



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión administrativa y calidad de servicio en la jurisdicción  
de la unidad de gestión educativa local 01, Lima 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Peña Oliva, Elisa Lucia ([orcid.org/0000-0001-9077-8200](https://orcid.org/0000-0001-9077-8200))

**ASESORA:**

Mgtr. Alza Salvatierra, Maria Soledad ([orcid.org/0000-0001-7639-1886](https://orcid.org/0000-0001-7639-1886))

**CO-ASESOR:**

Dr. Godoy Caso, Juan ([orcid.org/0000-0003-3011-7245](https://orcid.org/0000-0003-3011-7245))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Gracias a Dios, por haberme dado la fuerza, acompañada a lo largo de mi camino, por ser mi guía en mi sendero y por darme la prudencia, resistencia para conseguir mis ideales.

A mi querido retoño, por ser mi muso de inspiración para poder superarme cada día más y así poder pelear para que la vida nos conceda un futuro emprendedor.

A mis progenitores, que con expresiones de aliento no me abandonaron para que siguiera adelante y siempre sea constante y ejecute mis ideales.

A mi amado compañero, por creer en mi competencia, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado dándome su conocimiento, afecto y querer.

## **Agradecimiento**

Reconocimiento al maestro de post grado de maestría de la Universidad de Cesar Vallejo por orientarme en esta investigación.

Expreso mi gratitud a mi retoño a mis progenitores por estimular mi superación ante las dificultades con trabajo, constancia y su soporte leal y honroso en la ejecución de la presente investigación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Juicio de expertos	18
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento	18
Tabla 3. Niveles para la variable gestión administrativa	21
Tabla 4. Niveles para la variable calidad de servicio	22
Tabla 5. Correlación hipótesis general	23
Tabla 6. Correlación primera hipótesis específica	24
Tabla 7. Correlación segunda hipótesis específica	25
Tabla 8. Correlación tercera hipótesis específica	26

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Simbología	14
Figura 2. Niveles para la variable gestión administrativa	21
Figura 3. Niveles para la variable calidad de servicio	22

## Resumen

La investigación planteó como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022. La investigación fue de tipo básico y diseño no experimental y correlacional. La muestra estuvo conformada por 86 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Para la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach siendo el resultado 0,737 en el cuestionario de gestión administrativa y 0,763 en el cuestionario de la calidad de servicio. Se obtuvo como resultados descriptivos, que el 58,1% de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, perciben la gestión administrativa como eficiente; en cuanto a la calidad de servicio el 73,3% lo perciben con nivel alto. En cuanto a los resultados inferenciales, se obtuvo como resultados del Rho de Spearman 0,638 con lo cual se corrobora la hipótesis general, concluyendo que existe relación significativa entre gestión administrativa y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

**Palabras clave:** planificación, dirección, organización, gestión administrativa, calidad de servicio.

### **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and the quality of service in the jurisdiction of the Local Educational Management Unit 01, Lima 2022. The research was of a basic type and a non-experimental and correlational design. The sample consisted of 86 users of the Local Educational Management Unit 01. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. For the validity of the instruments, expert judgment was used and reliability was calculated using Cronbach's Alpha coefficient, the result being 0.737 in the administrative management questionnaire and 0.763 in the service quality questionnaire. It was obtained as descriptive results that 58.1% of the users of the Local Educational Management Unit 01 perceive administrative management as efficient; Regarding the quality of service, 73.3% perceive it as a high level. Regarding the inferential results, 0.638 was obtained as results of Spearman's Rho, which corroborates the general hypothesis, concluding that there is a significant relationship between administrative management and the quality of service in the jurisdiction of the Local Educational Management Unit 01, Lima 2022.

**Keywords:** planning, direction, organization, administrative management, quality of service.

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel internacional, los institutos no desarrollan suficientes funciones administrativas, por la razón que no se fortalece el proceso de consumación de contextos innovadores creadas de parte de los integrantes de valores agregados de los deberes correspondientes a sus funciones.; se puede apreciar que cada organización empresarial tiene su propia cultura organizacional, visión, misión y marco axiológico, pero coincidiendo en que el éxito confluye en un servicio de calidad personalizado, lo cual ya implica el accionar directo debiendo previamente lograr la identificación, evaluación y manejo de las variables que inciden en los éxitos institucionales (Campoverde, 2020). Como el caso de México, cada cliente es una ocasión de inversión al estar en congruencia con la actitud y posibilidad de ser atendida sus necesidades, bajo los parámetros de costo y beneficio sin dejar de tener en cuenta que los clientes también nos miden bajo los mismos razonamientos de costos-beneficio (Alexander et al., 2021).

Para la realidad nacional, se tiene analizado el desarrollo progresivo de los entornos administrativos presentado en una institución estatal, encuentra el lado negativo en ausencia de directrices emitidas por aquellos que tienen responsabilidad en la toma de decisiones con desarrollo en los procesos de la administración y puedan generarse una adecuada calidad de servicio, en ausencia de valoraciones perceptibles que tienen los socios, las agencias no pueden nivelar y ponderar el encargo del mercado profesional mediante la política y procedimiento organizacional, situaciones que ameritan la atención oportuna de los responsables administrativos (Mendoza-Fernandez & Moreira-Chóez, 2021).

Asimismo, en cuanto a brindar servicios de alta calidad a los ciudadanos se está convirtiendo en miembros de los objetivos políticos de la administración pública, al tiempo quien que se fortalece el trabajo remoto empleado como vía para cuidar y comunicarse con el usuario. La alta calidad de servicio no es una definición moderna, sino una definición de modo complejo de la situación contextual concreta, cambiando el paradigma social, la competencia, los valores de los usuarios, el cambio constante y las definiciones de un servicio calificado que forma parte esencial. La lealtad basada en la mente de servicio al cliente que se basa en las necesidades de comprender todos los aspectos de los clientes más allá de sus expectativas (Gaffar et al., 2018).

Los valores agregados, como asesoría gratuitas para adquirir un servicio, en su defecto llamadas después del servicio brindado que es un elemento importante que debería tener las organizaciones estatales y privadas, es lo calificado de los servicios, que refleja las resultados efectivos en el progreso y evaluación de la institución y, para el contexto de la organización no estatal, las satisfacciones y lealtad de los mismos, el personal de servicio hacia la clientela, mejorando así su ingreso y provisiones y logrando un estado sostenible organizacional de la empresa para su permanencia de funcionamiento.

