendimiento de los colaboradores dentro de la entidad es eficiente					
	<b>DIMENSIÓN MEJORAMIENTO DEL SERVICIO</b>					
19	Considera que un personal bien capacitado brindara un mejor servicio					
20	La educación que reciben los colaboradores es un indicador diferenciador para brindar un mejor servicio					
21	Se realiza una evaluación de las actividades que realizan los usuarios de manera oportuna					
22	Dentro de la entidad se le brindan instrumentos idóneos para que puedan realizar bien su trabajo					
23	Los indicadores de gestión con los que cuenta la entidad son cambiados continuamente					

<b>24</b>	El proceso de mejoramiento continuo dentro de la entidad está contemplado como política de la entidad					
-----------	---	--	--	--	--	--



## **ANEXO 3: Carta de aceptación**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Ate Vitarte, promoción 2022-I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollarme trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: ***Gestión Administrativa y su influencia en la Calidad del Servicio Educativo de los docentes en la UGEL SAN MARCOS -2022*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

### ANEXO 4: Formato de validación

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION ESTRUCTURA Y CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN</b>							
1	El servicio que brinda su área logra satisfacer las necesidades de los usuarios	X		X		X		
2	El personal del área de almacén interactúa de manera continua con los usuarios	X		X		X		
3	Considera que la gestión administrativa ayuda a mejorar el desempeño de la organización	X		X		X		
4	Dentro de la organización se tienen políticas de evaluación continua para mejorar el desempeño de organización	X		X		X		
5	La entidad cuenta con canales rápidos para la atención del usuario	X		X		X		
6	Los canales con los que cuenta el área de almacén son eficientes	X		X		X		
	<b>DIMENSION TOMA DE DECISIONES</b>							
7	Dentro del área de almacén antes de tomar una decisión se analizan bien las consecuencias	X		X		X		
8	Dentro del área de almacén se capacita de manera constante al personal	X		X		X		
9	Al tomar una decisión es consultada a los colaboradores	X		X		X		
10	Dentro del área de almacén el colaborador logra atender las necesidades de los usuarios por intuición	X		X		X		
11	Logra percibir de manera inmediata las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
12	Considera que si una empresa de manera continua realiza evaluaciones ayudara a mejorar el rendimiento de los colaboradores	X		X		X		
	<b>DIMENSION PLANEAMIENTO</b>							
13	Dentro de la entidad se planifican las metas a corto, mediano y largo plazo	X		X		X		

<b>14</b>	La acción futura de la entidad esta limitada a los recursos que el estado le brinda	X		X		X		
-----------	---	---	--	---	--	---	--	--

15	Los objetivos trazados por la entidad son alcanzables	X		X		X	
16	Considera que con una buena gestión administrativa los objetivos son más fáciles de poder alcanzarlo.	X		X		X	
17	Dentro de la entidad se toman en cuenta los tipos de estrategias que existen para alcanzar las metas	X		X		X	
18	En la entidad tienen como estrategia preocuparse primero en el colaborador.	X		X		X	
	<b>DIMENSION DIRECCION DE ORGANIZACIONES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	Dentro de la entidad la gestión de los directivos cumple con una adecuada dirección	X		X		X	
20	Dentro de la entidad tienen como política preocuparse por su capital humano	X		X		X	
21	Considera que la entidad cuenta con atributo diferenciador para el colaborador	X		X		X	
22	Considera que el clima laboral que tiene la entidad es un atributo diferenciador para el colaborador	X		X		X	
23	La entidad cuenta como política implementar un rol estratégico	X		X		X	
24	Dentro de la entidad tiene como política las responsabilidades operativas	X		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**  
aplicable [ ]

**Aplicable [ x ]**

**Aplicable después de corregir [ ] No**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Silva Narvaste , Bertha DNI:45104543**

**Especialidad del validador: Dra. En Educación , maestra en docencia universitaria Licenciada en Educación, especialidad Matemática y Física**

