



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de
Sihuas -2019

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

AUTORA:

Br. Liz Yaquelin Córdova Liñan (ORCID: 0000-0001-5024-3113)

ASESOR:

Mg. Marcos Gregorio Baca López (ORCID: 0000-0003-4741-0122)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHIMBOTE - PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi hija quien es el motor y motivo de todo el esfuerzo que pongo para seguir superándome, a mis padres y mi Tivi quienes me enseñaron que con esfuerzo y dedicación se alcanza lo deseado.

Muchas gracias por el apoyo incondicional, su amor y apoyo.

Liz

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por brindarme realizar mis estudios en la escuela de postgrado.

Al docente Marcos Baca, quien me brindó su asesoramiento en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Y mi gratitud al Director de la UGEL Sihuas por las facilidades durante la recolección de información durante la elaboración de esta investigación.

La Autora

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	Código : Versión : 01 Fecha : 2018 Página : 1 de 2
--	--------------------------------------	---

Siendo las horas 12:00:00 PM del día, sábado dieciocho de enero del año dos mil veinte se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada:

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019

Presentado por el Bachiller: **CORDOVA LIÑAN, LIZ YAQUELIN**

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina:

_____ *Aprobar por unanimidad* _____

Así también los miembros del Jurado suscriben la calificación de 16 como nota de la experiencia curricular de Desarrollo del trabajo de investigación.

En consecuencia, el graduando se encuentra en condiciones de ser calificado/a como (Apto/ no apto) APTO para recibir el grado académico de:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Chimbote, 18 de enero de 2020

PRESIDENTE: Dr. Edwin Lopez Robles

Firma: _____

SECRETARIO: Dr. Hermilio Hugo Vicuña Salvador

Firma: _____

VOCAL: Mg. Marcos Gregorio Baca Lopez

Firma: _____

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Liz Yaquelin Córdova Liñan, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019” presentado en 105 folios, para la obtención del grado académico de Maestro/a en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, enero 2020



Liz Yaquelin Córdova Liñan

DNI N° 41318148

Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I INTRODUCCIÓN	1
II MÉTODO	17
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2. Operacionalización de las variables	18
2.3. Población, muestra y muestreo	19
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimientos	20
2.6. Método de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	20
III RESULTADOS	22
IV DISCUSIÓN	35
V CONCLUSIONES	41
VI RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	50
Anexo 1: Matriz de consistencia	51
Anexo 2: Instrumentos	53
Anexo 3: Validez y confiabilidad	60
Anexo 4: Autorización de la institución	76
Anexo 5: Base de datos	78
Anexo 6: Artículo científico	84

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Niveles de las variables: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio	21
Tabla 2 Niveles de la Gestión Administrativa	22
Tabla 3 Niveles en la Dimensión Planificación	23
Tabla 4 Niveles de la Dimensión Organización	24
Tabla 5 Niveles de la Dimensión Dirección	25
Tabla 6 Niveles de la Dimensión Control	26
Tabla 7 Niveles de la Calidad de Servicio	27
Tabla 8 Niveles de la Dimensión Tangible	28
Tabla 9 Niveles de la Dimensión Fiabilidad	29
Tabla 10 Niveles de la Dimensión Capacidad de Respuesta	30
Tabla 11 Niveles de la Dimensión Seguridad	31
Tabla 12 Niveles de la Dimensión Empatía	32
Tabla 13 Relación entre Gestión administrativa y Calidad del servicio	33

Índice de figuras

	Página
Figura 1 Niveles de las variables: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio	21
Figura 2 Niveles de la Gestión Administrativa	22
Figura 3 Niveles en la Dimensión Planificación	23
Figura 4 Niveles de la Dimensión Organización	24
Figura 5 Niveles de la Dimensión Dirección	25
Figura 6 Niveles de la Dimensión Control	26
Figura 7 Niveles de la Calidad de Servicio	27
Figura 8 Niveles de la Dimensión Tangible	28
Figura 9 Niveles de la Dimensión Fiabilidad	29
Figura 10 Niveles de la Dimensión Capacidad de Respuesta	30
Figura 11 Niveles de la Dimensión Seguridad	31
Figura 12 Niveles de la Dimensión Empatía	32
Figura 13 Relación entre Gestión administrativa y Calidad del servicio	33

RESUMEN

El informe de tesis denominado Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019 constituye el final académico de una experiencia en forma rigurosa conforme a la reglamentación de grados y títulos de la Universidad César Vallejo. Como objetivo central se consideró determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019, la investigación no fue experimental y se enmarcó al enfoque cuantitativo, por poseer dos variables y considerando tanto su diseño y objetivo quedó establecido como correlacional, tras fundamentarse teóricamente se estableció una muestra que ascendió a los sesenta servidores públicos de la UGEL Sihuas en Áncash, es decir se empleó el criterio de población muestral. Se empleó la encuesta como técnica y se elaboró y aplicó un cuestionario para cada variable. Los levantamientos de los resultados revelaron ante todo que el 32% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente la gestión administrativa en dicha institución, para el 55% solo es regular y para el 13% restante es deficiente. Además, el 33% del personal calificó como eficiente la calidad del servicio en dicha institución, para un 55% solo es regular y para el 12% restante es deficiente. Se concluyó finalmente en que con las mediciones en ambas variables se identificó en estas una regularidad y tienen una correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019, estadísticamente El valor de correlación obtenido fue de 0,853 lo que establece una Correlación positiva ALTA entre la Gestión administrativa y Calidad del servicio, dicho resultado es significativo por haberse obtenido un 0.000 (menor al 0.05 estándar) lo cual permite garantizar su consistencia. Se extendieron oportunas sugerencias para la mejora oportuna.

Palabras clave: Gestión Administrativa, planificación, dirección, control y calidad de servicio al usuario

ABSTRACT

The thesis report called Administrative Management and Quality of Service in the Local Educational Management Unit of Sihuas - 2019 constitutes the academic end of a rigorous experience in accordance with the regulation of degrees and degrees of the César Vallejo University. As a central objective, it was considered to determine the relationship between administrative management and quality of service in the Local Educational Management Unit of Sihuas - 2019, the research was not experimental and was framed to the quantitative approach, because it has two variables and considering both its design and objective was established as correlational, after theoretically based a sample was established that amounted to the sixty public servants of the UGEL Sihuas in Ancash, that is, the sample population criterion was used. The survey was used as a technique and a questionnaire was developed and applied for each variable. The lifting of the results revealed first of all that 32% of the staff of UGEL Sihuas to 2019 qualified as efficient the administrative management in said institution, for 55% it is only regular and for the remaining 13% it is deficient. In addition, 33% of the staff rated the quality of service in that institution as efficient, for 55% it is only regular and for the remaining 12% it is deficient. It was finally concluded that with the measurements in both variables a regularity was identified in these and they have a correlation between administrative management and quality of service in the Local Educational Management Unit of Sihuas - 2019, statistically The correlation value obtained was 0.853 What establishes a HIGH positive correlation between Administrative Management and Service Quality, this result is significant because a 0.000 (less than the 0.05 standard) has been obtained, which guarantees its consistency. Suggestions for timely improvement were extended.

Keywords: Administrative Management, planning, direction, control and quality of service to the user

I. INTRODUCCIÓN

La investigación aborda dos variables de enorme importancia en la gestión pública como son la gestión administrativa y la calidad de servicio entre otras, de estas en particular ha dependido la conducción de las organizaciones en el sector público, precisamente por su desatención se han suscitado muchas dificultades en el orbe internacional, nacional inclusive local.

McEwen (2019) Presidenta de la Unidad de Negociación Docente del Distrito 26 de OSSTF, en declaración para el diario The Review, asegura que es necesario que las autoridades de la educación deben tomar tiempo en lo que, respecto a los piquetes de información, pues es fundamental que la comunidad conozca los efectos devastadores de la agenda educativa de Ford, sobre todo para la zona rural del alto Canadá. Además, hace hincapié que, al largo del proceso central de negociación, el gobierno de Ford no abordó en ningún momento las cuestiones cruciales que afectan el aprendizaje de los estudiantes, así como tampoco la calidad de la educación en la provincia. Se ha negado, además, a reconocer el aumento del tamaño de las clases, el personal de apoyo de los estudiantes, la pérdida de mucho puesto de trabajo, el aprendizaje tecnológico, el servicio de calidad a los usuarios, entre otros (párr. 1).

Según UNESCO (2013) La gestión educativa, en América Latina, en los últimos años ha cobrado una trascendencia mayor en el mundo, en especial en países más desarrollados donde día a día se suscitan problemas que guardan relación con la administración de la educación, el desequilibrio de la organización, la incompetencia para dirigir algunas organizaciones educativas, etc. Estos hechos llaman a exigir una mayor capacitación frente a los recursos humanos en cuanto a temas que tengan que ver con la cultura organizacional, el plan estratégico de la institución educativa, el clima laboral e institucional y la calidad de servicio dentro de las unidades de gestión educativa del mundo. De esta manera la gestión educativa en toda América Latina debería ser el interés primordial de toda política educativa y por qué no de los gobiernos de turno (p. 99).

En Perú, en el año 1992, a partir del 27 de diciembre, junto al gobierno de Alberto Fujimori se generaron leyes de administración educativas, participación comunal, financiamiento educativo, ampliación de cobertura para una mejor educación peruana y un mejoramiento de calidad de servicio hacia la comunidad, sin embargo, muchas de las unidades de Gestión no cuentan con este tipo de gestión administrativa, pese a los sin números de ofertas que reciben por parte del Ministerio de Educación en cuanto a temas de gestión educativa se refiere.

Según Valencia (2018) El ministro de educación Daniel Alfaró manifestó su indignación por aquellos docentes que tuvieron que ser reemplazados en sus puestos de trabajos debido a malas actitudes que pasaron desapercibidas para laborar con suficiente calidad. Además, sostuvo que hasta la fecha se ha destituido a más de 600 docentes y personal administrativo por los delitos de terrorismo, apología del terrorismo, violación sexual y tráfico ilícito de drogas, en regiones como Lima, San Martín, Cajamarca y Ayacucho (párr. 1).

En muchas instituciones educativas se carece de un sistema adecuado en cuanto a gestión administrativa se refiere, esto es porque los funcionarios no se identifican con la institución donde trabajan. Todo esto genera una deficiente gestión administrativa cualquier Unidad de Gestión Educativa Local. En el distrito de Lince, la emisora radial RPP (2013) difundió la información de que algunos profesores denunciaron una deficiente atención en la UGEL de la jurisdicción (párr. 1).

La redacción del diario La República (2017), reportó irregularidades de carácter financiero en la UGEL Lambayeque (párr. 1). En Huancavelica, el periodista Zubilete (2018) reportó el hallazgo sorpresivo en el almacén de la UGEL de la zona una cantidad de textos educativos deteriorados (párr. 1). Los sucesos como el descrito denigran la imagen institucional, así entonces se afirma en forma extendida por ende que la calidad del servicio es deficiente.

Mejía (2019) En una publicación del diario Andina, aseguró que la ministra de Educación, Flor Pablo informó que seis regiones del país además de Lima Metropolitana, contarán con gerentes públicos formados en Servir, lo que permitirá mejorar la gestión del

sector educación en beneficio de docentes y escolares de sus jurisdicciones. Dijo también que en un principio hubo Al inicio hubo resistencias en las UGEL (Unidad de Gestión Educativa Local) y en las DREs (Dirección Regional de Educación), pero luego ellos mismos preguntaban cómo se hace para ser gerente público.

La UGEL Sihuas no es ajena a los problemas en temas administrativos, pese a estar constituida con Resolución Ministerial N° 498 desde el año 1988 tiene muchas dificultades en su organización administrativa. Los continuos cambios de director se deben a razones políticas dada su dependencia de la Dirección Regional de Áncash (DREA). A la fecha dicha UGEL cuenta con un total de 60 trabajadores y aunque se desconoce la percepción de variables sensibles como la gestión administrativa y calidad del servicio, existe un desequilibrio organizacional que no se solucionan pese a lo largo del tiempo transcurrido, esto debido a la incompetencia de las autoridades educativas que tuvo como efecto el fastidio de los docentes y padres de familia que además han denunciado las irregularidades e injusticias al interior de la administración de la institución.

Estudiar las variables al inicio mencionadas ya ha convocado los esfuerzos de anteriores investigadores, en ese sentido se presentan las siguientes investigaciones aportando una variada riqueza intelectual en el orden internacional:

Hsiao & Shin (2008) Afirman en su artículo científico que existe mucha dificultad para brindar un buen servicio desde el sector público inclusive ahora ya no cuenta con la condición de ser parte de la jerarquía tradicional administrativa, no se centra en los clientes y no proporciona servicios de calidad como ocurre en el sector privado. Existe en camino una reforma administrativa abocada al sector público para centrarse en las orientaciones a clientes, como evaluación se emplea el modelo COSES como herramienta principal. No hay una identificación con el servicio al cliente. A la fecha no se han fusionado las necesidades de los clientes dentro del esquema de procedimientos de servicios para escuchar al cliente, aún no se entiende lo importante del servicio público con calidad (p. 35).

Ndebele & Lavhelani (2017) En su estudio no experimental y descriptivo en el cual se pretendió medir la satisfacción de los servicios sociales recibidos por los pobladores en

la provincia de Limpopo. Se concluyó en que los integrantes que pertenecen a la comuna de estudio manifestaron su insatisfacción ante las prestaciones de servicios, ocurre que un padecimiento crítico lo constituye las limitaciones de recursos, ello se debe a que el municipio no recauda suficientes ingresos y a eso se suma las deficientes comunicaciones en la comunidad (p. 354).

Conceição & De Mattia (2016) Con su artículo científico consideró un estudio no experimental cuya técnica fue el análisis discursivo, en ese sentido la aplicación del aporte científico administrativo cuando se aplica a una gestión pública constituye un polémico estudio que compromete una reflexión profunda. Con el desarrollo de la ciencia administrativa existe una relativa trayectoria reciente su despliegue teórico abarca una visión multi paradigmática, según los entendidos se trata de una restrictiva más eficaz como su desarrollo. Existe una trayectoria a partir de los aportes de Henry Fayol y Frederick Taylor para fundamentar la ciencia administrativa, desde allí se valoran los aspectos de orden cognitivo para la mejora del aprendizaje en la organización (p. 1062).

Canup & Capel (2016) Realizó un estudio que no requirió experimentación alguna y se abocó a lo descriptivo como diseño, reveló que en el sistema de salud las evaluaciones del desempeño resultan muy complejas y poseen un componente político fuerte su abordaje a través de los textos de especialidad no están sino cubiertas apenas, se discute inclusive poco Se concluyó en que existe una importancia clave de tema para insertarlas dentro de las políticas públicas, existen acciones a dichos enfoques como resultado de la complejidad inherente del tema (p. 302).

Nidhi & Kumari (2016) Realizó un estudio que no requirió experimentación alguna y se abocó a lo descriptivo como diseño, se empleó 358 entrevistas, se obtuvo un 87.3% como tasa de respuesta. Se concluyó en que la mejor oferta es la escuela como servicio de calidad, pero del esfuerzo gubernamental no fue satisfactorio, la calificación fue el de un servicio pobre ya que tanto los contenidos del curso, la enseñanza, el servicio administrativo, el campus, las instalaciones académicas, la infraestructura y los servicios de soporte son deficientes (párr. 12).

Matei & Drumasu (2015) Realizaron un estudio que requirió el análisis documental para abordar la literatura de administración pública. Como concepto el gobierno corporativo en cada entidad pública gana más campo cada vez en la especialidad y en la práctica, se trata de un método para liderar y controlar, ello implica un cúmulo de principios y reglas claras como la honestidad, la integridad, la transparencia, la sinceridad y la responsabilidad. Una gestión implica mecanismos de gestión claros, así como de control respecto a los riesgos, elementos necesarios para lograr el propósito de las entidades públicas. Es necesario responder a muchas inquietudes en cuanto a la necesidad del gobierno corporativo en el sector público, también en cuanto a la contribución con el eficiente uso de fondos públicos. Es imperativo eliminar la corrupción en entidades públicas (p. 504).

A nivel nacional se encontró los siguientes estudios: En Andahuaylas, Zárata (2019) en su tesis “Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros –Apurímac, 2019” investigación que prescindió de la experimentación, adoptó lo correlacional como diseño, tras encuestar a 73 colaboradores ediles se arribó a las conclusiones siguientes: El 64% admitió estar de acuerdo con la actual gestión administrativa, el 49% está de acuerdo con la planificación hecha. Tras aplicar el coeficiente Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0,455 más un valor $p = 0,000 < 0,05$, por tanto, quedó demostrada la correlación moderada positiva entre ambas variables (p. 100).

En Lima, Abad (2019) En su tesis de posgrado gestión educativa y calidad de servicio del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Bellavista –San Martín investigación que prescindió de la experimentación, adoptó lo correlacional como diseño, tras encuestar a 126 del referido instituto, el 69% calificó la gestión institucional como media, dicho nivel fue considerada la gestión administrativa por el 73%. De acuerdo a la prueba Pearson arrojó un valor de 0.6 (la significancia no excedió el parámetro 0.05) entre ambas variables, por tanto, se admite la relación entre ellas y se acepta la hipótesis de investigación (p. 60).