En cuanto a la problemática materia de estudio, presentada en la Ugel 01 se encuentra por la débil gestión administrativa, como el caso de la burocracia, percibido principalmente la ausencia de ejecución del procedimiento administrativo como el caso del seguimiento en la ejecución de los objetivos institucionales, en el tiempo decretado por la ausencia de orden, concertación y conversación entre los colaboradores. De modo que, en alusión al interés y disposición del cliente se apuntan fallas es por ello que los educadores, directivos, padres de familia que acuden a la organización no disfrutan de una buena cortesía y obligación en sus solicitudes en lo interno de la organización.

En cuanto al problema general planteado se tiene, ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022?; asimismo los inconvenientes específicos;

1. ¿Cómo se relaciona la organización con la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022?
2. ¿Cómo se relaciona el control con la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022?
3. ¿Cómo se relaciona la dirección con la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022?

En cuanto a la **justificación teórica**, la investigación profundizó el enfoque de teorías existentes referidas al problema de los procesos administrativos relacionado con servicios calificados. Se **justificó socialmente**, que presenta determinada preeminencia social, al contar la comunidad con una adecuada gestión administrativa que permita contar con instituciones que brinden productos que lleguen a satisfacer las diferentes solicitudes del poblador. **Justificado prácticamente** porque complementó la aportación práctica directa que relaciona a la gestión administrativa logrando mejorar la calidad de servicio en la jurisdicción.

En cuanto a **la justificación metodológica**; debido a que los instrumentos empleados debidamente validados fueron ser empleados en otras investigaciones.

Asimismo, se plantea el objetivo general; Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; con los objetivos específicos; 1. Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; 2. Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; 3. Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

Finalmente, se plantea la hipótesis general: Existe relación significativa directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; además los supuestos específicos; 1. Existe relación significativa directa entre la organización y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; 2. Existe relación significativa directa entre el control y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; 3. Existe relación significativa directa entre la dirección y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el proceso de recopilar información como respaldo teórico de la investigación se recurrió a los trabajos previos nacionales, teniéndose a Alegre (2022) quien tuvo como fin de estudio establecer la relación de los procesos administrativos y calificados servicios en el municipio de la jurisdicción de Moro; empleando el enfoque cuantitativo, tipo básica. Llegó a obtener las resultas estadísticas descriptivas con el 42.4% quienes refirieron que la forma como se vienen llevando los responsables administrativos se viene implementando adecuadamente, en ese sentido contando con analizar el proceso estadístico inferencial concluyó, con el establecimiento del rango significativo positivo del grado relacional por parte de los procesos administrativos con servicios calificados en el municipio del distrito de Moro.

En la investigación de Atiaga (2020) planteó el fin principal para que se establezca el vínculo relacional entre calificada acción gestionable y beneficencia al usuario desarrollado en establecimiento del registro civil; el desarrollo metodológico contó con la tipología básica. De las resultas obtenidas se muestra Rho 0,696 que corresponde a calidad y 0,801 de complacencia al usuario, llegando a la conclusión de encontrar una relación con alta significancia entre la gestión calificada y beneficencia de usuario desarrollado en establecimiento del registro civil.

Del mismo modo, en la investigación de Sánchez et al. (2020) que plantearon el fin relevante, estableciendo la correlación entre el procesamiento de la administración y la satisfacción laboral de cada; emplearon el enfoque cuantitativo, siendo la concluyente que, si bien presenta grado relacional del proceso administrativo y la satisfacción laboral, la correlación presenta la categoría baja.

Además, Barrera e Ysuiza (2019) desarrollaron la investigación que tuvo como fin relevante establecer la incidencia del proceso de gestión administrativo para mejorar los servicios calificados; investigación básica. Concluyendo que la influencia de la gestión de los procesos administrativos presenta un valor de significancia correlacional alta en la institución materia de estudio.

Por otro lado, Isuiza & Shupingahua (2018) el fin del estudio establecer la correlación entre los procesos administrativos y el servicio calificado por parte de los colaboradores del centro médico legal de Moquegua, la investigación empleada fue básica, no experimental. Con las resultas llegó a obtener el coeficiente del 0,820

de proceso administrativo y 0,626 de servicios calificados, encontrando que las políticas modernas alcanzan mejoras en los servicios de atención; llegó a la conclusión de estar establecida la vinculación significativa de los procesos administrativos y los servicios calificados por parte de los colaboradores del instituto médico legal de Moquegua.

Se citó las investigaciones a nivel internacional, se contó con en la investigación de Laos (2022) persiguió el fin establecer el vínculo relacional gestión calificada y complacencia usuaria. De las derivaciones obtenidas, un 48,2% llegaron encontrarse en progreso positivo la gestión de la calidad; llegó a concluir de establecer la correlación entre los procesos gestionables de calidad y satisfacción del usuario en las instituciones ecuatorianas.

Asimismo, Huamán (2021) que desarrolló la investigación que presentó el fin central determinar la influencia de los procesos administrativos y la eficiencia del servicio calificado brindan aquellos trabajadores; desarrollaron métodos básicos. Estadísticas inferenciales del Rho de Spearman 0,698 y 0,678 por cada variable respectivamente, concluyendo, de establecer la influencia significativa de los procesos administrativos en los niveles de eficiencia de los servicios calificados ofrecidos de ámbito mexicano.

Además, Monroy & Urcádiz (2021) en el proceso indagatorio que fue desarrollada se tuvo el fin de que se determine la correspondencia del clima organizacional y la gestión administrativa de las colaboradoras de las instituciones gubernamentales mexicanas. Llegaron hacia la conclusión de presentar correlación significativa moderada del ambiente organizacional y los procesos correspondientes a la administración de las colaboradoras de las instituciones gubernamentales mexicanas.

Del mismo modo, Morillo & Morillo (2019) el estudio tuvo como fin relevante se determine la influencia de aquellos procesos de la administración con la alta calidad de servicios en el centro universitario autónomo de Nayari. *Empleó* la metodología correlacional. En las resultas que se llegaron a obtener mediante las pruebas no paramétricas encontrando el coeficiente de 0,821 para la gestión administrativa y 0,606 del servicio calificado, llegaron a poder concluir estableciendo la incidencia de la sistematización de los procesos administrativos y servicios calificados.

Finalmente, Mezones (2019) desarrolló el objetivo de establecer la influencia del desarrollo progresivo en los procesos administrativos, llegó a emplear el método descriptivo, básica; en las resultas descriptivas, llegó a obtener un 67,7% de la muestra encuestadas con el sistema ERP realiza los procesos convenientemente; le permitió concluir, que la sistematización de los procesos administrativos influenció en su desarrollo progresivo institucional, mejorando los indicadores de gestión en cuanto a eficiencia.