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**11 de Mayo del 2022**



---

**Dra. Bertha Silva Narvaste**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION DISEÑO DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	El servicio que le brindan a los usuarios logra satisfacer sus necesidades	X		X		X		
2	El consumidor expresa su malestar al no recibir el servicio adecuado	X		X		X		
3	Dentro de la entidad cuentan con un sistema donde el usuario puede evaluar el servicio post	X		X		X		
4	Dentro de la entidad existe un área que realiza evaluaciones acerca de la calidad del servicio del colaborador	X		X		X		
5	Considera que en la entidad se realizan evaluaciones constante de los elementos tangibles con los que cuenta la entidad	X		X		X		
6	Considera que toda entidad necesita tener la retroalimentación como una política para mejorar el servicio.	X		x		x		
	<b>DIMENSION GESTIÓN DE SERVICIOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Considera que las herramientas propias del servicio con el que cuenta el colaborador son eficientes	X		X		X		
8	Considera que la tecnología ayuda a los colaboradores a brindar un mejor servicio	X		X		X		
9	Considera que las encuestas post servicio es una forma de evaluar la calidad del servicio brindado	X		X		X		
10	Considera que la entidad debe cambiar continuamente sus indicadores de gestión para mejorar su servicio	X		X		X		
11	Considera que un cuadro de mando integral ayuda a optimizar el tiempo de los colaboradores	X		x		X		
12	Considera que las herramientas administrativas con las que cuenta la empresa son idóneas	X		X		X		
	<b>DIMENSION AUDITORIA DEL SERVICIO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

13	Dentro de la entidad se evalúan constantemente los índices de satisfacción del usuario	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--



14	Considera que el tiempo que esperan los usuarios para ser atendidos es el idóneo	X		X		X	
15	Considera que el trato que brindan los colaboradores despierta expectativa dentro de los usuarios	X		X		X	
16	Los colaboradores de la entidad logran satisfacer las necesidades de los usuarios	X		X		X	
17	El servicio que presta la entidad es eficaz	X		X		x	
18	El rendimiento de los colaboradores dentro de la entidad es eficiente	X		x		X	
	<b>DIMENSION MEJORAMIENTO DEL SERVICIO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	Considera que un personal bien capacitado brindara un mejor servicio	X		X		X	
20	La educación que reciben los colaboradores es un indicador diferenciador para brindar un mejor servicio	X		X		X	
21	Se realiza una evaluación de las actividades que realizan los usuarios de manera oportuna	X		X		X	
22	Dentro de la entidad se le brindan instrumentos idóneos para que puedan realizar bien su trabajo	X		X		X	
23	Los indicadores de gestión con los que cuenta la entidad son cambiados continuamente	X		X		X	
24	El proceso de mejoramiento continuo dentro de la entidad está contemplado como política de la entidad	X		x		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**  
aplicable [ ]

**Aplicable [ x ]**

**Aplicable después de corregir [ ] No**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Silva Narvaste , Bertha DNI: 45104543**

**Especialidad del validador: Dra. En Educación , maestra en docencia universitaria Licenciada en Educación, especialidad Matemática y Física**

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**11 de Mayo del 2022**

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

-----  
**Dra. Bertha Silva Narvaste**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION ESTRUCTURA Y CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN</b>							
1	El servicio que brinda su área logra satisfacer las necesidades de los usuarios	X		X		X		
2	El personal del área de almacén interactúa de manera continua con los usuarios	X		X		X		
3	Considera que la gestión administrativa ayuda a mejorar el desempeño de la organización	X		X		X		
4	Dentro de la organización se tienen políticas de evaluación continua para mejorar el desempeño de organización	X		X		X		
5	La entidad cuenta con canales rápidos para la atención del usuario	X		X		X		
6	Los canales con los que cuenta el área de almacén son eficientes	X		X		X		
	<b>DIMENSION TOMA DE DECISIONES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Dentro del área de almacén antes de tomar una decisión se analizan bien las consecuencias	X		X		X		
8	Dentro del área de almacén se capacita de manera constante al personal	X		X		X		
9	Al tomar una decisión es consultada a los colaboradores	X		X		X		
10	Dentro del área de almacén el colaborador logra atender las necesidades de los usuarios por intuición	X		X		X		
11	Logra percibir de manera inmediata las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
12	Considera que si una empresa de manera continua realiza evaluaciones ayudara a mejorar el rendimiento de los colaboradores	X		X		X		
	<b>DIMENSION PLANEAMIENTO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Dentro de la entidad se planifican las metas a corto, mediano y largo plazo	X		X		X		
14	La acción futura de la entidad esta limitada a los recursos que el estado le brinda	X		X		X		

<b>15</b>	Los objetivos trazados por la entidad son alcanzables	X		X		X		
-----------	---	---	--	---	--	---	--	--