Yan & Huping (2019) Llevaron a cabo un estudio que prescindió de la experimentación, su diseño descriptivo, tras encuestar a encuestar a 1.650 ciudadanos en

cuatro ciudades, en sus resultados se reveló que la calidad del servicio en cuanto al gobierno electrónico posee dimensiones muy eficientes como la capacidad del servicio, la confiabilidad, la calidad del sistema, la accesibilidad, la seguridad, la calidad de la información, la capacidad de respuesta y la interactividad. Se concluyó que la calidad del servicio constituye el factor más poderoso para la generación del valor ello conlleva a afirmar que todo se deriva de la eficiencia de cada sistema de gobierno electrónico al trabajar con democracia, eficiencia e inclusión (p. 15).

Cancio (2019) Realizó un estudio que prescindió de la experimentación, adoptó lo correlacional como diseño, tras encuestar a sus colaboradores el 65% calificó la calidad del servicio en el nivel medio, en ese mismo nivel se consideró la gestión administrativa por el 57%. Tras obtenerse conforme a la prueba Rho de Spearman un valor de 0.72 se concluyó en que hay una relación positiva y alta entre las variables de estudio, se corroboró lo significativo de la correlación ya que se obtuvo un $p=0.000$ menor al nivel 0,05 (p. 99).

Núñez, Giordano, Menacho, Uribe, y Rodríguez (2018) Asumieron un estudio no experimental, la población de 338 educadoras se redujo a 155 a quienes se les aplicó un cuestionario en forma transversal, en sus conclusiones se reveló que el 71% reconoció tener sus competencias administrativas desarrolladas, el 52.5% reconoció que las directoras de la UGEL 7 de Chorrillos cuentan con las competencias administrativas desarrolladas. En cuanto a la eficiencia en la calidad del servicio el 60% la consideró alta. Para los gestores educativos resultan de mucha importancia las competencias administrativas para lograr la calidad educativa. (p. 33).

Gómez (2018) Realizó un estudio que prescindió de la experimentación, adoptó lo correlacional como diseño, tras encuestar a 132 colaboradores de la comuna de Los Olivos se arribó a las conclusiones siguientes: hasta el 37.9 % de los encuestados considerada como moderada la calidad de gestión administrativa, en cuanto a calidad del servicio esta fue considerada alta por el 79.5%. La prueba de correlaciones mediante Rho de Spearman obtuvo un valor de 0.541 con una significancia de 0,000 la cual es inferior al estándar 0,05 por tanto hay una relación positiva de tipo media entre ambas variables (p. 89).

Zavala (2018) Realizó un estudio que careció de experimentación, su diseño fue descriptivo. En sus resultados a la Planificación fue calificada como mediana por el 35%, hasta un 33% en la Organización. Se concluyó que hasta el 27% de padres de familia que tienen a sus hijos en el CEDE consideró como deficiente la gestión administrativa (p. 65).

A nivel local se registró a los siguientes casos: Benites (2019) en su tesis de posgrado “Calidad de atención y satisfacción a usuarios que acuden al puesto de salud Villa María Nuevo Chimbote 2018”, estudio que prescindió de la experimentación, adoptó lo correlacional como diseño, tras encuestar a 367 beneficiarios, se reveló que para el 58% existe una calidad de atención que falta mejora. Según la prueba Pearson se obtuvo una correlación positiva en ambas variables (0.9) por tanto quedó aceptada la hipótesis de investigación (p. 43).

Nieto (2015) realizó un estudio que careció de experimentación, su diseño fue correlacional, sus resultados revelaron que hasta un 75% de clientes de la mencionada empresa considera que existe una calidad alta en cuanto al servicio. Tras la prueba Pearson se obtuvo una correlación de 0.102 entre las variables, es decir positiva, aunque baja, la significancia fue de un $p=0.029$ menor al 0.05 (p. 66).

Respecto a los fundamentos teóricos de las variables, en el caso de la gestión administrativa, para Taylor (1911) (como se citó en Gómez, 2018, 24) Señala la administración moderna se torna más compleja y se requiere afinar sus indicadores de eficacia en el marco de una industria que cada vez innova más sus procesos, así como la ejecución de jornadas, su enfoque es pragmático.

Para Caldas, Carrión y Hera (2017, p. 242) se le define como el factor clave y responsable para todo procedimiento que se realiza con eficiencia y eficacia posibles a cargo de la alta dirección, comprende todo el planeamiento y ejecución dentro de la organización para darle estabilidad y continuidad inclusive crecimiento en el tiempo.

Para Hurtado (2008, p. 46) Indica que toda gestión administrativa es un proceso conformado por actividades en las que se planifica, se organiza, se dirige, se ejecuta y se controla en base a propósitos empleando personal y diversos recursos (p. 46).

Para França Filho (2004), (como se citó en Santos (2017) se le define como la conducción de todas las áreas funcionales a partir de técnicas gerenciales a partir de ideas en las que prima lo pragmático. Hoy es toda una especialización para las prácticas administrativas en las que combina las finanzas, el marketing, la gestión de producción y la de recursos humanos, la gesta de dicha noción se la debe al visionario Fayol quien aportó los principios universales de la administración (párr. 23).

Como características de la gestión administrativa Waldron, Vsanthakumar y Arulraj (2014) señalan que los gestores se preocupan por el óptimo logro de los objetivos y metas organizacionales involucrando a otras personas. Quienes gestionan administrativamente contemplan y evalúan diversas estrategias, calculan con cuidado los momentos y espacios de control, valoran en alguna medida la autonomía y descentralización ejecutiva. Cada práctica de gestión no queda reducida a un estándar conjunto de operativas pautas que continuamente funcionarán para toda la organización.

Toda gestión administrativa ha de cumplir con premisas de oportunidad, minimización máxima de los costos generados y esforzarse en el mantenimiento y la seguridad (Caldas, Carrión y Hera, 2017, p. 242).

Las dimensiones de la gestión administrativa de acuerdo a Henry Fayol (como se citó en Freeman, Freeman & Gilbert, 1996, p 67) son las que siguen porque una gestión administrativa es forma de concebir y materializar el funcionamiento óptimo de una organización mediante procedimientos y secuencias ordenadas tratando de prever los detalles e imprevistos en el camino:

La planificación comprende según Bryson, Hamilton & Van (2017) los procedimientos que proyectan el conjunto de acciones en conformidad a los objetivos que se proponen en un determinado plazo, así como en un preciso espacio, está a cargo de los directivos quienes examinan y discuten anticipadamente los quehaceres que tienen un carácter institucional. En la planificación cobran forma los proyectos próximos a ejecutarse. La planificación sirve como guía valiosa para orientarse entre las necesidades que demandan sus actividades futuras y sus metas. Tiene como indicadores a: La misión

que es el contenido de lo que la institución es en esencia dentro de su rubro o especialidad. La fijación de objetivos comprende el establecimiento del norte o destino corporativo a los que todos deben abocarse. Las estrategias para el logro de los objetivos comprenden las formas o procedimientos operativos que servirán para consolidar los objetivos. El plan financiero contempla la descripción monetaria que resume o explica el costo de las actividades que se proyectan en el tiempo (p. 18).

Según Torres & Torres (2014) Indica que la organización comprende la coordinación necesaria para distribuir el conjunto de labores, puede abarcar un ordenamiento si cabe la necesidad de hacerlo por ejemplo si hay una demanda de modificaciones. Se organiza lo que se ha planificado, en esta etapa se afinan las funciones y responsabilidades tanto individuales como en grupo, se especifican las necesidades de comunicación, de enlace, de reporte y demás procesos. Son procedimientos que cuentan con la aprobación de la autoridad con los necesarios recursos, la función principal de la organización es contribuir con el cumplimiento de los objetivos y para ello prevé la aplicación de todo lo operativo. Los indicadores pertinentes son: La gestión de recursos humanos básicamente se trata de la convocatoria, selección, ubicación, rotación y evaluación de cada uno de los colaboradores dentro de la organización. La gestión de recursos materiales consiste en el proceso de adquisición e inventario de bienes, así como su disposición para emplear en la entidad. La gestión de recursos financieros comprende la administración ordenada de los fondos y partidas disponibles las cuales requieren atenderse en base a un orden de prioridades y en un tiempo prudente, posteriormente se constatará mediante balances su correcto manejo (p. 17).

La dirección equivale según Anzola (2002), a la parte del proceso administrativo que utiliza el cúmulo de informaciones obtenidas con la finalidad de concretar una toma de decisiones conveniente, de esa forma se afianza la guía para el logro de los objetivos. La dirección está a cargo de quienes tienen la capacidad de asumir decisiones, en ese sentido, clasifican los planes respecto a las labores, los expertos saben del gran trabajo que es conducir la dirección: se evalúan cada una de las opciones, se define y analiza cada situación, cada problema. Corresponde en la dirección integrar o incorporar a los interesados en la laboral posición, también indicar los puestos en que se trabajará, agendar las capacitaciones y todo lo que compete al cumplimiento dentro de la institución. La

dirección debe adecuar la ejecución de las labores. Los indicadores en este caso son: La ejecución de planes comprende las labores mismas, constituye la dinámica de trabajo individual o colectivo. La motivación consiste en el estímulo económico o anímico para impulsar los desempeños laborales. El liderazgo alude a la responsabilidad que tiene una persona para conducir una organización. La comunicación comprende las relaciones verbales, escritas o la combinación de ambas para viabilizar el trabajo de una organización. El cumplimiento de las metas de la organización comprende la finalización comprobada de las tareas organizacionales (p. 32).

Para Waldron (1994) El control comprende la etapa que garantiza el cumplimiento de los procesos dentro de una organización, comprende la determinación del rumbo institucional, se establece por encargo de la alta dirección, de esa forma asegura de manera eficiente el cumplimiento de cada procedimiento operativo en conformidad de los reglamentos y normas correspondientes a la gestión, los funcionarios tienen a cargo el control aunque este se desarrolla por los trabajadores asignados en la misma entidad. El carácter del control es por entero interno, cimenta o contribuye como un integral proceso. Tiene como indicadores a: La supervisión conlleva la constatación de todo lo que en el proceso productivo se hace, de tal forma que se consoliden las comisiones o tareas asignadas. La verificación es la constatación de hechos o resultados en el trabajo. La regulación comprende las medidas para evitar los excesos, recalentamientos o agotamientos aplicando para ello oportunos recesos. La comprobación con patrones implica el empleo de medidas de calidad generalmente establecidos en el mercado y la censura entendida como el cese del trabajo, se trata de una medida excepcional para esporádicas situaciones en las que es conveniente suspender o detener una jornada laboral (p. 57).

En cuanto a teorías relacionadas de la calidad del servicio, se contó con los aportes de Granda (2016) define calidad de servicio a la atención brindada mediante el esfuerzo del personal, así como el soporte de todo el instrumental disponible empleado con suficiente destreza lo cual configura un procedimiento cuyo final es la aspiración de la aprobación o calificación positiva. Constituye la medida referencial para conocer si una prestación está a la altura o no de la demanda existente (p. 9). Para Lamb, Hair y McDaniel (2012) la

calidad de un servicio es la cuidadosa calificación que se obtiene para una determinada prestación transitoria tras beneficiar en forma satisfactoria a un público (p. 46).

Bernal (2015) Define calidad de servicio como aquella valoración sensible tras la prestación de un determinado servicio con el cual se constata su efectividad, así como el grado de seguridad (p. 21). Según Horovitz, (2010) la calidad del servicio constituye un valor sensible como apreciación final tras acceder a alguna prestación, es la forma en que se constata la responsabilidad y empeño para satisfacer que es finalmente lo que se experimenta (p. 61).

La calidad de los servicios tiende a caracterizarse según Berry, Bennett y Brown (1989) en su flexibilidad ya que hay muchas posibilidades de adaptarse o acondicionarse a las necesidades diversas, resulta también factible de evaluarse y por ende mejorarse, todos los servicios se asocian estrechamente con la satisfacción (p. 22).

En cuanto a los tipos de calidad del servicio, desde la perspectiva de ISO (1991) la calidad de un servicio es la consolidación de una gestión, esta será ideal en la medida en que se fundamente objetivamente en el hecho de que los usuarios alcanzan la satisfacción o manifiesta frustración manifiesta tras el ciclo que comprendió el consumo del servicio. Los casos que comprende una calidad del servicio deficiente pasan por el incumplimiento de lo ofrecido, es decir, las acciones que se efectuaron defraudaron y no recuperaron la confianza, el saldo muy posible se evidencie en daños o fallas tanto pasajeras como permanentes (p. 53).

En cuanto a la medición de la calidad del servicio, Ornelas, Montelongo y Nájera. (2010) Han destacado la convencionalidad del modelo SERVQUAL cuya centralidad radica en explorar una calidad esperada la cual se recoge a partir de las impresiones que tienen los clientes o beneficiarios (p. 11), lo anterior se complementa con el aporte de Sanjeewa y Senevirathne (2017, p. 5) quienes valoran a los usuarios o clientes por constituir una prioritaria y fundamental fuente para explorar al detalle una determinada situación en un servicio (p. 5).

La satisfacción es el factor clave para gestionar la calidad del servicio, Hessel, Vandomos, & Avendano (2014) resaltan lo importante que es centrarse en la satisfacción, en la necesidad de considerar y valorar los niveles en que un usuario está o no satisfecho. No hay una sola forma de satisfacer, esta es compleja dada la naturaleza humana, su gestión depende del sumo cuidado que pueda proveer una determinada prestación. En la medida en que el servicio sea de calidad la posibilidad de que la satisfacción sea alta también es consistente. Los esfuerzos conducentes a consolidar una prestación idónea tienen previsto como meta lograr la satisfacción y mantenerla en el tiempo, un indicador de ello es la reiteración del consumo. Una determinada calidad a una prestación se visualiza en la medida en que se grafican los niveles de satisfacción alcanzados (Nivel insatisfecho, nivel regular y nivel satisfecho (p. 21).

A criterio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, p. 13) definen la calidad de un servicio como la medida que refiere el esfuerzo que dedicó una entidad para mantenerse en el mercado operando en constante mejora desde la perspectiva de la aprobación de su público. Por convencionalismo las dimensiones de la calidad del servicio se sustentan en su escala Servqual, de acuerdo a los expertos es una propuesta muy completa para la calidad del servicio, estos son:

Los elementos tangibles según Ávila (2011) se basan en la evidencia de facto, estos vinculan la accesibilidad con toda la infraestructura, con todos los que integran el personal, con la totalidad de equipos que se emplean además de cada herramienta comunicativa. Se trata de los aspectos físicos que se alcanzan a percibir por los consumidores cuando acuden a un servicio, comprende las características en cuanto a lo innovador, lo fresco, lo cómodo y moderno, lo limpio y demás elementos. Los indicadores en este caso son: Ubicación del acceso entendida como la disposición libre y espaciada para circular las veces que sea necesario mientras se atiende a los usuarios. La información a usuarios comprende el conjunto de orientaciones de base que deben tener los usuarios. Las condiciones de la zona de recepción implican las pautas que establecen los límites y cobertura permitida en un servicio. El material informativo el soporte bibliográfico o pictórico al alcance que requiere saber un usuario respecto a una prestación (p. 21).

En cuanto a la Fiabilidad, Ginder (2008) Indica que viene a ser la relación más aproximada de los usuarios con el servicio, allí se evidencia la aceptación o rechazo que el usuario puede otorgar al servicio recibido. Un concepto clave es la confianza, esta se gana en la medida en que se reducen los diferentes obstáculos; con la mejora del servicio aumenta la confianza, y los usuarios sienten más fidelidad hacia la prestación de un determinado servicio, por ello es necesario expandir las habilidades. Cuando la operatividad del servicio cumple su cometido sobreviene una conformidad total, como indicadores se cuenta a: La innovación de equipos consiste en la renovación de los bienes e insumos adquiridos para los procesos de trabajo. Las capacitaciones al personal comprenden las sesiones, charlas y demás eventos para elevar los conocimientos y destrezas de los servidores públicos y la atención rápida que consiste en la prontitud para atender a los usuarios cuando así lo requieren (p. 32).

Para Castillo (2005) La capacidad de respuesta, constituye la elasticidad para apresurarse a satisfacer, responder, absolver, explicar o detallar, en suma, es la reacción para atender las soluciones exigidas ante la mínima inquietud proveniente de los usuarios. El contenido lo constituyen las respuestas que por la forma se esperan sean lo más rápida posibles. Se requiere como condición elemental contar con la voluntad, con la aptitud desinteresada para acudir hasta donde se encuentra el usuario y ofrecerle un ágil servicio. Tiene por indicadores a la cortesía consistente en el respeto que tiene un servidor al momento de desempeñarse en sus funciones de trabajo. El compromiso comprende aquella valoración subjetiva que aproxima a un trabajador con su institución en la que labora, constituye un sentir. La amabilidad es la disposición de atender con buenas maneras y formas a los usuarios (p. 18).

González (2006) consideran a la seguridad es el soporte que garantiza el bienestar del usuario, es el garante de que la asistencia en el servicio es completa en detalles, se basa en garantizar la salud mientras se toma la prestación. Al brindar protección este es percibido por los usuarios ya que estos valoran un servicio seguro, evitan riesgos que puedan perjudicarlos, sienten de ese modo la garantía. Los indicadores en este caso son: La información que se constituye en el acervo documentario de tipo publicitario, legal, técnico disponible para las personas al acudir un servicio, y la confianza consiste en el ánimo

favorable hacia la institución por parte de un trabajador con respecto a las orientaciones organizacionales ya que confía y cree en ellas (p. 41).