La fundamentación teórica científica señalada por Taylor (1911) viene con una composición acumulativa; **planificación**: que reemplaza la implementación inconstante de inventivas en el lugar de trabajo, actividad de improvisación utilizando métodos basados en ordenamientos indiscutibles; **preparación**; selección, capacitación y desarrollo de trabajadores individuales de acuerdo con un enfoque planificado. Todos los equipos de la maquinaria y los materiales de logística razonables deben estar preparados; **Control**: Se considera la realización de un control del compromiso para asegurar que se realice de acuerdo con las políticas y normas establecidas y los planes preparados; **Ejecución**: El trabajo se reparte por igual entre gerentes y trabajadores en un concluyente período de tiempo, de esta manera los gerentes pueden dedicar la teoría de la administración científica en la proyección del trabajo y ejecución de actos que se programan.

Fayol (1916) extiende el análisis de Taylor de forma integral la organización, desarrolle principios de gestión e identifique plazas clave de la institución. Aunque esos compendios fueron objeto de crítica y son fundamentales en su progreso de la planificación, la coherencia, la gestión de objetivos y las consultorías empresariales. Un excesivo lineamiento rígido del formato, así como omitir lados humanos que pertenecen al grupo organizacional afectaron con elevada presencia la validez, sin embargo, los ideales de Taylor y Fayol permanecieron intactas en todos los rubros.

En el caso de Samaniego (2017) señalan a técnicas reglamentadas a través de los cuales se lleva a cabo la proyección de las diligencias previstas de la agencia, observando los procedimientos establecidos en los documentos que sustentan su ordenación; en ese objetivo, los individuos se convierten en parte elemental que transforman y comercializan buscando mejorarse entregando con adquisición de insumos materiales (Althoff et al., 2020). Lo adecuado al hablar o describir la administración resulta viendo presentaciones para promoción del individuo con el

entorno y tratar de equilibrar las bases que respaldan el progreso de la institución organizada (Thorner, 2020). La gestión en las líneas organizadas administrativas resulta capaz de agenciar propuestas estratégicas relacionadas con su correcto desarrollo, tal es el caso del ordenamiento, porque estriba la realización de los finales, la dirección, organizando, controlando y planificando lo cual se desarrolle adecuadamente. La administración se tiene índices de medición basado en la idoneidad, y con resultados de dichas pruebas nos admiten la comprensión por cual específicas instituciones cumplen los requisitos. Las administraciones estatales se fortaleces por desarrollarse óptimamente el desarrollo administrativo, gracias al estado resultante que obtienen de los objetivos estratégicos que se encuentran organizados, debido a que cumplen el papel significativo en la economía de los países a nivel mundial, al resultar un módulo económico mediante el cual alimenta a la población de la tierra. (Calizaya, 2020).

De igual forma, Pierto y Therán (2018) indicaron claramente que la administración se encuentra en constante mejoramiento conforme al enfoque estratégico implementado del centro organizado, mostrarse de acuerdo que la logística administrativa del Estado y los centros privados son el módulo estructural básico de ejecución; debido a la estructura organizada, la representatividad institucional estatales y privadas. Instituciones privadas prestan mayor atención a la educación (Anderson & Kelliher, 2020).

Reimundo (2019) destaca ese estado o función protagónica las funciones administrativas de cada organismo, lo que confirma que el factor decisivo es la orientación estratégica evaluado en la fiscalización efectiva y en las mejores condiciones en cuanto a espacios de tiempo y económico; se espera resulte efectivo y conmensurable en los niveles deseados y esperados, ya que ese desenvolvimiento se refleja en los datos productivos, entre otros, afines a la sostenibilidad de los centros organizados del empresariado (Andrieu, 2017).

Para Friedman (2019), las funciones administrativas incluyen actividades diseñadas con el propósito que se apoye la progresión organizacional, incluidas esas fases dependientes como la función administrativa con planificación, el control de la asignación, la capacidad de gestión y la programación auditora; siendo un esquema fiable, por conformar el cuerpo administrativo de las ciencias a desarrollar. Pérez y Gonzales (2019) lo define como el procesamiento de gestión sistemática abierta, elástica, voluntaria y a mediano plazo. Consiste en participar en su totalidad

de componentes básicos de cada programa, componentes, subterráneo y control (Bakken et al., 2020).

Seguidamente, se tiene entre las dimensiones, la organización, a lo cual Andreu (2018) señaló que de acuerdo a su presentación orgánica, la unidad orgánica tiene como cometido reunir los módulos y la economía que se establezcan para atender las distintos períodos de la administración que intervienen en la funcionalidad y posibilidad, carácter y planificación de operaciones; de la misma manera, la implementación del curso, ejercicio y rastreo efectivos de las propuestas de documentos como apoyo a la planificación de los procesos del programa, incluyendo la composición de la institución y la meta sostenible de su organización, a fin de alcanzar las metas establecidas.

Los cuadros dimensionales organizacional son la planificación, la estructura y la responsabilidad, el módulo de conformación organizable refleja los sistemas jerárquicos que se encuentran considerados organizados cooperativa representada por el organigrama institucional. En razón a la descripción detallada, se adoptaron modeladores de organización interna y administrativa; división técnica y funcional (Brynjolfsson et al., 2020).

Como otro dimensionamiento tenemos el control, Chicana (2017) se refiere al comportamiento que se monitorea, compara y mide a través de un entrenamiento estructurado que permite validar los valores representando el comportamiento en la supervisión y gestión (Balla y López, 2018). Controlar es la manifestación de su desarrollo gradual y constante para comprobar la aplicación del efecto final. Luego de la capacitación y la interacción directa con los empleados, se realizan atribuciones con base en planteamientos políticos en búsqueda de fidelizar a los empleados al mostrar inquietud para la complacencia con el entorno desarrollado (Boada, 2019).

Los medidores del dimensionamiento de control conformado por evaluar, certificar y práctica. La evaluación se basa en la evaluación de la competencia laboral. Como herramienta de certificación, resulta parte de ordenamientos utilizados para recopilar y estimar la documentación indispensable para admitir los calificativos funcionales de colaboradores en el desarrollo del trabajo, admirando, protegiendo y apoyando los patrones profesionales del trabajo calificado (Parodi, 2017).