16	Considera que con una buena gestión administrativa los objetivos son más fáciles de poder alcanzarlo.	X		X		X		
17	Dentro de la entidad se toman en cuenta los tipos de estrategias que existen para alcanzar las metas	X		X		X		
18	En la entidad tienen como estrategia preocuparse primero en el colaborador.	X		X		X		
	<b>DIMENSION DIRECCION DE ORGANIZACIONES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Dentro de la entidad la gestión de los directivos cumple con una adecuada dirección	X		X		X		
20	Dentro de la entidad tienen como política preocuparse por su capital humano	X		X		X		
21	Considera que la entidad cuenta con atributo diferenciador para el colaborador	X		X		X		
22	Considera que el clima laboral que tiene la entidad es un atributo diferenciador para el colaborador	X		X		X		
23	La entidad cuenta como política implementar un rol estratégico	X		X		X		
24	Dentro de la entidad tiene como política las responsabilidades operativas	X		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**  
aplicable [ ]

**Aplicable [ x ]**

**Aplicable después de corregir [ ] No**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dávila Arenaza, Víctor Demetrio DNI:08467692**

**Especialidad del validador: Dr. en Administración**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo **Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**11 de Mayo del 2022**

  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION DISEÑO DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN</b>							
1	El servicio que le brindan a los usuarios logra satisfacer sus necesidades	X		X		X		
2	El consumidor expresa su malestar al no recibir el servicio adecuado	X		X		X		
3	Dentro de la entidad cuentan con un sistema donde el usuario puede evaluar el servicio post	X		X		X		
4	Dentro de la entidad existe un área que realiza evaluaciones acerca de la calidad del servicio del colaborador	X		X		X		
5	Considera que en la entidad se realizan evaluaciones constante de los elementos tangibles con los que cuenta la entidad	X		X		X		
6	Considera que toda entidad necesita tener la retroalimentación como una política para mejorar el servicio.	X		x		x		
	<b>DIMENSION GESTIÓN DE SERVICIOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Considera que las herramientas propias del servicio con el que cuenta el colaborador son eficientes	X		X		X		
8	Considera que la tecnología ayuda a los colaboradores a brindar un mejor servicio	X		X		X		
9	Considera que las encuestas post servicio es una forma de evaluar la calidad del servicio brindado	X		X		X		
10	Considera que la entidad debe cambiar continuamente sus indicadores de gestión para mejorar su servicio	X		X		X		
11	Considera que un cuadro de mando integral ayuda a optimizar el tiempo de los colaboradores	X		x		X		

12	Considera que las herramientas administrativas con las que cuenta la empresa son idóneas	X		X		X		
	<b>DIMENSION AUDITORIA DEL SERVICIO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Dentro de la entidad se evalúan constantemente los índices de satisfacción del usuario	X		X		X		
14	Considera que el tiempo que esperan los usuarios para ser atendidos es el idóneo	X		X		X		
15	Considera que el trato que brindan los colaboradores despierta expectativa dentro de los usuarios	X		X		X		
16	Los colaboradores de la entidad logran satisfacer las necesidades de los usuarios	X		X		X		
17	El servicio que presta la entidad es eficaz	X		X		x		
18	El rendimiento de los colaboradores dentro de la entidad es eficiente	X		x		X		
	<b>DIMENSION MEJORAMIENTO DEL SERVICIO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Considera que un personal bien capacitado brindara un mejor servicio	X		X		X		
20	La educación que reciben los colaboradores es un indicador diferenciador para brindar un mejor servicio	X		X		X		
21	Se realiza una evaluación de las actividades que realizan los usuarios de manera oportuna	X		X		X		
22	Dentro de la entidad se le brindan instrumentos idóneos para que puedan realizar bien su trabajo	X		X		X		
23	Los indicadores de gestión con los que cuenta la entidad son cambiados continuamente	X		X		X		
24	El proceso de mejoramiento continuo dentro de la entidad está contemplado como política de la entidad	X		x		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:  
aplicable [ ]

Aplicable [ x ]

Aplicable después de corregir [ ] No

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dávila Arenaza, Víctor Demetrio DNI:08467692