En el caso de la empatía, se refiere a la relación entre prestador del servicio y usuario a partir del entendimiento que se gesta en la atención brindada, se trata de hacer sentir único al usuario, es por ello que un rasgo empático es el grado de exclusividad que se puede otorgar. Farfán (2007) considera que la empatía se consolida en la medida en que se atiende en forma personalizada distinguiéndose el trato cuidadoso y amigable. Como indicadores se tiene a: La capacidad para entender a usuarios es el atributo para explorar las motivaciones, quejas o solicitudes de los usuarios ante un servicio. La paciencia constituye la espera prudente para soportar la presión laboral producto del desentendimiento o confusión externa al trabajador. La comprensión es la capacidad de escuchar primero y luego hacer suyos los intereses de otras personas tengan asidero o no (p. 26).

La formulación se esbozó en la siguiente interrogante ¿Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019?

La justificación del estudio está plenamente sustentada en su conveniencia puesto que se trata de un estudio viable y urgente de mucho interés para los directivos de la UGEL Sihuas, el interés se hace extensivo a los docentes de la jurisdicción comprendida. Lo relevante socialmente radica en la importancia e impacto de las variables (gestión administrativa y calidad del servicio) pues de ambas dependen la operatividad de las coordinaciones, suministros y monitoreos a las instituciones educativas. El valor teórico tiene asidero en los fundamentos de las variables con aportes de especialistas debidamente citados. Las implicancias posibles con carácter práctico comprenderán las más urgentes y oportunas recomendaciones. Finalmente, la utilidad metodológica se concretará con la disponibilidad de dos instrumentos para fines de futuras aplicaciones con nuevos estudios.

Para dar respuesta a las interrogantes anteriores se formulan los siguientes objetivos se consideró:

Objetivo general:

Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.

Objetivos específicos:

Describir la percepción de la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.

Describir la percepción de la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019,

Establecer la relación estadística entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.

Para comprobar la relación de las variables se formularon las siguientes hipótesis.

Hipótesis general:

Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.

Hipótesis específicas:

Existe una favorable percepción de la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.

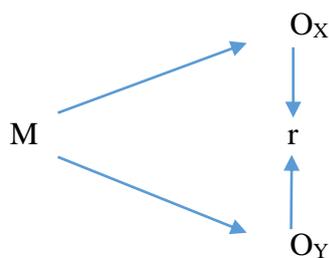
Existe una favorable percepción de la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.

Existe una relación estadística entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Bernal (2010) afirma que cuando un estudio se aboca al enfoque cuantitativo quiere decir que la prioridad fueron las mediciones de las variables, en este caso de la gestión administrativa y calidad del servicio (p. 145). El tipo de investigación se limitó a lo no experimental de acuerdo a Benites y Villanueva (2015) ello implica el descarte de cualquier afectación en las personas que colaboran como objeto de estudio (p. 63). Los instrumentos se aplicaron de manera transversal, para Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 127) quiere decir que el levantamiento de datos ocurrió una sola vez. Respecto al diseño este fue correlacional, para Sánchez y Reyes (2016) tras las mediciones a cada variable se procedió a contrastar la relación estadística existente entre ambas variables, la gráfica que sigue presenta lo expuesto (p. 48).



M: Muestra (trabajadores de la UGEL Sihuas)

r: Relación

O_X: Observación a la variable “gestión administrativa”

O_Y: Observación a la variable “calidad del servicio”

2.2.Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Henry Fayol (como se citó en Freeman, Freeman & Gilbert, 1996, p 67) define gestión administrativa como la forma de concebir y materializar el funcionamiento óptimo de una organización mediante procedimientos y secuencias ordenadas tratando de prever los detalles e imprevistos en el camino.	Percepciones a partir de la experiencia de trabajo conforme a las dimensiones: la planificación, la organización, la dirección y el control que conforman la variable y se obtiene por medición.	Planificación	Misión	Ordinal Deficiente gestión administrativa 17 a 39 Regular gestión administrativa 40 a 62 Eficiente gestión administrativa 63 a 85
				Fijación de objetivos	
				Estrategias para el logro de los objetivos	
			Organización	Plan Financiero	
				Gestión de recursos humanos	
				Gestión de recursos materiales	
			Dirección	Gestión de recursos financieros	
				Ejecución de planes	
				Motivación	
				Liderazgo	
			Control	Comunicación	
				Cumplimiento de las metas de la organización	
				Supervisión	
Verificación					
Regulación					
Calidad del servicio	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, p. 13) definen la calidad de un servicio como la medida que refiere el esfuerzo que dedicó una entidad para mantenerse en el mercado operando en constante mejora desde la perspectiva de la aprobación de su público.	Percepciones a partir de la experiencia de trabajo conforme a las dimensiones: Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Tangibles	Ubicación del acceso,	Ordinal Deficiente calidad del servicio 15 a 35 Regular gestión administrativa 36 a 56 Eficiente calidad del servicio 57 a 75
				Informaciones a usuarios,	
				Condiciones de la zona de recepción	
				Material Informativo	
			Fiabilidad	Innovación de equipos	
				Capacitaciones al personal	
				Atención rápida	
			Capacidad de respuesta	Cortesía	
				Compromiso	
				Amabilidad	
			Seguridad	Información	
				Confianza	
			Empatía	Capacidad para entender a usuarios	
Paciencia					
Comprensión					

2.3. Población, muestra y muestreo

Salazar y Del Castillo (2018, p. 24) Afirman que toda población o universo constituye todos los elementos o unidades de análisis a considerar en un estudio (p. 65). En el estudio presente se consideró como población a los 60 trabajadores formales pertenecientes a la UGEL Sihuas al 2019. Para Benites y Villanueva (2015) la población se asumió como muestra simultáneamente, por tanto, se empleó el criterio de población muestral ($N = n$) (p. 5).

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica más conveniente fue la encuesta personal, asimismo anónima y de aplicación presencial.

Instrumento

Para abordar la variable gestión administrativa se diseñó y aplicó el “Cuestionario sobre gestión administrativa” este se estructuró de 17 afirmaciones, para cada una las alternativas fueron cinco: Total desacuerdo (TD), Desacuerdo (DS), Sin acuerdo ni desacuerdo (SN), De acuerdo (DA) y Total acuerdo (TA), los puntajes signados fueron 01, 02, 03, 04 y 05 respectivamente. El puntaje mínimo fue 17 y el mayor 85, se establecieron tres rangos: entre 17 a 39 se consideró como deficiente gestión administrativa, entre 40 a 62 se consideró como regular gestión administrativa y entre 63 a 85 se consideró como eficiente gestión administrativa.

Para abordar la variable calidad del servicio se diseñó y aplicó el “Cuestionario sobre calidad del servicio” este se estructuró de 15 afirmaciones, para cada una las alternativas fueron cinco: Total desacuerdo (TD), Desacuerdo (DS), Sin acuerdo ni desacuerdo (SN), De acuerdo (DA) y Total acuerdo (TA), los puntajes signados fueron 01, 02, 03, 04 y 05 respectivamente. El puntaje mínimo fue 15 y el mayor 75, se establecieron tres rangos: Entre 15 a 35 se consideró como deficiente calidad del servicio, entre 36 a 56 se consideró como regular calidad del servicio y entre 57 a 75 se consideró como eficiente calidad del servicio.

Las alternativas descritas se diseñaron en conformidad al aporte de las alternativas se consideraron en conformidad al aporte de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 252). Ambos instrumentos fueron revisados y validados mediante especialistas (Juicio de expertos)

2.5. Procedimientos

Se informó de la investigación y se solicitó la autorización formal de la UGEL Sihuas para la aplicación de instrumentos.

Se coordinó la fecha de levantamiento de datos con los trabajadores de la UGEL Sihuas.

La colaboración de los trabajadores resolviendo los cuestionarios fue captada con algunas imágenes fotográficas.

2.6. Método de análisis de datos

Tras recopilar los datos se procedió a organizar una base de datos electrónica mediante el programa estadístico SPSS (versión 25), con dicha tabulación se aplicó procedimientos de la estadística descriptiva, específicamente tablas y figuras de barras simples. Para la contratación de hipótesis se requirió del procedimiento de la estadística inferencial, específicamente con la prueba “Rho” de Spearman.

2.7. Aspectos éticos

Se acató con sumo cuidado las pautas proporcionadas en la Resolución de Consejo Universitario N° 0089-2019/UCV, dichos aspectos fueron:

Se tomó en cuanto el respeto por cada colaborador, siempre se respetó su integridad pues jamás hubo condicionamiento o coacción alguna para orientar sus respuestas. Se buscó el bienestar social o de la comunidad pues los fines siempre fueron académicos. Se

valoró la perspectiva justa o de justicia porque se consideró a todos los trabajadores de UGEL Sihuas sin reparar en el sexo, credo, raza, etc. El ánimo de la investigadora fue siempre la honestidad pues nunca hubo más interés con cumplir con el trabajo de rigor del programa de posgrado de UCV. Los beneficios como investigación redundarán en aportes para la UGEL Sihuas. Las conclusiones finales a las que se arribó tienen el soporte del rigor científico durante todo el proceso. Finalmente, la investigadora estuvo al nivel de la competencia profesional requerida para cumplir con los objetivos trazados.

III. RESULTADOS

Del objetivo general

Tabla 1:

Niveles de las variables: gestión administrativa y Calidad del servicio

Gestión administrativa		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente gestión administrativa	8	13,3
Regular gestión administrativa	33	55,0
Eficiente gestión administrativa	19	31,7
Total	60	100,0

Calidad del servicio		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente calidad del servicio	7	11,7
Regular calidad del servicio	33	55,0
Eficiente calidad del servicio	20	33,3
Total	60	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

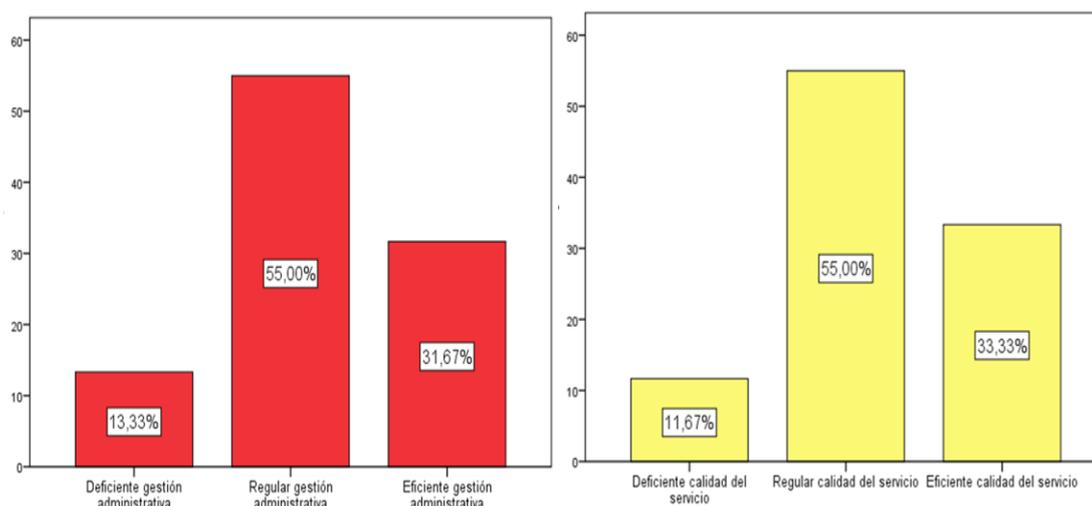


Figura 1. Niveles de las variables: gestión administrativa y Calidad del servicio

Interpretación:

En la tabla 1, existe una aproximación o semejanza en las tendencias pues en ambos casos se ubican en el nivel regular de ambas por tanto de manera general existe una relación entre las variables, la regularidad coincide en un 55% en ambas.

De los objetivos específicos

Tabla 2:

Niveles de la Gestión administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente gestión administrativa	8	13,3
Regular gestión administrativa	33	55,0
Eficiente gestión administrativa	19	31,7
Total	60	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

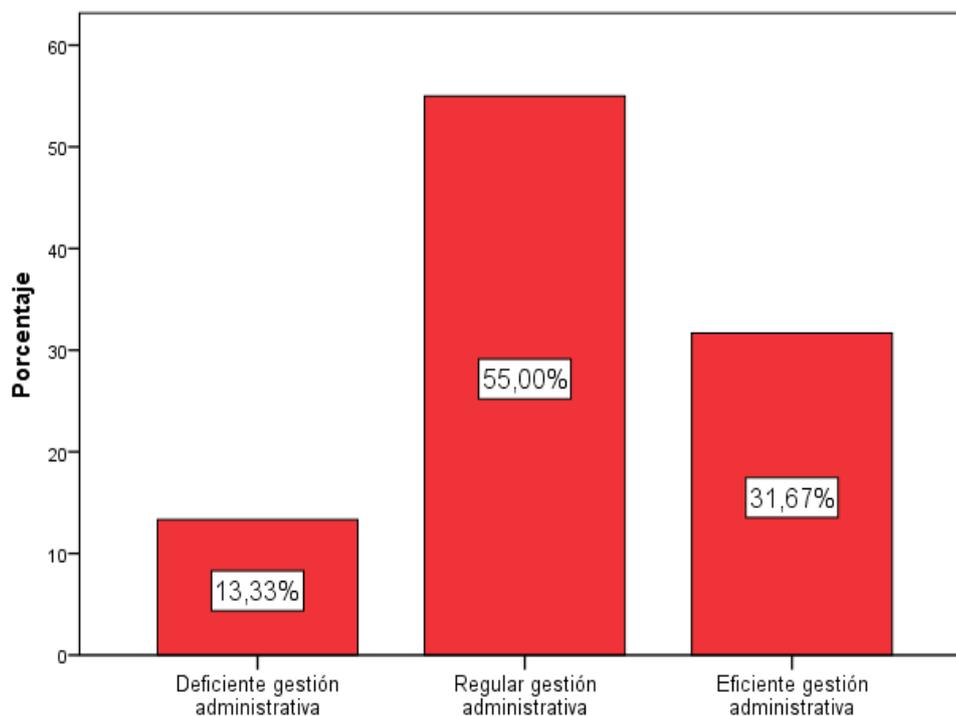


Figura 2. Niveles de la Gestión administrativa

Interpretación:

En la tabla 2, el 32% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente la gestión administrativa en dicha institución, para el 55% solo es regular y para el 13% restante es deficiente.

Tabla 3:

Niveles en la dimensión Planificación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente calidad del servicio	17	28,3
Regular calidad del servicio	25	41,7
Eficiente calidad del servicio	18	30,0
Total	60	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

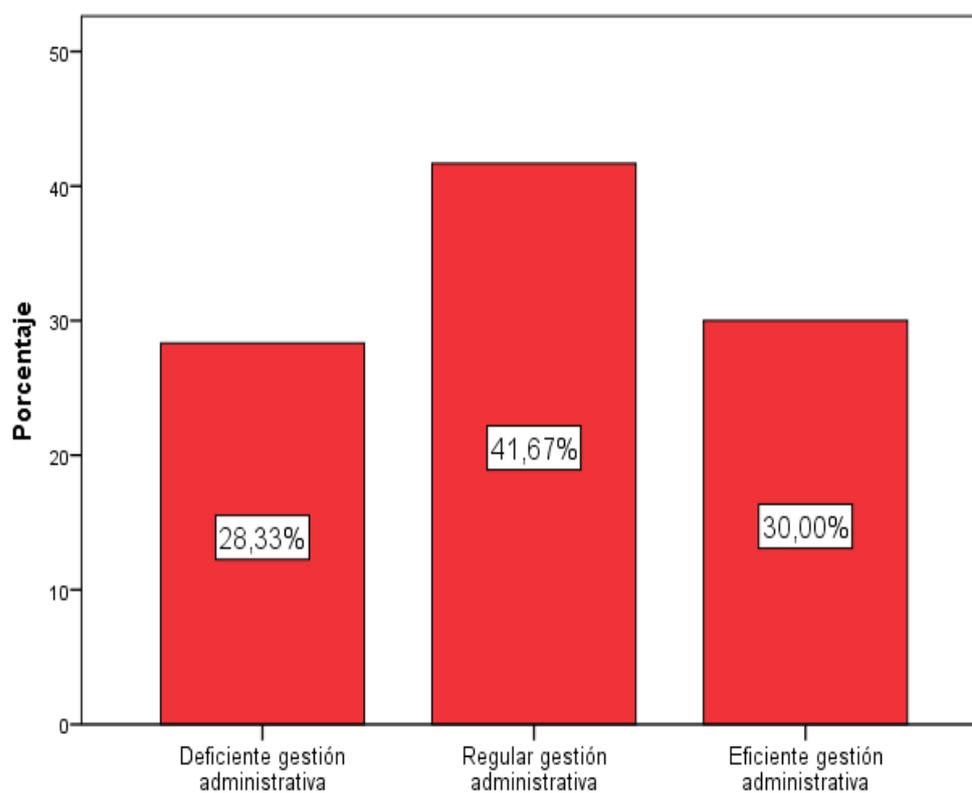


Figura 3. Niveles en la dimensión Planificación

Interpretación:

En la tabla 3, el 30% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente la planificación en dicha institución, para un 42% solo es regular y para el 28% restante es deficiente en dicha dimensión.