Para finalizar, se ha considerado una tercera dimensión: la gestión, que es la forma metódica en que los dirigentes y apoderados perennemente refinan e implementan diversos métodos de mercado de congruencias e intereses, métodos de repartición y orientación pertinente del fondo, material y equipos para lograr el estado estable (Beland et al., 2020). Un análisis de defensa genérico el caso del precio en los altercados de la actualidad para la distribución del fondo económico (Hobbs & Hawkins, 2020). Lázaro (2018) muestra que las rutas exponen la perspectiva y expectativas del orden. En realidad, este arreglo fue una capacidad de los grupos dependientes lo cual influyó en la metodología para tranquilizar y trasladar el fallo a espacios administrativos organizados.

Los medidores del dimensionamiento gerencial lo conforman el impulso de aptitudes y el ambiente funcional; la competitividad, convirtiéndose en el propio o el mismo impulso propuesto por los empleados, así como los solicitantes de unidades, con inversión real en la aplicación del acatamiento progresivo de compendios del marco de la axiología, pericias corporativas (Palacios, 2019).

El sustento teórico para la variable calidad de servicio, esto se refleja primordialmente en la precisión del concepto de calidad y servicio. Al respecto, Cuatrecasas (2017) apunta a grupos participativos que demuestran los bienes y servicios obtenidos en el método de producción y describen los requisitos necesarios para alcanzar la prosperidad en relación con los requerimientos de los usuarios en su conjunto (Hodwitz et al., 2019). En cuanto a la gestión de la calidad, se remite lo señalado por el Comité Técnico ISO/TC (2016) que establece claramente encontrarse basado en una recopilación orientada a los usuarios: los ejes principales que conducen al desarrollo de toda estructura empresarial: Gestión: Principios de constitución y funcionamiento de empresas (Hope, 2020). Compromiso de los empleados: se refiere a los colaboradores que están dispuestos a relacionarse con los clientes y cubrir todas las necesidades (Bohórquez, 2018). La visión determinada en el programa es construir el mecanismo de diligencias y elementos del período actual. El proceso de gestión tiene como finalidad se identifique, comprenda y gestione formas interrelacionadas como lógica para promover la seguridad y la eficiencia y alcanzar los fines planteados por la organización empresarial (Lévano, 2017). Progreso Sostenido: El desempeño de la cultura organizacional (Bohórquez, 2018). Las hipótesis de los científicos son

comunes, pues estarán relacionadas con un trato que brinde servicios de calidad de atención institucional.

En términos de eficiencia organizacional, está diseñado para dirigir y administrar la institución lo mejor posible, lo que requiere orientación y cautela de manera metódica y clara. En un intento de llegar a un acuerdo exitoso, el uso objetivo propuesto debe implementarse y mantenerse con el objetivo de perfeccionar constantemente su desarrollo, considerando cada requerimiento del interesado (Meesala & Paul, 2018). La gestión de unidades comienza a entender la contratación, al igual que el proceso de gestión de agencias (Parodi, 2017). Alcanzar la lógica de la gestión cualificada se convierte en una producción que debe ser considerada por los gestores de la institución. La American Society for Quality Control estableció que la calidad es el acumulado de tipologías y perfiles característicos de los bienes y servicios que intercede en su adaptación de remediar necesidades declaradas o disimuladas (Charalampous et al., 2019). En relación a otros puntos útiles, se encontraron algunos, pero ninguno fue universalmente aceptado. Aunque estas aclaraciones se pueden utilizar para transacciones que suelen ser incrementales y se realizan para garantizar la satisfacción del usuario (Popovici & Popovici, 2020). Una de las aclaraciones dice: "Un beneficio es la labor o servicio que puede dar a otros, que es de naturaleza etérea y no causa nada. El beneficio resulta o no estar relacionado con la ganancia material" (Tundidor, 2019, p. 29). Al momento de hablar de beneficios, se refiere a la gestión matizada racionalmente para las tareas acumulativas, generalmente formadas por integración de los usuarios y el personal del ministerio, o el capital, el patrimonio físico, la sistematización de procesos que respaldan a los proveedores de servicios (Goldfarb et al., 2020). La calidad del servicio es muchas veces un conocimiento difícil de especificar y difícil de su medición (Seclén, 2019).

Se comparten los postulados de los investigadores, debido a los beneficios generados con una óptima calidad de servicio en la entrega personalizada de los pasaportes al ciudadano.

La propuesta natural de los servicios según Crosby (2016), en su labor "teoría gerencial y a las prácticas de la autoridad de la calidad" llegando a tener la afirmación: "La naturaleza no paga. Los que gastan dinero son los que tienen mala calidad" (p. 10). Crosby (2016) formula diferentes dispositivos de calidad organizacional: Primero, la calidad no se trata de orgullo, sino de adherencia de

instrumentos y profesionalismo. El segundo es la falta de un concepto de calidad. Tercero, no hay economías de calidad porque cuesta más hacer las cosas perfectamente desde el principio. Cuarto, considere el costo de la calidad como la única medida del servicio. Quinto, el único empleo permanente es sin culpa (Sandoval-Reyes et al., 2021). La calidad del servicio al cliente basado en procesos que resultan relevantes por estar directamente relacionados con las experiencias de los consumidores, además, la calidad del servicio puede afectar de forma directa las resultados de una organización empresarial, mejorando y optimizando así las actividades de relaciones desde el pre-servicio hasta el post-servicio (Chernew y Mintz, 2021). También, los distintivos que aporta las atenciones al cliente son factores que influye en la optimización de las funciones de la empresa, que se caracterizan por la simpatía y el trato personal, la agilidad, la consulta, la accesibilidad, la multicanalidad, la claridad, el discernimiento y atención al cliente, así como la integración.

El desarrollo de la declaración anterior mostrará relevancia para el estudio actual según lo previsto el concepto de un servicio de atención al ciudadano calificado, conteniendo los procesos ordenados y desarrollados adecuadamente.

Para el dimensionamiento, Tituaña (2018) precisó, los elementos que se perciben acompañando y respaldando el servicio, confiabilidad o capacidad en la realización de servicios en promedio de manera confiable y cuidadoso, capacidad de respuestas, destreza en brindar ayuda a los clientes y facilitar servicios ágiles, seguro o conocimiento e interés mostrado por los empleados.

Para la dimensión capacidad de respuesta Thompson (2019) define bajo la terminología a la institución con el cliente o usuario. Está diseñado para auxiliar a facilitar el uso de los usuarios. Brindar prestación para las atenciones a los clientes inmediatos en la solicitud, siendo opciones interrogantes, quejas, consulta. Para las aseguradoras, la sensibilidad de los clientes juega un rol determinante en las decisiones de quienes participan en cualquier oferta de programa de seguridad (Vargas, 2019).