Especialidad del validador: Dr. en Administración

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

11 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.  
Especialidad



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION DISEÑO DE SISTEMAS DE PRODUCCION</b>							
1	El servicio que le brindan a los usuarios logra satisfacer sus necesidades	X		X		X		
2	El consumidor expresa su malestar al no recibir el servicio adecuado	X		X		X		
3	Dentro de la entidad cuentan con un sistema donde el usuario puede evaluar el servicio post	X		X		X		
4	Dentro de la entidad existe un área que realiza evaluaciones acerca de la calidad del servicio del colaborador	X		X		X		
5	Considera que en la entidad se realizan evaluaciones constante de los elementos tangibles con los que cuenta la entidad	X		X		X		
6	Considera que toda entidad necesita tener la retroalimentación como una política para mejorar el servicio.	X		x		x		
	<b>DIMENSION GESTION DE SERVICIOS</b>							
7	Considera que las herramientas propias del servicio con el que cuenta el colaborador son eficientes	X		X		X		
8	Considera que la tecnología ayuda a los colaboradores a brindar un mejor servicio	X		X		X		
9	Considera que las encuestas post servicio es una forma de evaluar la calidad del servicio brindado	X		X		X		
10	Considera que la entidad debe cambiar continuamente sus indicadores de gestión para mejorar su servicio	X		X		X		
11	Considera que un cuadro de mando integral ayuda a optimizar el tiempo de los colaboradores	X		x		X		

12	Considera que las herramientas administrativas con las que cuenta la empresa son idóneas	X		X		X		
	<b>DIMENSION AUDITORIA DEL SERVICIO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Dentro de la entidad se evalúan constantemente los índices de satisfacción del usuario	X		X		X		
14	Considera que el tiempo que esperan los usuarios para ser atendidos es el idóneo	X		X		X		
15	Considera que el trato que brindan los colaboradores despierta expectativa dentro de los usuarios	X		X		X		
16	Los colaboradores de la entidad logran satisfacer las necesidades de los usuarios	X		X		X		
17	El servicio que presta la entidad es eficaz	X		X		x		
18	El rendimiento de los colaboradores dentro de la entidad es eficiente	X		x		X		
	<b>DIMENSION MEJORAMIENTO DEL SERVICIO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Considera que un personal bien capacitado brindara un mejor servicio	X		X		X		
20	La educación que reciben los colaboradores es un indicador diferenciador para brindar un mejor servicio	X		X		X		
21	Se realiza una evaluación de las actividades que realizan los usuarios de manera oportuna	X		X		X		
22	Dentro de la entidad se le brindan instrumentos idóneos para que puedan realizar bien su trabajo	X		X		X		
23	Los indicadores de gestión con los que cuenta la entidad son cambiados continuamente	X		X		X		
24	El proceso de mejoramiento continuo dentro de la entidad está contemplado como política de la entidad	X		x		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:  
aplicable [ ]

Aplicable [ x ]

Aplicable después de corregir [ ] No

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Diaz Saucedo Severino Antonio DNI:07162975

Especialidad del validador: Dr. en ciencias de la educación

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

11 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION ESTRUCTURA Y CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN</b>							
1	El servicio que brinda su área logra satisfacer las necesidades de los usuarios	X		X		X		
2	El personal del área de almacén interactúa de manera continua con los usuarios	X		X		X		
3	Considera que la gestión administrativa ayuda a mejorar el desempeño de la organización	X		X		X		
4	Dentro de la organización se tienen políticas de evaluación continua para mejorar el desempeño de organización	X		X		X		
5	La entidad cuenta con canales rápidos para la atención del usuario	X		X		X		
6	Los canales con los que cuenta el área de almacén son eficientes	X		X		X		
	<b>DIMENSION TOMA DE DECISIONES</b>							
7	Dentro del área de almacén antes de tomar una decisión se analizan bien las consecuencias	X		X		X		
8	Dentro del área de almacén se capacita de manera constante al personal	X		X		X		
9	Al tomar una decisión es consultada a los colaboradores	X		X		X		
10	Dentro del área de almacén el colaborador logra atender las necesidades de los usuarios por intuición	X		X		X		
11	Logra percibir de manera inmediata las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
12	Considera que si una empresa de manera continua realiza evaluaciones ayudara a mejorar el rendimiento de los colaboradores	X		X		X		
	<b>DIMENSION PLANEAMIENTO</b>							