Tabla 4:

Niveles en la dimensión Organización

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente gestión administrativa	5	8,3
Regular gestión administrativa	32	53,3
Eficiente gestión administrativa	23	38,3
Total	60	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento

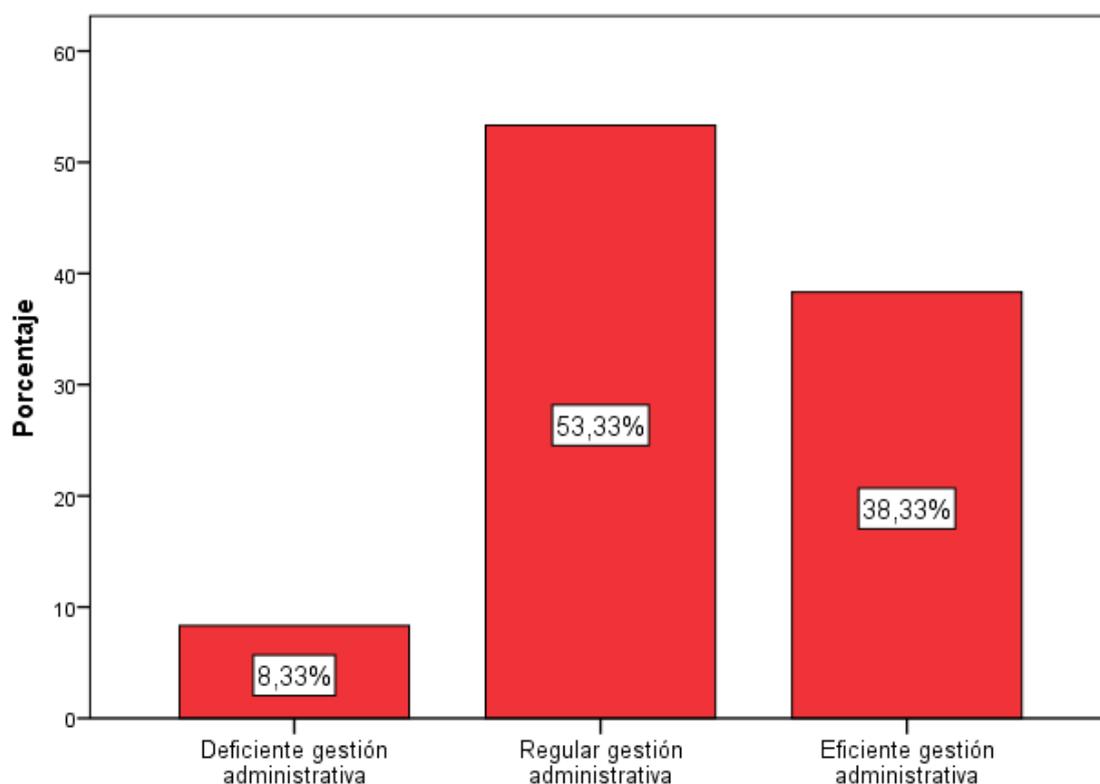


Figura 4. Niveles en la dimensión Organización

Interpretación:

En la tabla 4, el 38% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente la organización en dicha institución, para un 53% solo es regular y para el 8% restante es deficiente en dicha dimensión.

Tabla 5:

Niveles en la dimensión Dirección

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente gestión administrativa	11	18,3
Regular gestión administrativa	31	51,7
Eficiente gestión administrativa	18	30,0
Total	60	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

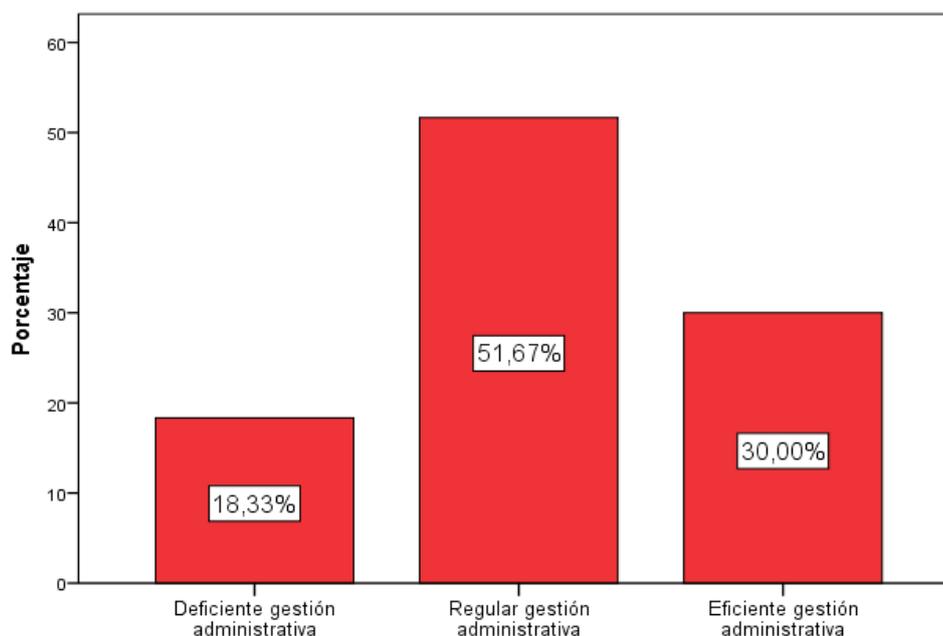


Figura 5. Niveles en la dimensión Dirección

Interpretación:

En la tabla 5, el 30% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente la dirección en dicha institución, para un 52% solo es regular y para el 18% restante es deficiente en dicha dimensión

Tabla 6:

Niveles en la dimensión Control

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente gestión administrativa	9	15,0
Regular gestión administrativa	41	68,3
Eficiente gestión administrativa	10	16,7
Total	60	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

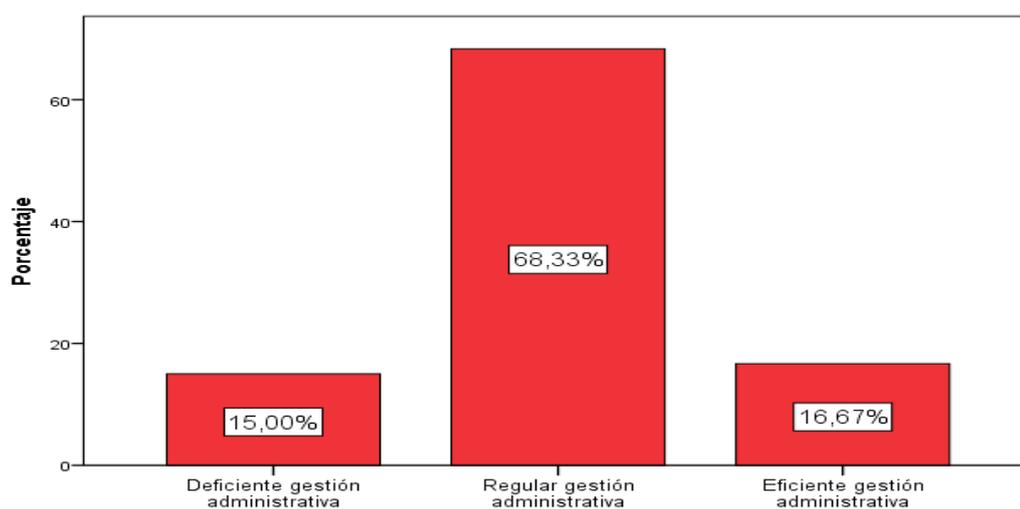


Figura 6. Niveles en la dimensión Control

Interpretación:

En la tabla 6, el 17% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente en el control en dicha institución, para un 68% solo es regular y para el 15% restante es deficiente en dicha dimensión

Tabla 7:

Niveles de la calidad del servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente calidad del servicio	7	11,7
Regular calidad del servicio	33	55,0
Eficiente calidad del servicio	20	33,3
Total	60	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

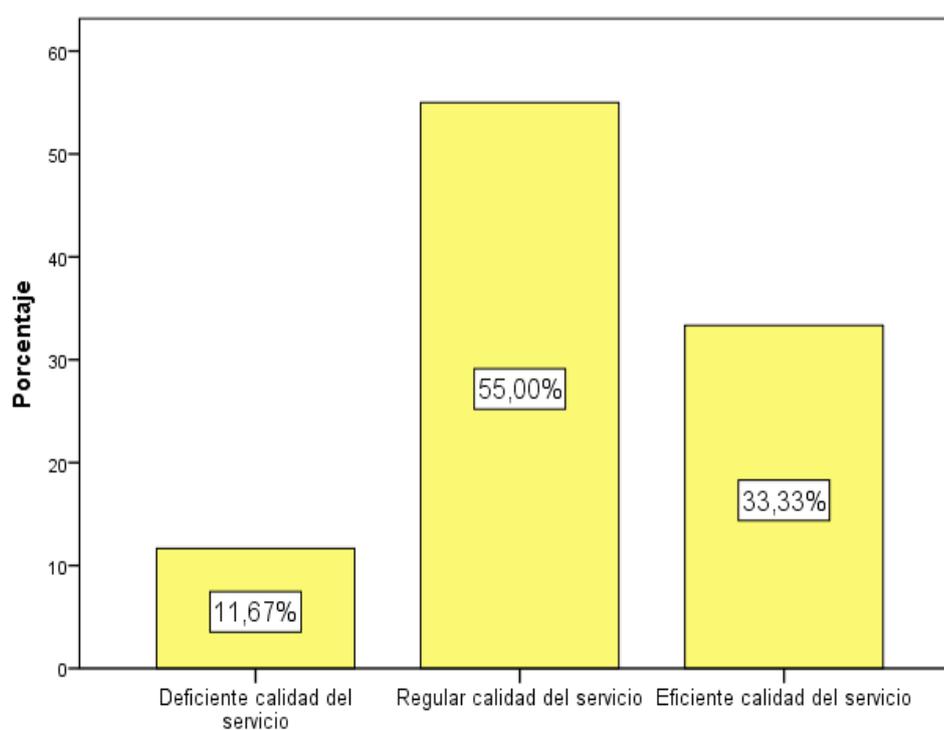


Figura 7. Niveles de la calidad del servicio

Interpretación:

En la tabla 7, el 33% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente la calidad del servicio en dicha institución, para un 55% solo es regular y para el 12% restante es deficiente

Tabla 8:

Niveles en la dimensión Tangibles

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente calidad del servicio	13	21,7
Regular calidad del servicio	24	40,0
Eficiente calidad del servicio	23	38,3
Total	60	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

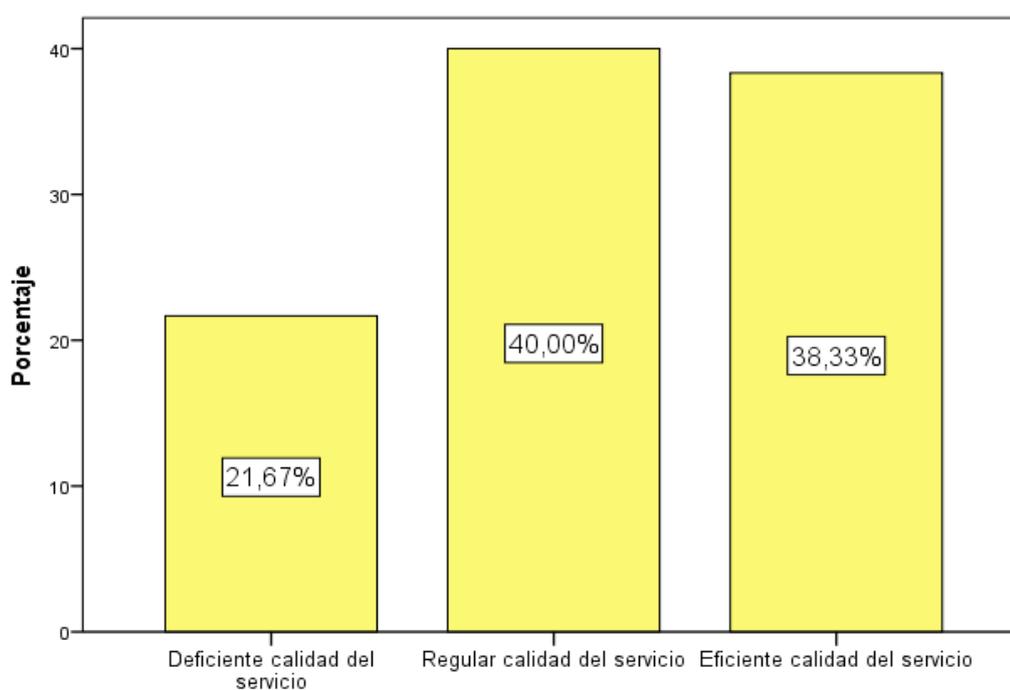


Figura 8. Niveles en la dimensión Tangibles

Interpretación:

En la tabla 8, el 38% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente en cuanto a tangibles en dicha institución, para un 40% solo es regular y para el 22% restante es deficiente en dicha dimensión

Tabla 9:

Niveles en la dimensión Fiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente calidad del servicio	6	10,0
Regular calidad del servicio	27	45,0
Eficiente calidad del servicio	27	45,0
Total	60	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

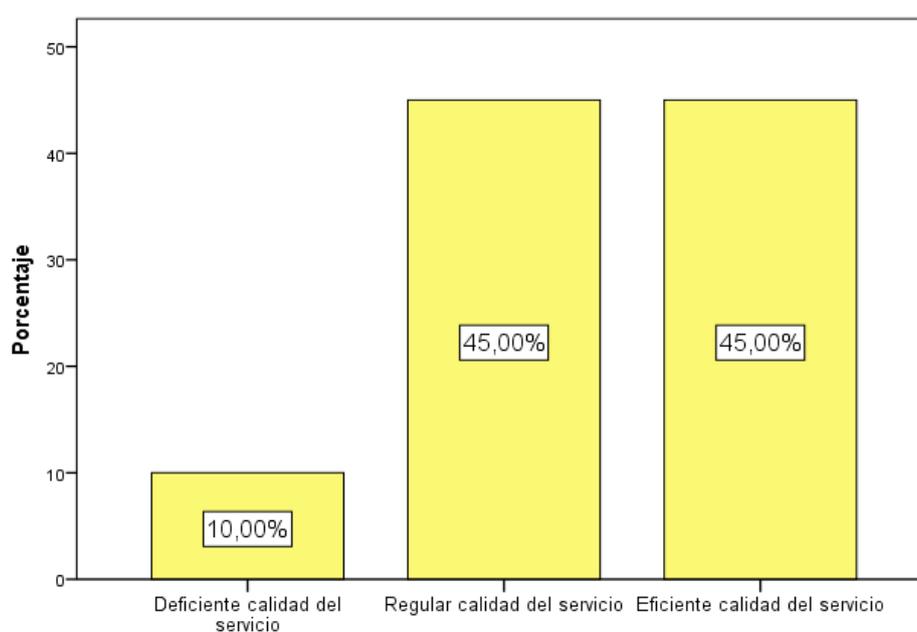


Figura 9. Niveles en la dimensión Fiabilidad

Interpretación:

En la tabla 9, el 45% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente en cuanto a fiabilidad en dicha institución, para un 45% solo es regular y para el 10% restante es deficiente en dicha dimensión

Tabla 10:

Niveles en la dimensión Capacidad de respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente calidad del servicio	4	6,7
Regular calidad del servicio	27	45,0
Eficiente calidad del servicio	29	48,3
Total	60	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

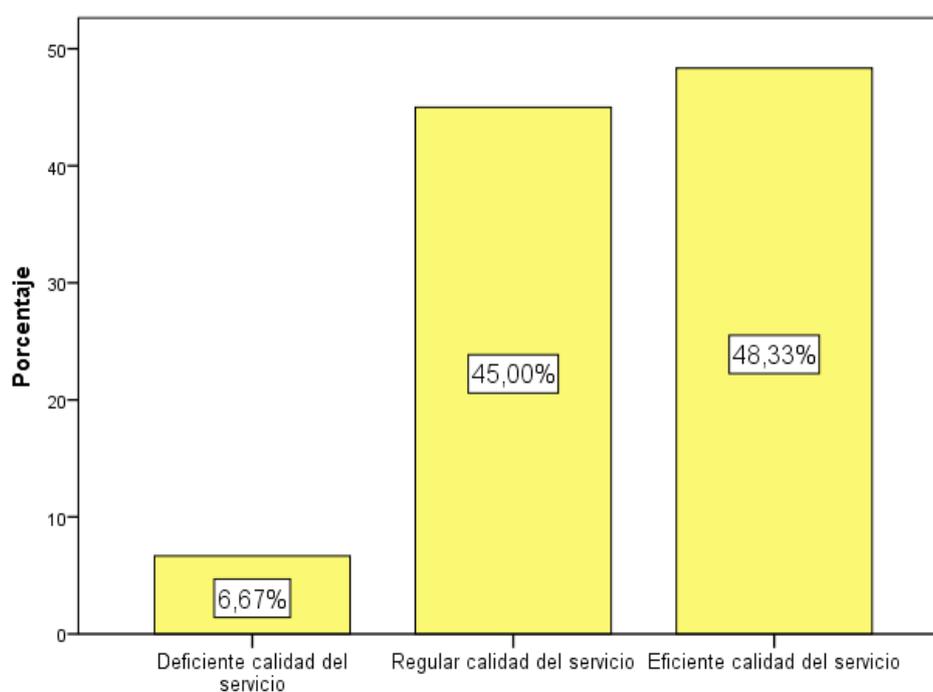


Figura 10. Niveles en la dimensión Capacidad de respuesta

Interpretación:

En la tabla 10, el 48% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente en cuanto a capacidad de respuesta en dicha institución, para un 45% solo es regular y para el 7% restante es deficiente en dicha dimensión

Tabla 11:

Niveles en la dimensión Seguridad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente calidad del servicio	8	13,3
Regular calidad del servicio	38	63,3
Eficiente calidad del servicio	14	23,3
Total	60	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

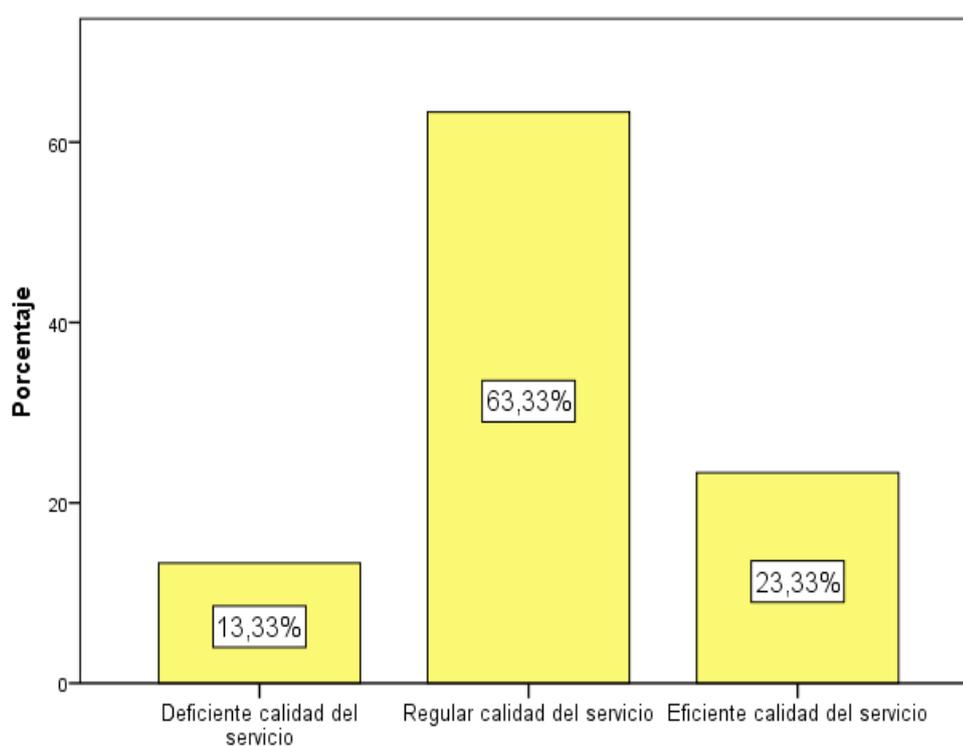


Figura 11. Niveles en la dimensión Seguridad

Interpretación:

En la tabla 11, el 23% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente en cuanto a seguridad en dicha institución, para un 63% solo es regular y para el 13% restante es deficiente en dicha dimensión

Tabla 12

Niveles en la dimensión empatía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente calidad del servicio	8	13,3
Regular calidad del servicio	19	31,7
Eficiente calidad del servicio	33	55,0
Total	60	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

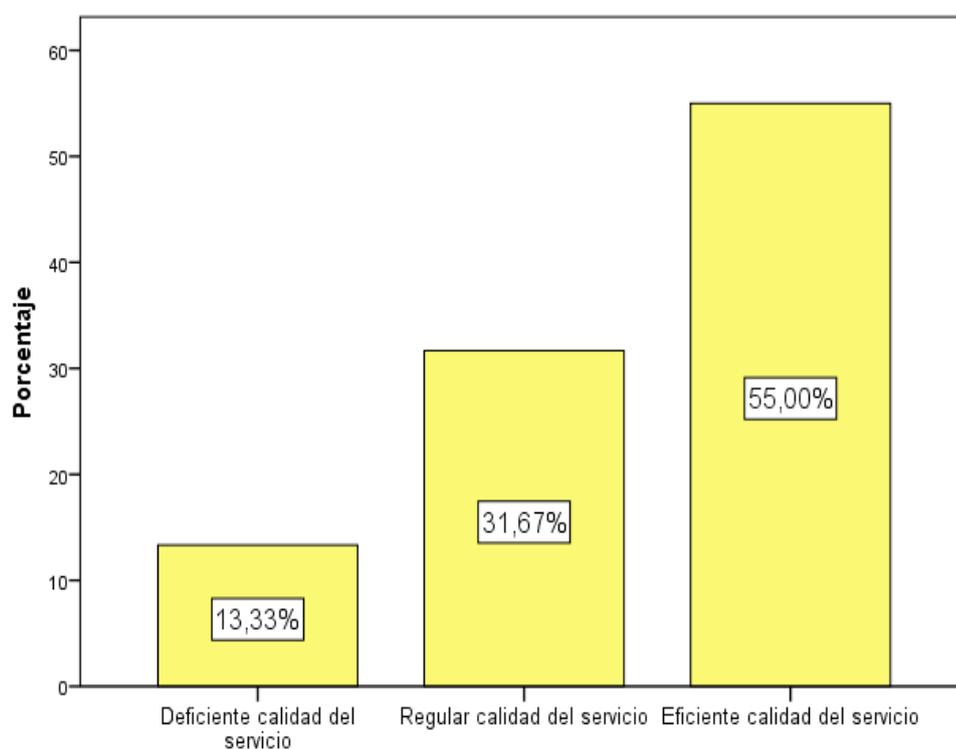


Figura 12. Niveles en la dimensión Empatía

Interpretación:

En la tabla 12, el 55% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente en cuanto a empatía en dicha institución, para un 32% solo es regular y para el 13% restante es deficiente en dicha dimensión

Contrastación de hipótesis general

Tabla 13:

Respecto a la relación entre Gestión administrativa y Calidad del servicio

Correlaciones con el coeficiente Rho de Spearman		Gestión administrativa	Calidad del servicio
Gestión administrativa	Correlación de Spearman	1	,853**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Calidad del servicio	Correlación de Spearman	,853**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

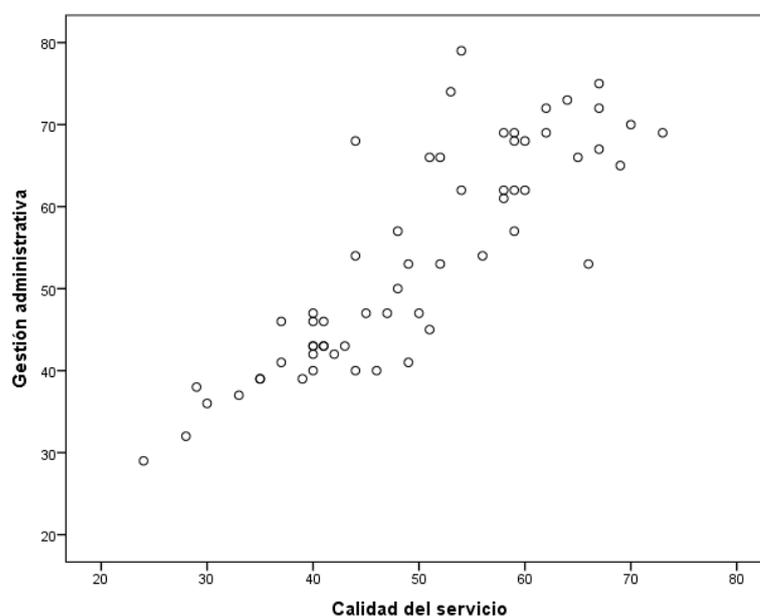


Figura 13. Respecto a la relación entre Gestión administrativa y calidad del servicio

Interpretación:

El valor de correlación fue de 0,853 (Spearman) lo que establece una Correlación positiva alta entre la Gestión administrativa y Calidad del servicio, dicho resultado es significativo por haberse obtenido un 0.000 (menor al 0.05 estándar).

IV. DISCUSIÓN

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.

Cancio (2019) en un estudio que realizó, se pudo determinar que la calidad de servicio y la gestión administrativa, se encuentran en un nivel medio, lo que determina que existe una relación significativa entre ambas variables. Esto se asemeja a los resultados de la tabla 1, en la que se puede apreciar que existe una relación de semejanza entre ambas variables en nivel regular para ambas. Este resultado cumple objetivo principal de la investigación donde se plantea determinar si existe relación entre variables, así mismo responde también la hipótesis planteada por el investigador aludiendo a que efectivamente existe una relación muy significativa, pues se evidencia una regularidad coincidente en un 55% en ambas variables. Puede afirmarse que existe un entendimiento medio de lo manifestado por Para Hurtado (2008, p. 46) en el sentido de que toda gestión administrativa es un proceso conformado por actividades en las que se planifica, se organiza, se dirige, se ejecuta y se controla en base a propósitos u objetivos empleando materiales además del auxilio de personal (p. 46), asimismo hay un mediano correlato con las aportaciones de Bernal (2015) quien define calidad de servicio como aquella valoración sensible tras la prestación de un determinado servicio con el cual se constata su efectividad así como el grado de seguridad (p. 21).

Objetivo específico 1: Describir la percepción de la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.

Zarate (2019) en su investigación, concluyó que más del cincuenta por ciento del personal admitió estar muy de acuerdo con la gestión administrativa de su lugar de trabajo, además que existe una gestión eficiente en la institución, esto difiere a los resultados hallados en la tabla N° 2, donde más del 55% de colaboradores asegura que existe una regular gestión administrativa dentro de la institución, se entiende entonces que la hipótesis específica: Existe una favorable percepción de la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019 quedó descartada, se deduce también que no se está a la altura de lo dicho por França Filho (2004), (citado en Santos (2017) quien

describe la gestión administrativa como aquella área que conduce la técnicas gerenciales a partir de las ideas, además de combinar la finanzas, gestión y marketing.

Matei & Drumasu (2015) realizó un estudio que requirió el análisis documental para abordar la literatura de administración pública. Como concepto el gobierno corporativo en cada entidad pública gana más campo cada vez en la especialidad y en la práctica, se trata de un método para liderar y controlar, ello implica un cúmulo de principios y reglas claras como la honestidad, la integridad, la transparencia, la sinceridad y la responsabilidad. Una gestión implica mecanismos de gestión claros, así como de control respecto a los riesgos, elementos necesarios para lograr el propósito de las entidades públicas. Es necesario responder a muchas inquietudes en cuanto a la necesidad del gobierno corporativo en el sector público, también en cuanto a la contribución con el eficiente uso de fondos públicos. Es imperativo eliminar la corrupción en entidades públicas (p. 504), dichas premisas no se reflejan en los datos de la tabla 3, pues apenas el 30% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente la planificación en dicha institución, para un 42% solo es regular y para el 28% restante es deficiente en dicha dimensión, es necesario replantear los propósitos para coincide con Hurtado (2008), quien asegura que la gestión administrativa es un proceso que se conforma por actividades en las que el colaborador deberá organizarse, planificarse, ejecutarse y dirigirse de acuerdo a propósitos y objetivos.

De acuerdo a Zavala (2018) quien realizó un estudio que careció de experimentación, su diseño fue descriptivo. En sus resultados a la Planificación fue calificada como mediana por el 35%, hasta un 33% en la organización. Se concluyó que hasta el 27% de padres de familia que tienen a sus hijos en el CEDE consideró como deficiente la gestión administrativa (p. 65), en este caso hay similitud con los datos hallados en la tabla 4, pues apenas el 38% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente la organización en dicha institución, para un 53% solo es regular y para el 8% restante es deficiente en dicha dimensión.

Conceição & De Mattia (2016) con el artículo científico consideró un estudio no experimental cuya técnica fue el análisis discursivo, en ese sentido la aplicación del aporte científico administrativo cuando se aplica a una gestión pública constituye un polémico

estudio que compromete una reflexión profunda. Con el desarrollo de la ciencia administrativa existe una relativa trayectoria reciente su despliegue teórico abarca una visión multi paradigmática, según los entendidos se trata de una restrictiva más eficaz como su desarrollo. Existe una trayectoria a partir de los aportes de Henry Fayol y Frederick Taylor para fundamentar la ciencia administrativa, desde allí se valoran los aspectos de orden cognitivo para la mejora del aprendizaje en la organización (p. 1062), sin embargo no se reflejan dichos aportes en los datos de la tabla 5, ya que apenas el 30% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente la Dirección en dicha institución, para un 52% solo es regular y para el 18% restante es deficiente en dicha dimensión.

Yan & Huping (2019) realizó un estudio que prescindió de la experimentación, su diseño descriptivo, tras encuestar a encuestar a 1.650 ciudadanos en cuatro ciudades, en sus resultados se reveló que la calidad del servicio en cuanto al gobierno electrónico posee dimensiones muy eficientes como la capacidad del servicio, la confiabilidad, la calidad del sistema, la accesibilidad, la seguridad, la calidad de la información, la capacidad de respuesta y la interactividad. Se concluyó que la calidad del servicio constituye el factor más poderoso para la generación del valor ello conlleva a afirmar que todo se deriva de la eficiencia de cada sistema de gobierno electrónico al trabajar con democracia, eficiencia e inclusión (p. 15), dichos resultados distan de lo hallado en la tabla 6, el 17% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente en el Control en dicha institución, para un 68% solo es regular y para el 15% restante es deficiente en dicha dimensión

Objetivo específico 2: Describir la percepción de la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.

Gómez (2018) en una investigación realizada, puedo determinar que más del 70% de encuestados aseguran que dentro de su lugar de trabajo existe una eficiente calidad de servicio, esto es respaldado por la teoría de Granda (2016), que asegura que la atención brindada mediante el esfuerzo del personal, así como el soporte de todo el instrumental disponible empleado con suficiente destreza lo cual configura un procedimiento cuyo final es la aspiración de la aprobación o calificación positiva. Lo dicho anteriormente es contrario a los resultados de la tabla N° 7, donde más del 50% de encuestados asegura que

la calidad de servicio de la UGEL Sihuas es solo regular. La hipótesis específica: Existe una favorable percepción de la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019 quedó descartada entonces.

Benites (2019) en su tesis de posgrado “Calidad de atención y satisfacción a usuarios que acuden al puesto de salud Villa María Nuevo Chimbote 2018”, estudio que prescindió de la experimentación, adoptó lo correlacional como diseño, tras encuestar a 367 beneficiarios, se reveló que para el 58% existe una calidad de atención que falta mejora. Según la prueba Pearson se obtuvo una correlación positiva en ambas variables (0.9) por tanto quedó aceptada la hipótesis de investigación (p. 43), dicho nivel denota deficiencia y ello guarda semejanza con lo hallado en la tabla 8, ya que apenas el 38% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente en cuanto a Tangibles en dicha institución, para un 40% solo es regular.

Nieto (2015) realizó un estudio que careció de experimentación, su diseño fue correlacional, sus resultados revelaron que hasta un 75% de clientes de la mencionada empresa considera que existe una calidad alta en cuanto al servicio. Tras la prueba Pearson se obtuvo una correlación de 0.102 entre las variables, es decir positiva aunque baja, la significancia fue de un $p=0.029$ menor al 0.05 (p. 66), ello guarda una aproximación a los datos hallados en la tabla 9, pues el 45% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente en cuanto a Fiabilidad en dicha institución, para un 45% solo es regular, en la medida en que dichas cifras asciendan un poco más habrá por ende reconocimiento a su calidad como servicio.

Núñez, Giordano, Menacho, Uribe, y Rodríguez (2018) realizó un estudio no experimental, la población de 338 educadoras se redujo a 155 a quienes se les aplicó un cuestionario en forma transversal, en sus conclusiones se reveló que el 71% reconoció tener sus competencias administrativas desarrolladas, el 52.5% reconoció que las directoras de la UGEL 7 de Chorrillos cuentan con las competencias administrativas desarrolladas. En cuanto a la eficiencia en la calidad del servicio el 60% la consideró alta. Para los gestores educativos resultan de mucha importancia las competencias administrativas para lograr la calidad educativa. (p. 33), tales datos son aceptables y hay una aproximación en ese sentido en los datos de la tabla 10, pues el 48% del personal de la UGEL Sihuas al

2019 calificó como eficiente en cuanto a capacidad de respuesta en dicha institución, pues para un 45% es regular.

Nidhi & Kumari (2016) realizó un estudio que no requirió experimentación alguna y se abocó a lo descriptivo como diseño, se empleó 358 entrevistas, se obtuvo un 87.3% como tasa de respuesta. Se concluyó en que la mejor oferta es la escuela como servicio de calidad, pero del esfuerzo gubernamental no fue satisfactorio (párr. 12), dicho ánimo también es coincidente con los datos de la tabla 11, pues apenas el 23% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente en cuanto a Seguridad en dicha institución, para un 63% solo es regular.

Cancio (2019). Existe relación del 65% en la calidad de servicio y el 57% en la gestión administrativa, lo que significa que si existe un relación estadística entre ambas variables, en cuanto a la relación estadística de las variables que se muestran en la tabla uno del presente informe, se puede evidenciar que en la variable gestión administrativa se muestra un 31% y en la variable calidad de servicio un 30%, este último dato es crítico y difiere con lo hallado en la tabla 12, pues un contundente 55% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente en cuanto a empatía en dicha institución, para un 32% solo es regular y para el 13% restante es deficiente en dicha dimensión

Objetivo específico 3: Establecer la relación estadística entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.