Asimismo, la dimensión fiabilidad es la capacidad en la realización de servicios fiables. Significando proporcionar productos serviciales al principio. Con lo que se descubra la eficiencia y la experiencia de la organización. Asimismo, se refiere al estado capaz de entregar de manera seria y confiable los servicios prometidos, lo cual significa, los servicios en su mayoría se entregan en buen

estado y las empresas cumplen sus promesas. Lo cual está relacionado con los correctivos de pagos, la entrega de los servicios considerando los plazos establecidos y prescritos en el proyecto de los servicios. Los usuarios suelen considerar esta dimensión, por lo que parece ser un factor concluyente en el estado perceptivo de la calidad de servicios recibidos.

En cuanto a la dimensión seguridad, la clientela deja para la disposición empresarial el problema presentado y está seguro de ser solucionados bajo los criterios óptimos institucionales hacia la tranquilidad de la clientela. Esta dimensión puede volverse aún con mayor importancia para el servicio en donde el usuario es percibido a sí mismo de muy riesgoso o no estar seguro de su estado capaz que pueda realizar la evaluación del resultado, como un servicio financiero, seguro, corretajes, servicio médico y servicio legal. Algunas organizaciones, debido a la operación que se realiza, debe contar con relativo esfuerzo que se genere tranquilidad y fidelidad entre los clientes de mayor consideración (Larzon et al., 2020). Finalmente, la dimensión empatía, como Thompson (2019) ve a los clientes como una persona, las empresas prestan un servicio especializado y personificado al cliente. La particularidad de la empatía es la transmisión de pensamientos únicos y especiales a los clientes por medio de una terapia individual u holística. El usuario requiere tener la seguridad de ser considerado como importante y comprendido por el proveedor del servicio. Por otro lado, Monteiro et al. (2019) definieron la empatía como la atención personalizada que la organización presta a su cliente; es la capacidad de las organizaciones para entender o comprenda las contingencias del cliente. Si una organización es implementada en estas circunstancias, debe trabajar de cerca con los usuarios, especialmente para comprender sus propiedades y requisitos determinados de la organización.

De los detalles anteriores, se puede deducir la consistencia que este estudio intentará mostrar calidad de servicio está compuesto por elementos indispensables para alcanzar la optimización de sus procesos dirigidos a ese fin.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

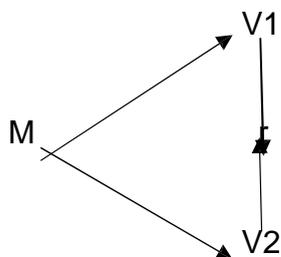
El estudio se desarrolló con el tipo básico; teniendo el sustento teórico de Baena (2017), señalando a las indagaciones con propiedades de fuente teórica para que se fortalezca el campo científico como guía en el desarrollo académico.

##### Diseño de investigación

No experimental, por no realizar el manejo intencionado de cada variable, transeccional, analizando las variables en circunstancias determinadas, descriptiva, en recolectar fuente informativa y correlacional (Baena, 2017). Por otro lado, la demostración sistematizada, experimental con la variable independiente, y no se manipuló originalmente. El enfoque fue cuantitativo, Baena (2017), indicó el procedimiento empleado en recolectar pesquisa empleando medios instrumentales de indagación.

Figura 1.

Simbología



Donde:

M=muestra de estudio

V1= Representando a la gestión administrativa

V2= Representando a la calidad de servicio

r= Representando la relación existente de las variables en estudio.

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Gestión administrativa

**Definición conceptual**, para la cual Chiavenato (2016), expresar que la administración consiste en presentar los fines de la institución y traducirlos en

acciones por medio de lo planificado, organizado, direccionado y controlado la realización de actividad que se realizan en todos los sectores y rangos de la organización para alcanzar los propósitos trazados.

**Definición operacional:** Operacionalmente se midió en sus dimensiones organización, dirección y control; y 08 indicadores. Se confeccionará el cuestionario tipo Likert, considerando la propuesta de Dongo (2020) constará de 20 preguntas.

**Indicadores:** Planeación, estructuración y responsabilidad; evaluación, certificación y prácticas; desarrollo de competencias y clima organizacional.

La escala de medición fue ordinal.

### **Calidad de Servicio**

**Definición conceptual,** Cuatrecasas (2017) muestra como un acumulado de compromisos que muestran productivamente el bien y servicio logrados que describen los requisitos para alcanzar los beneficios en relación con los requerimientos de cada usuario.

**Definición operacional:** Operacionalmente se midió en sus dimensiones confiabilidad, empatía y comunicación; con 08 indicadores. Se confeccionará el cuestionario tipo Likert, considerando a la propuesta de Dongo (2020) constará de 20 preguntas.

**Indicadores:** Capacidad, conocimientos, oportunidad; emocional, cognitiva y compasiva; trato amable, información detallada, disposición a consultas.

La escala de medición fue ordinal.

### **3.3. Población muestra y muestreo**

**3.3.1. Población:** A considerarse relevante fue de 110 usuarios. Escobar et al. (2018), explican como aquella suma de todos los casos que encajan en representaciones particulares; recopila módulos del escrutinio que abordan áreas específicas de métodos de investigación.

**Criterio de inclusión,** este criterio está referido a las particularidades presentadas por la población para ser seleccionadas, en ese sentido se consideró

a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, de 18 a 60 años de edad.

**Criterio de exclusión**, como característica opuesta al anterior criterio, se dejó de considerar a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, mayores de 60 años.

**3.3.2. Muestra:** Fue de 86 personas usuarias, Baena (2017), para indicar la parte de los datos en los cuales se recopila información, la muestra debe ser claramente identificable y asignado previamente con precisión, y debe ser aquello representativo.

**3.3.3. Muestreo:** fue **muestreo aleatorio simple**. Baena (2017) señaló como aquel método que permite seleccionar n unidades extraídas de N, de tal forma que cada muestra tenga la posibilidad de que sea elegida.

**Unidad análisis**, fueron considerados los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Conforme la problemática encontrada y el planteamiento metodológico la técnica que se aplicó fue las encuestas, del mismo modo, abordamos informes por variables, cuya estructura temática responde directa y secuencialmente a su proceso de implementación, a través de ellos ya pueden formar y secuenciar temas, dado que se interrelacionan. Carrasco (2015) señaló que estos instrumentos son los cuestionarios y no requieren una relación personal directa muestral.