13	Dentro de la entidad se planifican las metas a corto, mediano y largo plazo	X		X		X		
14	La acción futura de la entidad esta limitada a los recursos que el estado le brinda	X		X		X		
15	Los objetivos trazados por la entidad son alcanzables	X		X		X		
16	Considera que con una buena gestión administrativa los objetivos son más fáciles de poder alcanzarlo.	X		X		X		
17	Dentro de la entidad se toman en cuenta los tipos de estrategias que existen para alcanzar las metas	X		X		X		
18	En la entidad tienen como estrategia preocuparse primero en el colaborador.	X		X		X		
	<b>DIMENSION DIRECCION DE ORGANIZACIONES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Dentro de la entidad la gestión de los directivos cumple con una adecuada dirección	X		X		X		
20	Dentro de la entidad tienen como política preocuparse por su capital humano	X		X		X		
21	Considera que la entidad cuenta con atributo diferenciador para el colaborador	X		X		X		
22	Considera que el clima laboral que tiene la entidad es un atributo diferenciador para el colaborador	X		X		X		
23	La entidad cuenta como política implementar un rol estratégico	X		X		X		
24	Dentro de la entidad tiene como política las responsabilidades operativas	X		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**  
aplicable [ ]

**Aplicable [ x ]**

**Aplicable después de corregir [ ] No**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Diaz Saucedo Severino Antonio DNI:07162975**

**Especialidad del validador: Dr. en ciencias de la educación**

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**11 de Mayo del 2022**



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## Ficha Técnica de Cuestionario de Proceso administrativo

**Tabla 20:**

*Ficha técnica GA*

---

Denominación	Cuestionario Proceso administrativo
Autor:	Quiroz Infante, Yenny Lilet
Administración:	Individual
Duración:	30 minutos
Lugar:	Lima – Perú
Fecha:	15 mayo del 2022
Objetivo:	Determinar la relación de la proceso administrativo con la calidad de servicio en la UGEL SAN MARCOS, 2022
Descripción:	El cuestionario está conformado por 24 ítems, bajo una escala tipo Likert.
Dimensiones:	Estructura y cultura de la organización Toma de decisiones Planeamiento Dirección de organizaciones
Margen de error	0.05

---

## Ficha Técnica de Cuestionario de Calidad de Servicio

**Tabla 21:**

*Ficha técnica CA*

---

Denominación	Cuestionario Calidad de servicio
Autor:	Quiroz Infante, Yenny Lilet
Administración:	Individual
Duración:	30 minutos
Lugar:	Lima – Perú
Fecha:	15 mayo del 2022
Objetivo:	Determinar la relación de la proceso administrativo con la calidad de servicio en la UGEL SAN MARCOS, 2022
Descripción:	El cuestionario está conformado por 24 ítems, bajo una escala tipo likert.

Dimensiones:	Diseño de organizaciones
	Gestión de servicios
	Auditoría del servicio
	Mejoramiento del servicio
Margen de error	0.05

---



Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	2	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

15°C Prac. despejado 19:06 20/07/2022

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 78 de 78 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	1	5	3	5	2	4	3	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4
2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
3	1	4	2	4	2	4	1	4	1	4	1	4	1	4	3	4	2
4	2	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3
5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	2	3	4	2	2	3	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4
10	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
11	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4
12	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
14	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
15	4	1	4	1	5	5	4	4	4	1	4	5	4	4	4	1	3
16	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
17	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
18	2	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4
19	4	4	4	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	3	5	4
20	1	5	2	5	1	4	3	5	2	4	3	4	3	5	3	4	3
21	4	4	5	4	3	5	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	5
22	1	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	5	3	5	4	4
23	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4
24	4	4	5	4	3	5	3	4	5	3	2	3	4	5	2	3	3
25	4	3	5	2	3	5	4	5	3	3	4	2	4	4	3	5	5
26	4	4	4	4	3	5	3	5	1	3	3	2	4	3	5	5	4
27	4	3	5	4	5	5	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

15°C Prac. despejado 19:06 20/07/2022



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DIONICIO GODOFREDO GONZALEZ GONZALEZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión Administrativa y su influencia en la Calidad del Servicio Educativo de docentes en una UGEL DE LA REGIÓN CAJAMARCA - 2022", cuyo autor es QUIROZ INFANTE YENNY LILET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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, 22 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DIONICIO GODOFREDO GONZALEZ GONZALEZ <b>DNI:</b> 17889722 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7518-1200	Firmado electrónicamente por: DIONICIOGG el 07- 08-2022 19:42:10

Código documento Trilce: TRI - 0361153