Zárate (2019) en su tesis “Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros –Apurímac, 2019” investigación que prescindió de la experimentación, adoptó lo correlacional como diseño, tras encuestar a 73 colaboradores ediles se arribó a las conclusiones siguientes: El 64% admitió estar de acuerdo con la actual gestión administrativa, el 49% está de acuerdo con la planificación hecha. Tras aplicar el coeficiente Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0,455 más un valor $p = 0,000 < 0,05$, por tanto, quedó demostrada la correlación moderada positiva entra ambas variables (p. 100).lo que cumple con la hipótesis de que si existe un relación estadística entre ambas variables, ello coincidió con la contratación de hipótesis del

presente estudio pues en la tabla 13 el valor de correlación obtenido fue de 0,853 lo que establece una correlación positiva alta entre la Gestión administrativa y Calidad del servicio, dicho resultado es significativo por haberse obtenido un 0.000 (menor al 0.05 estándar). La hipótesis específica: Existe una relación estadística entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019 quedó corroborada y aceptada.

V. CONCLUSIONES

Primera: existe una relación significativa entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019. (55% y 55% respectivamente), pues las variables en mención revelan una tendencia regular. (Tabla 1).

Segunda: en cuanto a la percepción de los encuestados, respecto a la percepción de los mismos en lo que se refiere a la variable gestión administrativa, se puede demostrar que existe una percepción regular de gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019 (más del 55% respectivamente), de dicho resultado se rechazó la hipótesis específica que apostó por una favorable percepción respecto a la variable. (Tabla 2).

Tercera: en cuanto a la percepción de los encuestados respecto a la variable calidad de servicio, se pudo demostrar que existe una calidad de servicio regular en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas en el año 2019. (50% respectivamente), de esta manera se rechazó la hipótesis específica que apostó por una favorable percepción respecto a la variable. (Tabla 7).

Cuarta: se obtuvo con la contrastación de hipótesis del presente estudio en la tabla 13 el valor de correlación obtenido de 0,853 lo que establece una correlación positiva alta entre la gestión administrativa y calidad del servicio, dicho resultado es significativo por haberse obtenido una significancia de 0.000 (menor al 0.05 estándar). (Tabla 13).

VI. RECOMENDACIONES

Primera: A la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, se le recomienda establecer más líneas de investigación que estén adecuadas a la gestión pública, para que se puedan desarrollar más investigaciones que contribuyan a la mejora de las diferentes instituciones.

Segunda: A los directivos de la UGEL Sihuas, se le recomienda brindar constante capacitación en temas de gestión pública, así como charlas que les rinden motivación para que se brinde mejor atención de servicio al usuario.

Tercera: Se les recomienda a los docentes que acuden a la UGEL Sihuas, no tengan dificultad en reportar sus quejas y así mismo sus sugerencias en los buzones respectivos.

Cuarta: A los futuros maestrantes en gestión pública, profundizar los estudios en las variables, pero teniendo en cuenta que deben usar diseños experimentales.

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%20AD-Gp%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%20AD-Gp%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&tlng=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
- 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., Vadoros, 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
- Horovitz, J. (2000) *La calidad del servicio: a la conquista del cliente*. España: Mcgraw-Hill 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
- 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/osstf-feeso-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/327136322_Service_Quality_of_Public_Sector_Organization_in_India
- 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/wp-content/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
- 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-atencion-deficiente-en-ugel-03-de-lince-noticia-568589>.
- Salazar, C. y Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. México. Mc Graw Hill Interamericana.

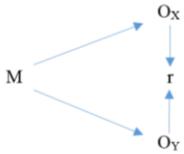
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2016). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (4ª ed.). Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Sanjeeva, G. y Senevirathne R. (2017). *Patient Satisfaction with Health Care Services Delivered at the Out Patients Department-Case Study-at Teaching Hospital Karapitiya 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-services-delivered-at-the-out-patientsdepartmentcase-studyat-teaching-hospital-karapitiya-sr.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
- 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-vamos-perder-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' continuous-use 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-hallan-textos-educativos-danados-en-almacen-de-ugel-hvca-829662/>

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas - 2019							
Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Método		
¿Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019?	Objetivo general Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019	Hipótesis general: Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.	Gestión administrativa	Planificación	Tipo de investigación Descriptivo correlacional Cuantitativo Transversal 		
				Organización			
				Dirección			
				Control			
	Objetivos específicos: Describir la percepción de la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.	Hipótesis específicas Existe una favorable percepción de la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019,	Calidad de servicio	Tangibles			
				Fiabilidad			
				Describir la percepción de la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.		Existe una favorable percepción de la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019	
				M: muestra (trabajadores de la UGEL Sihuas) r: relación OX: Observación a la variable “gestión administrativa” OY: Observación a la variable “calidad del servicio”			

	Establecer la relación estadística entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.	Existe una relación estadística entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.		Capacidad de respuesta	
			Seguridad		
			Empatía		

ANEXO 02

Cuestionario sobre gestión administrativa

INSTRUCCIONES. Estimado servidor público de la UGEL Sihuas se solicita tu colaboración respondiendo al presente cuestionario con todo tu compromiso institucional pues de tu cuota de sinceridad dependerá el éxito que el presente esfuerzo que forma parte de una investigación académica. Debes responder marcando una sola vez entre las alternativas de cada ítem, puedes considerar para tal efecto la leyenda siguiente:

Leyenda				
TD	DS	SN	DA	TA
Total desacuerdo	Desacuerdo	Sin acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Total acuerdo

ITEMS	TD	DS	SN	DA	TA
1. En su calidad de trabajador de la UGEL Sihuas conoce bien la misión de la institución					
2. En la UGEL Sihuas se han trazado claros objetivos por el bienestar de la institución.					
3. La dirección de la UGEL Sihuas ha elaborado las más pertinentes estrategias para concretar cada uno de los objetivos institucionales.					
4. En la UGEL Sihuas se ha previsto oportunamente de un Plan financiero para la institución					
5. Puede considerarse como adecuada la gestión de recursos humanos en la UGEL Sihuas.					
6. Puede considerarse como adecuada la gestión de recursos materiales en la UGEL Sihuas.					
7. Puede considerarse como adecuada la gestión de recursos financieros en la UGEL Sihuas					
8. Existe en la UGEL Sihuas una ejecución de planes a cabalidad.					
9. Se motiva a los trabajadores para que tengan un mejor desempeño en la UGEL Sihuas.					
10. Se asume seriamente el liderazgo en la UGEL Sihuas.					
11. Se procura en la UGEL Sihuas que estén disponibles los mejores medios de comunicación.					
12. Se prioriza en la UGEL Sihuas el trabajo basado en el cumplimiento de metas institucionales.					
13. Se cumple en la UGEL Sihuas con la respectiva y sistemática supervisión de las áreas.					
14. Se preocupan en la UGEL Sihuas por verificar todos los procesos a cargo de sus responsables.					
15. Hay esmero en la aplicación de reguladoras medidas en la UGEL Sihuas para cada proceso.					

16. En la UGEL Sihuas se comprueban los resultados conforme a estándares o patrones convencionales.					
17. En la UGEL Sihuas el control puede llegar a la misma censura en caso sea necesario.					
PUNTAJE					

¡Gracias por su colaboración!

Cuestionario sobre calidad del servicio

INSTRUCCIONES. Estimado servidor público de la UGEL Sihuas se solicita tu colaboración respondiendo al presente cuestionario con todo tu compromiso institucional pues de tu cuota de sinceridad dependerá el éxito que el presente esfuerzo que forma parte de una investigación académica. Debes responder marcando una sola vez entre las alternativas de cada ítem, puedes considerar para tal efecto la leyenda siguiente:

Leyenda				
TD	DS	SN	DA	TA
Total desacuerdo	Desacuerdo	Sin acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Total Acuerdo

ITEMS	TD	DS	SN	DA	TA
1. En la UGEL Sihuas se ha facilitado todos los accesos para quienes realicen algún tipo de trámite.					
2. Se dispone siempre de las informaciones elementales a los docentes en la UGEL Sihuas.					
3. En la UGEL Sihuas se han previsto las condiciones y áreas de recepción convenientes para los docentes.					
4. Se cuenta en la UGEL Sihuas con suficiente material informativo que los docentes y cualquier persona pueda solicitar.					
5. Se labora en la UGEL Sihuas con renovados equipos dispuestos para las instituciones educativas de la jurisdicción.					
6. En la UGEL Sihuas se labora con personal muy capacitado.					
7. La atención es muy rápida en la UGEL Sihuas.					
8. En la UGEL Sihuas todo trato a docentes y directores visitantes es con suma cortesía.					
9. Se atiende en la UGEL Sihuas con sumo compromiso por parte de sus trabajadores.					
10. Se distingue la amabilidad en la atención dentro de la UGEL Sihuas.					
11. Se prioriza la información elemental para advertir deterioros o prevenir retrasos en la UGEL Sihuas.					
12. Se labora en la UGEL Sihuas proyectando una consistente confianza institucional.					
13. En la UGEL Sihuas se cuenta con trabajadores capaces de entender a los usuarios.					
14. El personal en la UGEL Sihuas está muy dispuesto a atender con suma paciencia.					
15. Los trabajadores de la UGEL Sihuas están calificados para comprender las solicitudes y quejas de los diferentes usuarios que acuden.					
PUNTAJE					

¡Gracias por su colaboración!

**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario sobre gestión administrativa
2) Autor: Adaptación:	Br. Liz Yaquelin Córdova Liñan
3) N° de ítems	17
4) Administración	Individual
5) Duración	30 minutos
6) Población	60 servidores públicos de UGEL Sihuas
7) Finalidad	Describir la percepción de la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.
8) Materiales	Cuestionario impreso y lapicero
9) Codificación:	<i>Este cuestionario evalúa cuatro dimensiones: I. Planificación (ítems 1, 2, 3, 4); II. Organización (ítems 5, 6, 7) III. Dirección (8, 9, 10, 11, 12), IV. Control (13, 14, 15, 16, 17). Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cuatro dimensiones.</i>
10) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la variable gestión administrativa, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 colaboradores ajenos a la muestra oficial y que cuentan con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de r = 0.901 lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos.</p>
11) Observaciones:	

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas: Entre 17 a 39 se consideró como DEFICIENTE GESTIÓN ADMINISTRATIVA, entre 40 a 62 se consideró como REGULAR GESTIÓN ADMINISTRATIVA y entre 63 a 85 se consideró como EFICIENTE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO**

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
12) Nombre del instrumento	Cuestionario sobre calidad del servicio
13) Autor: Adaptación:	Br. Liz Yaquelin Córdova Liñán
14) N° de ítems	15
15) Administración	Individual
16) Duración	30 minutos
17) Población	60 servidores públicos de UGEL Sihuas
18) Finalidad	Describir la percepción de la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.
19) Materiales	Cuestionario impreso y lapicero
20) Codificación:	<i>Este cuestionario evalúa tres dimensiones: I. Tangibles (ítems 1, 2, 3, 4); II. Fiabilidad (ítems 5, 6, 7) III. Capacidad de respuesta (8, 9, 10), IV. Seguridad (11, 12). V. Empatía (13, 14, 15). Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cinco dimensiones.</i>
21) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la variable calidad del servicio, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 colaboradores ajenos a la muestra oficial y que cuentan con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de r = 0.911 lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos.</p>

22) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas: Entre 15 a 35 se consideró como DEFICIENTE CALIDAD DEL SERVICIO, entre 36 a 56 se consideró como REGULAR CALIDAD DEL SERVICIO y entre 57 a 75 se consideró como EFICIENTE CALIDAD DEL SERVICIO.

ANEXO 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

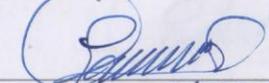
TITULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre gestión administrativa.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Total desacuerdo	desacuerdo	Sin acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Total acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión administrativa	Planificación	Misión	1. En su calidad de trabajador de la UGEL Sihuas conoce bien la misión de la institución								X		X		X		
		Fijación de objetivos	2. En la UGEL Sihuas se han trazado claros objetivos por el bienestar de la institución.								X		X		X		
		Estrategias para el logro de los objetivos	3. La dirección de la UGEL Sihuas ha elaborado las más pertinentes estrategias para concretar cada uno de los objetivos institucionales.					X			X		X		X		
		Plan Financiero	4. En la UGEL Sihuas se ha previsto oportunamente de un Plan financiero para la institución.								X		X		X		
	Organización	Gestión de recursos humanos	5. Puede considerarse como adecuada la gestión de recursos humanos en la UGEL Sihuas.								X		X		X		
		Gestión de recursos materiales	6. Puede considerarse como adecuada la gestión de recursos materiales en la UGEL Sihuas.					X			X		X		X		
		Gestión de recursos financieros	7. Puede considerarse como adecuada la gestión de recursos financieros en la UGEL Sihuas								X		X		X		
	Ejecución de planes	8. Existe en la UGEL Sihuas una ejecución de planes a cabalidad.								X		X		X			

Dirección	Motivación	9. Se motiva a los trabajadores para que tengan un mejor desempeño en la UGEL Sihuas.									X		X		X		
	Liderazgo	10. Se asume seriamente el liderazgo en la UGEL Sihuas.									X		X		X		
	Comunicación	11. Se procura en la UGEL Sihuas que estén disponibles los mejores medios de comunicación.							X		X		X		X		
	Cumplimiento de las metas de la organización	12. Se prioriza en la UGEL Sihuas el trabajo basado en el cumplimiento de metas institucionales.									X		X		X		
Control	Supervisión	13. Se cumple en la UGEL Sihuas con la respectiva y sistemática supervisión de las áreas.									X		X		X		
	Verificación	14. Se preocupan en la UGEL Sihuas por verificar todos los procesos a cargo de sus responsables.							X		X		X		X		
	Regulación	15. Hay esmero en la aplicación de reguladoras medidas en la UGEL Sihuas para cada proceso.									X		X		X		
	Comprobación con patrones	16. En la UGEL Sihuas se comprueban los resultados conforme a estándares o patrones convencionales.									X		X		X		
	Censura	17. En la UGEL Sihuas el control puede llegar a la misma censura en caso sea necesario.									X		X		X		

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere


 EMILIO JAUTO VÁSQUEZ BOLANOS
 DNI N° 33249255



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre gestión administrativa

OBJETIVO: Describir la percepción de la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.

DIRIGIDO A: Servidores públicos de la UGEL Sihuas.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : VÁSQUEZ BOLAÑOS Emilio Justo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR . ADMINISTRACIÓN DE EDUCACIÓN

DNI N° 33249255

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO
TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre calidad de servicio.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Total desacuerdo	desacuerdo	Sin acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Total acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Calidad de servicio	Tangibles	Ubicación del acceso,	1. En la UGEL Sihuas se ha facilitado todos los accesos para quienes realicen algún tipo de trámite.									X		X		X			
		Informaciones a usuarios,	2. Se dispone siempre de las informaciones elementales a los docentes en la UGEL Sihuas.											X		X			
		Condiciones de la zona de recepción	3. En la UGEL Sihuas se han previsto las condiciones y áreas de recepción convenientes para los docentes.						X					X		X			
		Material Informativo	4. Se cuenta en la UGEL Sihuas con suficiente material informativo que los docentes y cualquier persona pueda solicitar.											X		X			
	Fiabilidad	Innovación de equipos	5. Se labora en la UGEL Sihuas con renovados equipos dispuestos para las instituciones educativas de la jurisdicción.											X		X		X	
		Capacitaciones al personal	6. En la UGEL Sihuas se labora con personal muy capacitado.						X					X		X			
		Atención rápida	7. La atención es muy rápida en la UGEL Sihuas.											X		X		X	
	Capacidad de respuesta	Cortesía	8. En la UGEL Sihuas todo trato a docentes y directores visitantes es con suma cortesía.											X		X		X	

Seguridad	Compromiso	9. Se atiende en la UGEL Sihuas con sumo compromiso por parte de sus trabajadores.									X		X		X			
	Amabilidad	10. Se distingue la amabilidad en la atención dentro de la UGEL Sihuas.									X		X		X			
	Información	11. Se prioriza la información elemental para advertir deterioros o prevenir retrasos en la UGEL Sihuas.								X		X		X				
	Confianza	12. Se labora en la UGEL Sihuas proyectando una consistente confianza institucional.									X		X		X			
	Empatía	Capacidad para entender a usuarios	13. En la UGEL Sihuas se cuenta con trabajadores capaces de entender a los usuarios.									X		X		X		
		Paciencia	14. El personal en la UGEL Sihuas está muy dispuesto a atender con suma paciencia.									X		X		X		
Comprensión		15. Los trabajadores de la UGEL Sihuas están calificados para comprender las solicitudes y quejas de los diferentes usuarios que acuden.									X		X		X			

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere


 Emilio Justo VASQUEZ BOLAÑOS
 DNI N° 33249255

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre calidad de servicio

OBJETIVO: Describir la percepción de la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.

DIRIGIDO A: Servidores públicos de la UGEL Sihuas.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : VÁSQUEZ BOLAÑOS Emilio Justo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR ADMINISTRACION DE EDUCACION.