En cuanto a los instrumentos que permitan la recolección de información fueron los cuestionarios de encuesta, cuyo contenido fue objetivo de validación y medida su confiabilidad, en base a que estos instrumentos de medición están definidos para alcanzar cada variable acorde a los puestos propuestos ejecutados.

### **Validez**

Se realizó con el aval de tres expertos certificados académicamente. Para Escobar et al. (2018), la validez viene a ser la transformación de categorías

considerando los instrumentos lleguen a destellar un dominio específico de lo que es medible o se quiere valorar.

**Tabla 1**

*Juicio de expertos*

<b>Experto</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Aplicabilidad</b>
Pamela Margot Choque Pérez	Maestro	Aplica
Rolando Jesús Flores Villaverde	Maestro	Aplica
Marco Antonio Soto Martínez	Maestro	Aplica

*Nota.* Metodología de la investigación científica (Dongo, 2020).

### **Confiabilidad**

Con relación a la confiabilidad se empleó el Alfa de Cronbach, recurriéndose a la programación de estadista SPSS. Escobar et al. (2018) lo refirieron al valorar estadísticamente las herramientas adecuadas para generar rangos confiables científicos.

**Tabla 2**

*Confiabilidad del instrumento*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>No. de elementos</b>
Gestión administrativa	,737	20
Calidad de servicio	,763	20

*Nota.* Metodología de la investigación científica (Dongo, 2020).

### **3.5. Procedimiento**

Iniciando dicho proceso se encuentra con tener la pregunta de investigación está manifiestamente definida, teniendo en cuenta los aspectos reales del inconveniente identificado; luego se reúne la base teórica de la averiguación y las fuentes científicas de la investigación realizada y sustentar las definiciones de la variable, dimensiones e indicadores para llevar a cabo su tratamiento, dependiendo del enfoque de estudio, determinar las técnicas y herramientas necesarias. Utilizando la estrategia que utiliza el científico con la herramienta elegida, en este

caso, utiliza medios a distancia y, si es necesario, presencialmente, permite el uso de la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Teniendo en cuenta el formato cuantitativo, se realizan los métodos correspondientes a los datos analizados, por lo que se procesó el estudio de la estadística descriptiva, con el inicio de los procesos observables estadísticos con el recojo de fuentes informativas desarrollando la representación por tablas con información de las frecuencias y el valor porcentual correspondientes, utilizando el SPSS, que concluye la revisión de la exégesis de la pesquisa obtenida. También efectuándose el examen inferencial y cuando se identifique una muestra de más de 50 participantes se formará el desarrollo de un examen de normalidad utilizando Kolmogorov - Smirnov; lo cual permita rechazar la hipótesis nula indagatoria.

### **3.7. Aspectos éticos**

Basado con el cumplimiento íntegro de los requisitos establecidos por la Universidad César Vallejo, como el caso de la autonomía desarrollado con la autorización debidamente informada que participaron activamente del procedo indagatorio, también es generado por juicio en los niveles nacionales e internacionales para garantizar su carácter ético, para el lado honesto del conocimiento y lo original, el reconocimiento de la coherencia de la investigación mediante pesquisa confiada a favor del componente académica, científica y el respeto al derecho del autor de la pertenencia erudita mediante la debida citación de acuerdo con normativa APA.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

**Tabla 3**

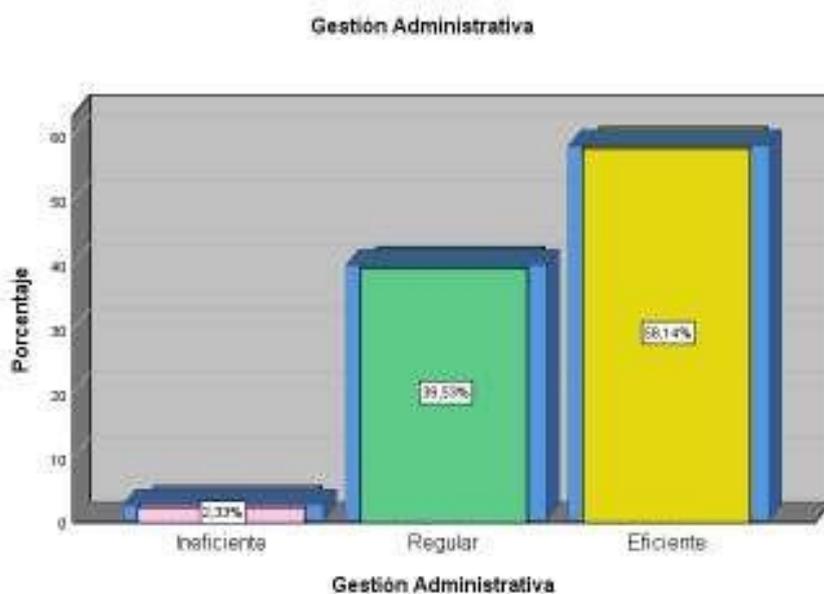
*Niveles para la variable gestión administrativa*

		Porcentaje		Porcentaje	
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Ineficiente	2	2,3	2,3	2,3
	Regular	34	39,5	39,5	41,9
	Eficiente	50	58,1	58,1	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

*Nota.* Reporte del SPSS V25.

**Figura 2**

*Niveles para la variable gestión administrativa*



*Nota.* Reporte del SPSS V25.

Deduciéndose de la tabla 3 y figura 2, que los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, perciben la gestión administrativa como regular son 34 que representa el 39,5%, como eficiente son 50, representando el 58,1% del total.