DNI N° 33249855

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre gestión administrativa.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Total desacuerdo	desacuerdo	Sin acuerdo	ni desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Total acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Gestión administrativa	Planificación	Misión	1. En su calidad de trabajador de la UGEL Sihuas conoce bien la misión de la institución									X		X				
		Fijación de objetivos	2. En la UGEL Sihuas se han trazado claros objetivos por el bienestar de la institución.										X		X			
		Estrategias para el logro de los objetivos	3. La dirección de la UGEL Sihuas ha elaborado las más pertinentes estrategias para concretar cada uno de los objetivos institucionales.							X			X		X			
		Plan Financiero	4. En la UGEL Sihuas se ha previsto oportunamente de un Plan financiero para la institución.										X		X			
	Organización	Gestión de recursos humanos	5. Puede considerarse como adecuada la gestión de recursos humanos en la UGEL Sihuas.										X		X			
		Gestión de recursos materiales	6. Puede considerarse como adecuada la gestión de recursos materiales en la UGEL Sihuas.							X			X		X			
		Gestión de recursos financieros	7. Puede considerarse como adecuada la gestión de recursos financieros en la UGEL Sihuas										X		X			
		Ejecución de planes	8. Existe en la UGEL Sihuas una ejecución de planes a cabalidad.										X		X			

Dirección	Motivación	9. Se motiva a los trabajadores para que tengan un mejor desempeño en la UGEL Sihuas.								X		X		X			
	Liderazgo	10. Se asume seriamente el liderazgo en la UGEL Sihuas.								X		X		X			
	Comunicación	11. Se procura en la UGEL Sihuas que estén disponibles los mejores medios de comunicación.						X		X		X					
	Cumplimiento de las metas de la organización	12. Se prioriza en la UGEL Sihuas el trabajo basado en el cumplimiento de metas institucionales.								X		X		X			
Control	Supervisión	13. Se cumple en la UGEL Sihuas con la respectiva y sistemática supervisión de las áreas.								X		X		X			
	Verificación	14. Se preocupan en la UGEL Sihuas por verificar todos los procesos a cargo de sus responsables.								X		X		X			
	Regulación	15. Hay esmero en la aplicación de reguladoras medidas en la UGEL Sihuas para cada proceso.						X		X		X		X			
	Comprobación con patrones	16. En la UGEL Sihuas se comprueban los resultados conforme a estándares o patrones convencionales.								X		X		X			
	Censura	17. En la UGEL Sihuas el control puede llegar a la misma censura en caso sea necesario.								X		X		X			

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere


 DNI N° 32935418

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre gestión administrativa

OBJETIVO: Describir la percepción de la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.

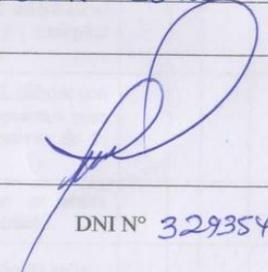
DIRIGIDO A: Servidores públicos de la UGEL Sihuas.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Ricser Cotos Swan Radin

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : _____


DNI N° 32935418

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO
TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.

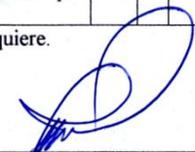
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre calidad de servicio.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Total desacuerdo	desacuerdo	Sin acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Total acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de servicio	Tangibles	Ubicación del acceso,	1. En la UGEL Sihuas se ha facilitado todos los accesos para quienes realicen algún tipo de trámite.									X		X		X		
		Informaciones a usuarios,	2. Se dispone siempre de las informaciones elementales a los docentes en la UGEL Sihuas.									X		X		X		
		Condiciones de la zona de recepción	3. En la UGEL Sihuas se han previsto las condiciones y áreas de recepción convenientes para los docentes.						X			X		X		X		
		Material Informativo	4. Se cuenta en la UGEL Sihuas con suficiente material informativo que los docentes y cualquier persona pueda solicitar.									X		X		X		
	Fiabilidad	Innovación de equipos	5. Se labora en la UGEL Sihuas con renovados equipos dispuestos para las instituciones educativas de la jurisdicción.									X		X		X		
		Capacitaciones al personal	6. En la UGEL Sihuas se labora con personal muy capacitado.						X			X		X		X		
		Atención rápida	7. La atención es muy rápida en la UGEL Sihuas.									X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Cortesía	8. En la UGEL Sihuas todo trato a docentes y directores visitantes es con suma cortesía.									X		X		X		



Seguridad	Compromiso	9. Se atiende en la UGEL Sihuas con sumo compromiso por parte de sus trabajadores.									X		X		X		
	Amabilidad	10. Se distingue la amabilidad en la atención dentro de la UGEL Sihuas.									X		X		X		
	Información	11. Se prioriza la información elemental para advertir deterioros o prevenir retrasos en la UGEL Sihuas.								X		X		X			
	Confianza	12. Se labora en la UGEL Sihuas proyectando una consistente confianza institucional.									X		X		X		
Empatía	Capacidad para entender a usuarios	13. En la UGEL Sihuas se cuenta con trabajadores capaces de entender a los usuarios.									X		X		X		
	Paciencia	14. El personal en la UGEL Sihuas está muy dispuesto a atender con suma paciencia.									X		X		X		
	Comprensión	15. Los trabajadores de la UGEL Sihuas están calificados para comprender las solicitudes y quejas de los diferentes usuarios que acuden.									X		X		X		

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere.


DNI N° 32935418

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre calidad de servicio

OBJETIVO: Describir la percepción de la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.

DIRIGIDO A: Servidores públicos de la UGEL Sihuas.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Rieser Cotas Juan Radin

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : _____


DNI N° 32935418

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Prueba de confiabilidad – Alfa De Cronbach

I. Datos informativos:

1. Tesista: Liz Yaquelin Córdova Liñan
2. Muestra Piloto : 10
3. Número de ítems : 17
4. Número de unidades muestrales: 10

DATOS RECOLECTADOS:

ANÁLISIS DE LA PRUEBA PILOTO PARA PROBAR LA CONFIABILIDAD DEL
CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Participantes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2
2	1	5	4	4	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4
3	3	4	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	1	2
4	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
6	1	5	4	4	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4
7	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
8	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	3	4	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	1	2
10	4	4	2	2	2	3	5	2	3	2	4	2	3	4	4	2	2

II. Resumen del procesamiento de los datos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	10	100,0

III. Estadísticos de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	17

IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Crombach para servidores públicos Cuestionario de gestión administrativa, obtuvo un coeficiente de 0.901 indicando que existe una **confiabilidad alta** en el instrumento.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

Prueba de confiabilidad – Alfa De Cronbach

I. Datos informativos:

1. Tesista: Liz Yaquelin Córdova Liñan
2. Muestra Piloto: 10
3. Número de ítems: 15
4. Número de unidades muestrales: 10

DATOS RECOLECTADOS:

ANÁLISIS DE LA PRUEBA PILOTO PARA PROBAR LA CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

Participantes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2
2	1	5	4	4	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5
3	3	4	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
4	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	1	1	2	2
5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	1	5	4	4	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5
7	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1
9	3	4	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
10	4	4	2	2	2	3	5	2	3	2	4	2	3	4	4

II. Resumen del procesamiento de los datos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	10	100,0

III. Estadísticos de fiabilidad

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,911	15

IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Crombach para servidores públicos Cuestionario de calidad del servicio, obtuvo un coeficiente de 0.911 indicando que existe una **confiabilidad alta** en el instrumento.

ANEXO 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Nuevo Chimbote, 09 de diciembre del 2019.

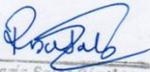
Sr.
Mg. HERNÁN RICARDO LÚCAR LAZARTE
DIRECTOR DE LA UGEL-SIHUAS

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que la estudiante Bach. CORDOVA LIÑAN, LIZ YAQUELIN estudiante del III ciclo de la Maestría en Gestión Pública de nuestra casa de estudios, solicita que por intermedio de su despacho se pueda facilitar su autorización para la aplicación de su instrumento de investigación a los trabajadores de su representada, a fin de complementar la información para su trabajo de investigación titulado: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE SIHUAS".

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,


Dra. Rosa María Salas Sánchez
Jefe de Posgrado

OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
MECA DE PARTES
11 DIC 2019
N° Exp. 00/399/
FOLIOS 4
Firma: [Redacted]

CAMPUS CHIMBOTE
Mz. H LT. 1 Urb. Buenos Aires
Av. Central Nuevo Chimbote
Tel.: (043) 483 030 Anx.: 4000

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe



PERÚ

Ministerio
de Educación

Gobierno Regional
de Ancash

Dirección Regional
De Educación Ancash

Unidad de Gestión
Educativa Local - Sihuas



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

CONSTANCIA

Mediante la presente hago CONSTAR que, la Srta. Liz Yaquelin Córdova Liñan, realizó la aplicación del instrumento de su tesis de Maestría en Gestión Pública, denominado "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas -2019, a los trabajadores de esta institución.

Se expide la presente a petición de la interesada para los fines que estime por conveniente, a los 16 días del mes de enero del año 2020.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN - ANCASH
Ricardo Lázaro
Mg. Héctor Ricardo Lúcar Lázaro
DIRECTOR DEL PROGRAMA SECTORIAL III
UGEL - SIHUAS

Cambiva
Archiva

www.ugelsihuas.gob.pe

Jr. 09 de enero, Plaza Independencia
Telfax: 043 - 441078

ANEXO 05

BASE DE DATOS GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	Planificación					Organización				Dirección						Control						TOTAL
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Total	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Total	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Total	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Total	
1	3	3	3	3	12	3	4	3	10	4	3	2	3	3	15	3	5	3	2	3	16	53
2	3	4	4	4	15	4	5	5	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	69
3	3	3	3	1	10	1	3	4	8	3	3	1	1	3	11	3	3	4	4	4	18	47
4	3	3	2	4	12	4	5	4	13	2	4	4	4	4	18	4	3	2	2	3	14	57
5	3	3	2	2	10	1	3	3	7	2	3	1	4	4	14	1	2	2	2	3	10	41
6	1	1	3	2	7	4	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	2	2	4	2	11	29
7	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	4	22	72
8	2	3	2	1	8	3	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	3	14	39
9	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	4	4	5	23	4	3	3	3	3	16	74
10	2	3	2	1	8	3	2	2	7	2	3	3	2	3	13	3	5	3	3	3	17	45
11	4	3	4	4	15	4	4	4	12	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	61
12	2	3	2	2	9	3	2	2	7	2	2	3	2	2	11	2	4	3	2	2	13	40
13	4	4	3	4	15	4	5	5	14	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	3	18	62
14	4	3	3	4	14	5	5	5	15	2	2	3	2	2	11	4	2	3	2	3	14	54
15	4	4	3	4	15	4	4	4	12	3	3	3	4	2	15	4	3	3	2	3	15	57
16	5	5	5	5	20	2	5	5	12	5	5	5	5	5	25	5	1	1	2	3	12	69
17	4	4	4	5	17	3	4	3	10	4	3	4	3	4	18	3	2	5	3	4	17	62
18	4	5	4	4	17	4	4	4	12	5	4	5	4	5	23	4	3	4	3	3	17	69
19	5	5	4	4	18	2	5	4	11	4	4	5	5	5	23	4	3	4	4	3	18	70

20	4	3	4	4	15	4	5	5	14	3	3	4	3	4	17	4	2	4	3	3	16	62
21	4	4	4	5	17	2	5	5	12	4	4	5	4	5	22	3	3	4	3	3	16	67
22	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	68
23	2	2	3	2	9	3	2	3	8	2	2	2	3	2	11	3	4	4	4	3	18	46
24	2	3	2	2	9	3	2	3	8	2	2	2	2	3	11	2	5	3	2	3	15	43
25	2	2	3	2	9	3	2	3	8	2	3	2	3	3	13	3	4	3	1	2	13	43
26	3	2	2	2	9	2	3	2	7	3	2	2	2	2	11	3	2	4	2	4	15	42
27	2	3	2	3	10	2	2	2	6	3	2	2	3	2	12	3	3	2	2	3	13	41
28	2	3	2	2	9	3	2	2	7	2	3	2	2	3	12	2	2	2	2	3	11	39
29	3	2	3	2	10	3	2	2	7	3	2	3	3	2	13	3	2	2	4	2	13	43
30	2	3	2	3	10	2	2	2	6	3	2	2	3	2	12	3	5	2	1	1	12	40
31	3	2	3	3	11	3	3	2	8	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	14	47
32	2	3	3	4	12	3	3	4	10	3	2	3	3	3	14	2	3	2	3	1	11	47
33	3	2	3	3	11	2	2	3	7	2	3	2	3	2	12	3	5	3	3	3	17	47
34	2	3	4	2	11	3	4	3	10	3	4	2	4	3	16	3	4	3	3	3	16	53
35	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	4	3	2	2	14	50
36	5	4	5	4	18	5	4	5	14	4	5	4	5	4	22	5	4	4	3	3	19	73
37	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	2	3	2	3	14	62
38	1	4	4	5	14	1	5	5	11	5	5	5	5	5	25	5	3	3	2	3	16	66
39	4	5	4	5	18	4	5	4	13	5	4	5	4	5	23	4	5	3	4	5	21	75
40	4	4	4	4	16	1	4	4	9	4	4	5	4	5	22	4	2	5	3	4	18	65
41	4	2	4	2	12	4	4	2	10	3	4	3	2	3	15	4	3	4	3	3	17	54
42	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17	53
43	1	2	2	1	6	2	1	2	5	1	2	1	2	1	7	2	2	4	3	3	14	32
44	2	2	3	2	9	3	2	2	7	2	3	2	3	2	12	2	3	4	3	3	15	43
45	3	2	2	2	9	3	2	2	7	2	2	3	2	3	12	2	4	4	4	4	18	46
46	4	3	4	5	16	4	5	4	13	4	4	5	4	5	22	4	5	4	5	3	21	72
47	5	4	4	4	17	2	5	4	11	4	4	5	5	5	23	5	3	4	3	3	18	69

48	4	3	4	4	15	4	5	5	14	4	3	4	3	3	17	4	5	4	4	5	22	68
49	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	4	4	23	4	5	4	3	5	21	79
50	4	4	4	5	17	3	3	4	10	4	3	4	4	4	19	4	3	4	5	4	20	66
51	5	5	5	5	20	2	5	4	11	4	4	4	4	3	19	3	2	4	4	5	18	68
52	4	4	4	4	16	3	3	4	10	3	4	4	3	3	17	4	5	4	5	5	23	66
53	2	3	2	2	9	3	2	3	8	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	38
54	2	2	3	2	9	3	2	3	8	2	3	2	3	2	12	2	2	2	2	2	10	39
55	3	2	2	2	9	2	3	3	8	2	2	2	2	3	11	2	1	1	2	2	8	36
56	2	2	2	3	9	2	2	3	7	3	3	3	3	2	14	2	1	1	2	1	7	37
57	3	3	2	2	10	2	3	3	8	3	2	2	2	3	12	2	2	2	2	2	10	40
58	3	3	3	2	11	3	2	2	7	3	2	3	3	3	14	2	2	4	2	4	14	46
59	3	2	2	2	9	2	3	3	8	3	3	3	2	3	14	3	4	3	1	1	12	43
60	2	3	3	3	11	2	2	2	6	3	2	2	3	3	13	2	2	3	4	1	12	42

BASE DE DATOS CALIDAD DEL SERVICIO

N°	Tangibles					Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad			Empatía				TOTAL
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Total	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Total	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Total	Ítem 11	Ítem 12	Total	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Total	
1	5	5	5	4	19	4	4	5	13	4	4	4	12	4	3	7	5	5	5	15	66
2	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	3	4	11	59
3	3	2	3	3	11	2	3	2	7	2	4	4	10	4	4	8	4	3	4	11	47
4	4	4	4	4	16	3	4	5	12	4	5	5	14	5	3	8	3	3	3	9	59
5	4	1	1	3	9	3	3	5	11	3	5	5	13	5	3	8	3	2	3	8	49
6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	1	1	4	1	2	3	2	4	4	10	24
7	4	4	4	4	16	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	10	4	4	5	13	67
8	2	2	2	2	8	2	1	3	6	2	2	2	6	3	3	6	3	3	3	9	35
9	4	3	3	4	14	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	7	3	3	3	9	53
10	4	4	3	4	15	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6	4	4	4	12	51
11	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	12	58
12	2	3	2	2	9	2	2	3	7	2	3	2	7	2	4	6	3	4	4	11	40
13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	7	4	4	4	12	58
14	3	3	4	4	14	4	3	4	11	3	5	5	13	3	3	6	4	4	4	12	56
15	4	3	3	2	12	4	3	3	10	3	4	4	11	3	1	4	4	3	4	11	48
16	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	9	4	5	5	14	73
17	4	3	4	3	14	4	3	4	11	3	4	3	10	4	3	7	4	4	4	12	54
18	4	5	4	5	18	4	5	4	13	5	4	5	14	4	3	7	4	3	3	10	62
19	5	4	5	5	19	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	9	4	4	4	12	70
20	5	4	5	4	18	4	4	5	13	5	4	4	13	4	3	7	3	3	3	9	60

21	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	4	14	4	3	7	4	3	4	11	67
22	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	3	4	11	59
23	2	2	3	2	9	2	3	2	7	3	2	2	7	3	4	7	4	3	4	11	41
24	3	2	2	2	9	3	2	2	7	3	2	2	7	2	3	5	5	5	5	15	43
25	2	3	2	3	10	2	2	2	6	3	2	3	8	2	4	6	4	3	4	11	41
26	3	2	3	2	10	2	2	2	6	3	2	2	7	2	4	6	4	3	4	11	40
27	3	2	2	2	9	2	2	3	7	2	3	2	7	2	3	5	3	3	3	9	37
28	3	3	2	3	11	2	3	2	7	3	3	2	8	2	3	5	3	2	3	8	39
29	3	2	3	3	11	3	2	3	8	2	2	3	7	2	2	4	2	4	4	10	40
30	3	2	2	2	9	3	2	2	7	3	2	3	8	2	5	7	4	4	5	13	44
31	3	4	4	4	15	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	50
32	3	2	2	3	10	3	2	3	8	2	3	2	7	3	3	6	3	3	3	9	40
33	3	2	3	2	10	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	6	4	4	4	12	45
34	3	4	3	2	12	3	4	3	10	4	3	4	11	3	4	7	4	4	4	12	52
35	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	7	3	4	4	11	48
36	4	5	4	5	18	4	5	4	13	5	4	5	14	4	3	7	4	4	4	12	64
37	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	7	4	4	4	12	59
38	4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	15	5	1	6	4	3	4	11	65
39	4	5	4	5	18	4	5	4	13	5	4	5	14	4	4	8	4	5	5	14	67
40	5	5	5	5	20	4	5	5	14	5	5	5	15	5	3	8	4	4	4	12	69
41	2	3	4	2	11	3	2	3	8	2	4	2	8	4	3	7	4	3	3	10	44
42	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	7	4	4	4	12	49
43	1	2	1	2	6	1	2	1	4	2	1	2	5	1	3	4	3	3	3	9	28
44	2	3	2	2	9	3	2	2	7	3	2	3	8	2	3	5	4	3	4	11	40
45	3	2	2	2	9	3	2	2	7	2	3	2	7	2	4	6	4	3	4	11	40
46	5	4	5	4	18	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	8	4	3	4	11	62
47	5	4	5	5	19	5	5	5	15	4	4	4	12	4	1	5	4	1	2	7	58
48	5	4	5	4	18	4	4	5	13	5	3	4	12	4	5	9	1	5	2	8	60

49	5	5	4	4	18	4	4	4	12	4	4	4	12	5	1	6	2	1	3	6	54
50	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	3	4	11	5	1	6	3	1	2	6	51
51	4	4	4	3	15	4	3	3	10	4	3	4	11	4	1	5	1	1	1	3	44
52	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	5	13	5	1	6	2	1	1	4	52
53	3	2	2	2	9	3	2	2	7	3	2	2	7	2	1	3	1	1	1	3	29
54	2	3	2	3	10	2	2	2	6	3	3	3	9	2	4	6	1	1	2	4	35
55	3	2	3	2	10	3	2	3	8	2	2	2	6	2	1	3	1	1	1	3	30
56	3	2	2	3	10	3	3	2	8	2	2	3	7	3	1	4	2	1	1	4	33
57	3	3	2	3	11	2	3	2	7	3	3	2	8	2	4	6	5	5	4	14	46
58	3	2	2	2	9	2	3	3	8	2	2	3	7	2	2	4	4	1	4	9	37
59	3	3	3	3	12	2	2	3	7	2	2	3	7	2	4	6	4	4	1	9	41
60	3	3	3	2	11	3	3	3	9	2	2	3	7	3	5	8	2	3	2	7	42

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019

2. AUTOR (A)

Liz Yaquelin Córdova Liñan

yaquelin_cl@hotmail.com

Servidora pública UGEL Sihuas.

3. RESUMEN

El informe de tesis Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019 tuvo como objetivo central determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019, la investigación no fue experimental y se enmarcó al enfoque cuantitativo, su diseño quedó registrado como correlacional, tras fundamentarse teóricamente se estableció una muestra que ascendió a los sesenta servidores públicos de la UGEL Sihuas en Áncash. Se empleó la encuesta como técnica y se elaboró y aplicó un cuestionario para cada variable. Según los datos el 32% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificaron como eficiente la gestión administrativa en dicha institución, para el 33% del personal calificó como eficiente la calidad del servicio. Se concluyó finalmente en que hay una regularidad y tienen una correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019, estadísticamente El valor de correlación obtenido fue de 0,853 lo que establece una Correlación positiva ALTA entre las variables, dicho resultado es significativo por haberse obtenido un 0.000 (menor al 0.05 estándar) lo cual permite garantizar su consistencia.

PALABRAS CLAVE

Gestión Administrativa, planificación, dirección, control, calidad de servicio al usuario y tangibles.

5. ABSTRACT

The thesis report Administrative management and quality of service in the Unit of Local Educational Management of Sihuas - 2019 had as central objective to determine the relationship between administrative management and quality of service in the Unit of Local Educational Management of Sihuas - 2019, research It was not experimental and was framed to the quantitative approach, its design was registered as correlational, after theoretically based a sample was established that amounted to the sixty public servants of the UGEL Sihuas in Ancash. The survey was used as a technique and a questionnaire was developed and applied for each variable. According to the data, 32% of the staff of the UGEL Sihuas in 2019 qualified as efficient the administrative management in said institution, for 33% of the staff qualified the quality of the service as efficient. It was finally concluded that there is a regularity and they have a correlation between administrative management and quality of service in the Local Educational Management Unit of Sihuas - 2019, statistically The correlation value obtained was 0.853 which establishes a HIGH Positive Correlation between variables, this result is significant because a 0.000 (less than the standard 0.05) has been obtained, which guarantees its consistency.

KEYWORDS

Administrative Management, planning, direction, control and quality of service to the user and tangible.

7. INTRODUCCIÓN

La investigación contiene investigaciones afines de nivel internacional, nacional y local, asimismo aborda dos variables de enorme importancia en la gestión pública como son la gestión administrativa y la calidad de servicio entre otras, de estas en particular ha dependido la conducción de las organizaciones en el sector público, precisamente por su desatención se han suscitado muchas dificultades en el orbe internacional, nacional inclusive local. Respecto a los fundamentos teóricos de las variables, en el caso de la gestión administrativa, para Taylor (1911) (como se citó en Gómez, 2018, 24) la administración moderna se torna más compleja y se requiere afinar sus indicadores de eficacia en el marco de una industria que cada vez innova más sus procesos así como la ejecución de jornadas, su enfoque es pragmático. Las dimensiones de la gestión

administrativa de acuerdo a Henry Fayol (como se citó en Freeman, Freeman & Gilbert, 1996, p 67) son las que siguen:

La planificación comprende según Bryson, Hamilton & Van (2017) los procedimientos que proyectan el conjunto de acciones en conformidad a los objetivos que se proponen en un determinado plazo así como en un preciso espacio. El Plan Financiero contempla la descripción monetaria que resume o explica el costo de las actividades que se proyectan en el tiempo (p. 18). Según Torres & Torres (2014) la organización comprende la coordinación necesaria para distribuir el conjunto de labores, son procedimientos que cuentan con la aprobación de la autoridad con los necesarios recursos. Los indicadores pertinentes son: La Gestión de recursos humanos básicamente se trata de la convocatoria, selección, ubicación, rotación y evaluación de cada uno de los colaboradores dentro de la organización. La dirección equivale según Anzola (2002) a la parte del proceso administrativo que utiliza el cúmulo de informaciones obtenidas con la finalidad de concretar una toma de decisiones conveniente, de esa forma se afianza la guía para el logro de los objetivos. El Liderazgo alude a la responsabilidad que tiene una persona para conducir una organización (p. 32). Para Waldron (1994) el control comprende la etapa que garantiza el cumplimiento de los procesos dentro de una organización, comprende la determinación del rumbo institucional, se establece por encargo de la alta dirección, de esa forma asegura de manera eficiente el cumplimiento de cada procedimiento operativo.

En cuanto a teorías relacionadas de la calidad del servicio, se contó con los aportes de Granda (2016) define calidad de servicio a la atención brindada mediante el esfuerzo del personal así como el soporte de todo el instrumental disponible empleado con suficiente destreza lo cual configura un procedimiento cuyo final es la aspiración de la aprobación o calificación positiva. Constituye la medida referencial para conocer si una prestación está a la altura o no de la demanda existente (p. 9). A criterio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, p. 13) definen la calidad de un servicio como la medida que refiere el esfuerzo que dedicó una entidad para mantenerse en el mercado operando en constante mejora desde la perspectiva de la aprobación de su público. Por convencionalismo las dimensiones de la calidad del servicio se sustentan en su escala Servqual, de acuerdo a los expertos es una propuesta muy completa para la calidad del servicio, estos son:

Los elementos tangibles según Ávila (2011) se basan en la evidencia de facto, estos vinculan la accesibilidad con toda la infraestructura, con todos los que integran el personal, con la totalidad de equipos que se emplean además de cada herramienta comunicativa. Los indicadores en este caso son: Ubicación del acceso entendida como la disposición libre y espaciada para circular las veces que sea necesario mientras se atiende a los usuarios. La información a usuarios comprende el conjunto de orientaciones de base que deben tener los usuarios. Las condiciones de la zona de recepción implican las pautas que establecen los límites y cobertura permitida en un servicio. El material Informativo el soporte bibliográfico o pictórico al alcance que requiere saber un usuario respecto a una prestación (p. 21). En cuanto a la Fiabilidad, Ginder (2008) se constituye como la aproximación de usuarios a un servicio. Como indicadores se cuenta a: La Innovación de equipos consiste en la renovación de los bienes e insumos adquiridos para los procesos de trabajo. Las capacitaciones al personal comprenden las sesiones, charlas y demás eventos para elevar los conocimientos y destrezas de los servidores públicos y la atención rápida que consiste en la prontitud para atender a los usuarios cuando así lo requieren (p. 32). Para Castillo (2005) la Capacidad de respuesta, constituye la elasticidad para apresurarse a satisfacer, responder, absolver, explicar o detallar (p. 18). González (2006) consideran a la Seguridad es el soporte que garantiza el bienestar del usuario, es el garante de que la asistencia en el servicio es completa en detalles (p. 41). En el caso de la Empatía, se refiere a la relación entre prestador del servicio y usuario a partir del entendimiento que se gesta en la atención brindada, se trata de hacer sentir único al usuario, es por ello que un rasgo empático es el grado de que exclusividad que se puede otorgar. (p. 26).

8. METODOLOGÍA

Bernal (2010) afirma que cuando un estudio se aboca al enfoque cuantitativo quiere decir que la prioridad fueron las mediciones de las variables, en este caso de la Gestión administrativa y calidad del servicio (p. 145). El tipo de investigación se limitó a lo no experimental de acuerdo a Benites y Villanueva (2015) ello implica el descarte de cualquier afectación en las persona que colaboran como objeto de estudio (p. 63). Los instrumentos se aplicaron de manera transversal, para Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 127) quiere decir que el levantamiento de datos ocurrió una sola vez. Respecto al diseño este fue correlacional. Benites y Villanueva (2015) afirman que toda población o universo constituye todos los elementos o unidades de análisis a considerar en un estudio

(p. 65). En el estudio presente se consideró como población a los 60 trabajadores formales pertenecientes a la UGEL Sihuas al 2019.

9. RESULTADOS

Tabla 1:

Niveles de las variables: gestión administrativa y Calidad del servicio

Gestión administrativa		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente gestión administrativa	8	13,3
Regular gestión administrativa	33	55,0
Eficiente gestión administrativa	19	31,7
Calidad del servicio		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente calidad del servicio	7	11,7
Regular calidad del servicio	33	55,0
Eficiente calidad del servicio	20	33,3

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

En la tabla 1, Existe una aproximación o semejanza en las tendencias pues en ambos casos se ubican en el nivel regular de ambas por tanto de manera general existe una relación entre las variables, la regularidad coincide en un 55% en ambas.

Contrastación de hipótesis general

Tabla 13:

Respecto a la relación entre Gestión administrativa y Calidad del servicio

Correlaciones		Gestión administrativa	Calidad del servicio
Gestión administrativa	Correlación de Spearman	1	,853**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60

Calidad del servicio	Correlación de Spearman	,853**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación:

El valor de correlación obtenido fue de 0,853 lo que establece una Correlación positiva ALTA entre la Gestión administrativa y Calidad del servicio, dicho resultado es significativo por haberse obtenido un 0.000 (menor al 0.05 estándar).

10. DISCUSIÓN

Cancio (2019) en un estudio que realizó, se pudo determinar que la calidad de servicio y la gestión administrativa, se encuentran en un nivel medio, lo que determina que existe una relación significativa entre ambas variables. Esto se asemeja a los resultados de la tabla 1, en la que se puede apreciar que existe una relación de semejanza entre ambas variables en nivel regular para ambas. Este resultado cumple objetivo principal de la investigación donde se plantea determinar si existe relación entre variables, así mismo responde también la hipótesis planteada por el investigador aludiendo a que efectivamente existe una relación muy significativa, pues se evidencia una regularidad coincidente en un 55% en ambas variables.

11. CONCLUSIONES

Primero: Existe una relación significativa entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019. (55% y 55% respectivamente), pues las variables en mención revelan una tendencia regular. (Tabla 1).

Segundo: En cuanto a la percepción de los encuestados, respecto a la percepción de los mismos en lo que se refiere a la variable gestión administrativa, se puede demostrar que existe una percepción regular de gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019 (más del 55% respectivamente), de dicho resultado se rechazó la hipótesis específica que apostó por una favorable percepción respecto a la variable. (Tabla 2).

Tercero: En cuanto a la percepción de los encuestados respecto a la variable calidad de servicio, se pudo demostrar que existe una calidad de servicio regular en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas en el año 2019. (50% respectivamente), de esta manera se rechazó la hipótesis específica que apostó por una favorable percepción respecto a la variable. (Tabla 7).

Cuarto: Se obtuvo con la contrastación de hipótesis del presente estudio en la tabla 13 el valor de correlación obtenido de 0,853 lo que establece una Correlación positiva alta entre la Gestión administrativa y Calidad del servicio, dicho resultado es significativo por haberse obtenido una significancia de 0.000 (menor al 0.05 estándar). (Tabla 13).

12. REFERENCIAS

- Anzola, S. (2002) Administración de pequeñas empresas. (2ª ed.). México: Editorial McGrawhill.
- 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.
- 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,
- González, H. (2006). Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma ISO 9001. España: Universidad de Deusto
- Hernández, R. Fernández C. y Baptista M. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.). México. Mc Graw Hill.
- Lamb C. Hair J. y McDaniel C. (2002). Marketing international. (6ª ed.), España: Thomson Editores.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality, USA: Journal of Retailing,
- Torres, Z. y Torres, H. (2014). Planeación y control. Una visión integral de la administración. México: Grupo Editorial Patria.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Liz Yaquelin Córdova Liñán, estudiante, del Programa de Maestría en Psicología Educativa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 41318148, con el artículo titulado:

“Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Nuevo Chimbote, enero 2020.



Liz Yaquelin Córdova Liñán

DNI 41318148

Pantallazo del Software

The screenshot displays the Feedback Studio interface. The main area shows a document preview for a thesis from Universidad César Vallejo. The document text is as follows:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Síasmas - 2019

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

AUTORA:
B^a Liz Yaqelin Cordeza Lláin (ORCID: 0000-0001-5024-3113)

ASESOR:
Mgtr. Marcos Baca López (ORCID: 0000-0003-4741-0122)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas

CHIMBOTE - PERÚ

2020

The sidebar on the right contains a 'Resumen de coincidencias' (Summary of coincidences) panel. It shows a total of 11% coincidences. Below this, there is a list of 11 items with their respective percentages:

Item	Percentage
1 Entrega a Universidad... Trabajo del estudiante	7 %
2 repositorio.univallejo.pe Fuente de internet	1 %
3 Entrega a EP NDS G... Trabajo del estudiante	<1 %
4 Entrega a Pontificia... Trabajo del estudiante	<1 %
5 Entrega a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
6 storage.cloverantes.com Fuente de internet	<1 %
7 Entrega a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
8 iisw.edu Centro de internet	<1 %
9 Entrega a Afiliado Int... Trabajo del estudiante	<1 %
10 Entrega a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
11 caranzasaucedobosq... Fuente de internet	<1 %

Acta de Aprobación de Originalidad

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, Mg. Marcos Gregorio Baca Lopez, Docente de Posgrado del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo CHIMBOTE, revisor de la tesis titulada:

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019

del estudiante

CORDOVA LIÑAN, LIZ YAQUELIN

Constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Ciudad de Chimbote, sábado 18 de enero de 2020



Firma

Docente: Mg. Marcos Gregorio Baca Lopez

DNI: 17805248

Formulario de Autorización de la Publicación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Cordova Linán Liz Yaguelin
D.N.I. : 41318148
Domicilio : Urb. Pisco del Mar No. 24 Lte. 49 Urb. Chimbote
Teléfono : Fijo : Móvil : 956701953
E-mail : yaguelin.liz@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestría
Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Cordova Linán Liz Yaguelin

Título de la tesis:

Gestión administrativa y calidad de Servicio en la
Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

18/01/2020

Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CODIGO

052-2020-F4-0065

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACION DE LA ESCUELA DE POSGRADO Mg. JORGE FAVIO VARGAS LLUMPO A LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACION QUE PRESENTA:

CORDOVA LIÑAN, LIZ YAQUELIN

INFORME TITULADO:

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: sábado 18 de enero de 2020

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16)



Jorge Favio Vargas Llumpo
Mg. Jorge Favio Vargas Llumpo
Firma del Encargado de Investigación