**Tabla 4**

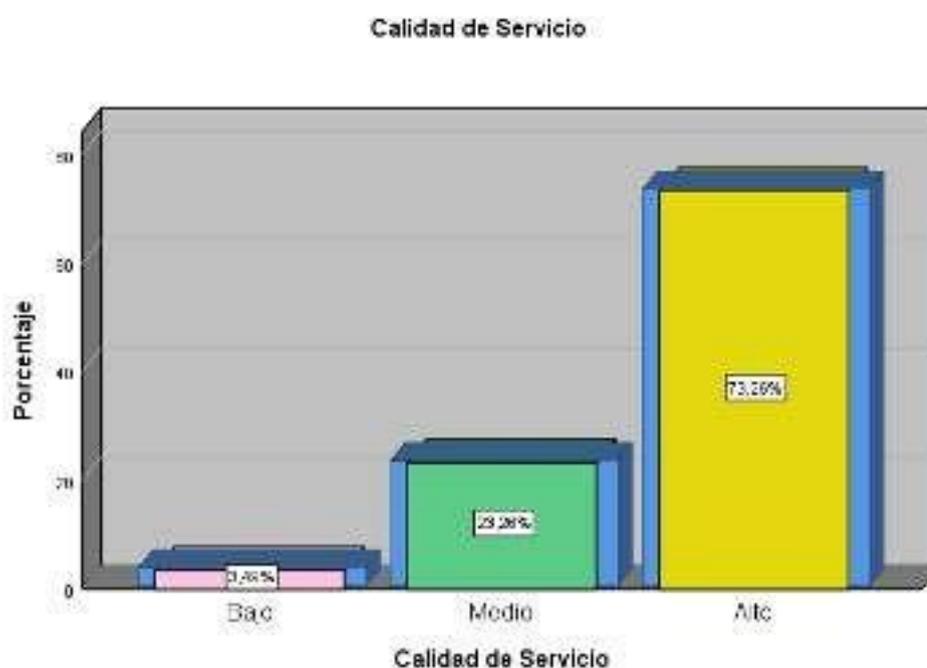
*Niveles para la variable calidad de servicio*

		Porcentaje		Porcentaje	
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Bajo	3	3,5	3,5	3,5
	Medio	20	23,3	23,3	26,7
	Alto	63	73,3	73,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Nota. Reporte del SPSS V25.

**Figura 3**

*Niveles para la variable calidad de servicio*



Nota. Reporte del SPSS V25.

Deduciéndose de la tabla 4 y figura 3, que el número de usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, perciben la calidad de servicio como medio son 20 que representa el 23,3%, como alto son 62, representando el 73,3% del total.

## 4.2 Análisis inferencial

### Prueba de hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022

**Tabla 5**

*Correlación hipótesis general*

		Gestión Administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,638**
		N	86
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,638**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	86

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS.

En la tabla 5, se aprecia la correlación nivel moderado entre gestión administrativa y la calidad de servicio (Rho de Spearman, 0,638). Con significancia de 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) se precisa que existe relación directa entre gestión administrativa y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

### Prueba de primera hipótesis específica

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa directa entre la organización y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa directa entre la organización y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022

**Tabla 6**

*Correlación primera hipótesis específica*

			Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS.

En la tabla 6, se aprecia la correlación moderada entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio (Rho de Spearman, 0,701). Con significancia de 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) aceptando la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>); existe relación directa significativa entre la organización y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

### Prueba de segunda hipótesis específica

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa directa entre el control y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa directa entre el control y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022

**Tabla 7**

*Correlación segunda hipótesis específica*

			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS.

En la tabla 7, se puede deducir la correlación moderada entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio (Rho de Spearman, 0,688). Con significancia de 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) se alcanza con precisión de que existe relación directa significativa entre el control y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

### Prueba de tercera hipótesis específica

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa directa entre la dirección y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa directa entre la dirección y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022

**Tabla 8**

*Correlación tercera hipótesis específica*

			Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,656**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,656**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Resultados obtenidos del SPSS.

En la tabla 8, se aprecia la correlación moderada entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio (Rho de Spearman, 0,656). Con significancia de 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) aceptando que existe relación directa significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo del presente estudio fue se establezca la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima; lo cual resulta muy relevante debido a que la problemática se encuentra por la débil gestión administrativa, como el caso de la burocracia, percibido principalmente la ausencia de ejecución del procedimiento administrativo como el caso del seguimiento en la ejecución de los objetivos institucionales, en el tiempo decretado por la ausencia de orden, concertación y conversación entre los colaboradores. De modo que, en alusión al interés y disposición del cliente se apuntan fallas es por ello por lo que los educadores, directivos, padres de familia que acuden a la organización no disfrutan de una buena cortesía y obligación en sus solicitudes en lo interno de la organización. Obteniéndose el Rho de Spearman de 0,638 lo cual demuestra que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la jurisdicción; encontrando divergencia con Sánchez et al. (2020) en la cual obtuvieron entre sus resultados un Rho 0,418, siendo la concluyente que, si bien presenta grado relacional del proceso administrativo y la satisfacción laboral, la correlación presenta la categoría baja. Asimismo, coincidencia con la investigación de Alegre (2022) llegando a obtener las estadísticas con el 67,3% de los encuestados quienes llegaron a indicar que se viene desarrollando de forma gradual y adecuada el procesamiento comunicativo dirigido en la mejora de la gestión administrativa, en ese sentido contando con analizar el proceso estadístico inferencial concluye, con el establecimiento del rango significativo positiva hacia la gestión de procesos administrativos de la organización educativa de Trujillo. Finalmente, se encontró coincidencia con la investigación de Isuiza & Shupingahua (2018) que con las resultas llegó a obtener el coeficiente del 0,820 de la gestión administrativa y 0,626 de la calidad de servicio, encontrando que las políticas modernas de gestión administrativa alcanzan mejoras en los servicios de atención; llegó a la conclusión de estar establecida la vinculación significativa de los procesos administrativos y los servicios calificados por parte de los colaboradores del instituto médico legal de Moquegua.

Se encontró coincidencia del aspecto fundamental teórica, la gestión administrativa, Fayol (1916) extienda el análisis de Taylor de forma integral la organización, desarrolle principios de gestión e identifique plazas clave de la

institución. Aunque esos compendios fueron objeto de crítica y son fundamentales en su progreso de la planificación, la coherencia, la gestión de objetivos y las consultorías empresariales. Un excesivo lineamiento rígido del formato, así como omitir lados humanos que pertenecen al grupo organizacional afectaron con elevada presencia la validez, sin embargo, los ideales de Taylor y Fayol permanecieron intactas en todos los rubros.

En el caso de Samaniego (2017) señalan a técnicas reglamentadas a través de los cuales se lleva a cabo la proyección de las diligencias previstas de la agencia, observando los procedimientos establecidos en los documentos que sustentan su ordenación; en ese objetivo, los individuos se convierten en parte elemental que transforman y comercializan buscando mejorarse entregando con adquisición de insumos materiales (Althoff et al., 2020). Lo adecuado al hablar o describir la administración resulta viendo presentaciones para promoción del individuo con el entorno y tratar de equilibrar las bases que respaldan el progreso de la institución organizada (Thorner, 2020). La gestión en las líneas organizadas administrativas resulta capaz de agenciar propuestas estratégicas relacionadas con su correcto desarrollo, tal es el caso del ordenamiento, porque estriba la realización de los finales, la dirección, organizando, controlando y planificando lo cual se desarrolle adecuadamente. La administración se tiene índices de medición basado en la idoneidad, y con resultados de dichas pruebas nos admiten la comprensión por cual específicas instituciones cumplen los requisitos. Las administraciones estatales se fortalecen por desarrollarse óptimamente el desarrollo administrativo, gracias al estado resultante que obtienen de los objetivos estratégicos que se encuentran organizados, debido a que cumplen el papel significativo en la economía de los países a nivel mundial, al resultar un módulo económico mediante el cual alimenta a la población de la tierra. (Calizaya, 2020). En cuanto a la variable calidad de servicio, esto se refleja primordialmente en la precisión del concepto de calidad y servicio. Al respecto, Cuatrecasas (2017) apunta a grupos participativos que demuestran los bienes y servicios obtenidos en el método de producción y describen los requisitos necesarios para alcanzar la prosperidad en relación con los requerimientos de los usuarios en su conjunto. En cuanto a la gestión de la calidad, se remite al aporte del Comité Técnico ISO/TC 176 (2016) que establece claramente encontrarse basado en una recopilación orientada a los usuarios: los ejes principales que conducen al desarrollo de toda estructura empresarial: Gestión:

Principios de constitución y funcionamiento de empresas. Compromiso de los empleados: se refiere a los colaboradores que están dispuestos a relacionarse con los clientes y cubrir todas las necesidades (Bohórquez, 2018).

En cuanto al objetivo para establecer la relación entre la organización y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01; se llegó a obtener un resultado del Rho de Spearman de 0,701, estableciendo la relación significativa entre organización y calidad de servicio en la jurisdicción; en base a dichos resultados, se pudo encontrar coincidencia con los resultados obtenidos por Atiaga (2021) planteó el fin principal para que se establezca el vínculo relacional entre calificada acción gestionable y beneficencia al usuario desarrollado en establecimiento del registro civil; el desarrollo metodológico contó con la tipología básica. De las resultas obtenidas se muestra Rho 0,696 que corresponde a calidad y 0,801 de complacencia al usuario, llegando a la conclusión de encontrar una relación con alta significancia entre la gestión calificada y beneficencia de usuario desarrollado en establecimiento del registro civil; además con la investigación de Barrera e Ysuiza (2019) de los resultados inferenciales se obtuvo el valor de Rho 0,765, concluyendo que la influencia de la gestión de los procesos administrativos presenta un valor de significancia correlacional alta en la institución materia de estudio. Por otro lado, Huamán (2021) obtuvo resultas estadísticas que el 67,3% precisaron indicando el desarrollo que se lleva adecuadamente la productividad de los trabajadores administrativos, concluyendo, de establecer la influencia significativa de los procesos administrativos en los niveles de eficiencia de los servicios calificados ofrecidos. Del mismo modo, con la investigación de Monroy & Urcádiz (2021) en el proceso indagatorio que fue desarrollada se tuvo el fin de que se determine la correspondencia del clima organizacional y la gestión administrativa de las colaboradoras de las instituciones gubernamentales mexicanas, llegaron a la conclusión de presentar correlación significativa moderada del clima organizacional y los procesos administrativos de las colaboradoras de las instituciones gubernamentales mexicanas.

Por el lado del marco teórico, se encontró coincidencia teniendo en cuenta, Pierto y Therán (2018) indicaron claramente que la administración se encuentra en constante mejoramiento conforme al enfoque estratégico implementado del centro organizado, mostrarse de acuerdo que la logística administrativa del Estado y los centros privados son el módulo estructural básico de ejecución; debido a la

estructura organizada, la representatividad institucional estatales y privadas. Instituciones privadas prestan mayor atención a la educación (Anderson & Kelliher, 2020). Reimundo (2019) destaca ese estado o función protagónica las funciones administrativas de cada organismo, lo que confirma que el factor decisivo es la orientación estratégica evaluado en la fiscalización efectiva y en las mejores condiciones en cuanto a espacios de tiempo y económico; se espera resulte efectivo y conmensurable en los niveles deseados y esperados, ya que ese desenvolvimiento se refleja en los datos productivos, entre otros, afines a la sostenibilidad de los centros organizados del empresariado (Andrieu, 2017).

Para Friedman (2019), las funciones administrativas incluyen actividades diseñadas con el propósito que se apoye la progresión organizacional, incluidas esas fases dependientes como la función administrativa con planificación, el control de la asignación, la capacidad de gestión y la programación auditora; siendo un esquema fiable, por conformar el cuerpo administrativo de las ciencias a desarrollar. Pérez y Gonzales (2019) lo define como el procesamiento de gestión sistemática abierta, elástica, voluntaria y a mediano plazo. Consiste en participar en su totalidad de componentes básicos de cada programa, componentes, subterráneo y control (Bakken et al., 2020). Seguidamente, se tiene entre las dimensiones, la organización, a lo cual Andreu (2018) señaló que de acuerdo a su presentación orgánica, la unidad orgánica tiene como cometido reunir los módulos y la economía que se establezcan para atender las distintos períodos de la administración que intervienen en la funcionalidad y posibilidad, carácter y planificación de operaciones; de la misma manera, la implementación del curso, ejercicio y rastreo efectivos de las propuestas de documentos como apoyo a la planificación de los procesos del programa, incluyendo la composición de la institución y la meta sostenible de su organización, a fin de alcanzar las metas establecidas.

Para el caso del segundo objetivo específico para que se establezca la relación entre el control y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima; se determinó mediante el resultado del Rho de Spearman de 0,688, la relación significativa directa entre el control y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima; encontrando coincidencia con la investigación de Laos (2022) persiguió el fin establecer el vínculo relacional gestión calificada y complacencia usuaria. De las derivaciones obtenidas, un 48,2% llegaron encontrarse en progreso positivo la

gestión de la calidad; llegó a concluir de establecer la correlación entre los procesos gestionables de calidad y satisfacción del usuario en las instituciones ecuatorianas. Con la investigación de Alegre (2022) llegando a obtener estadísticas con 67,3% de los encuestados quienes llegaron a indicar que se viene desarrollando de forma gradual y adecuada el procesamiento comunicativo dirigido en la mejora de la gestión administrativa, en ese sentido contando con analizar el proceso estadístico inferencial concluye, con el establecimiento del rango significativo positiva hacia la gestión de procesos administrativos de la organización educativa de Trujillo. Por otro lado, con la investigación de Atiaga (2021) planteó el fin principal para que se establezca el vínculo relacional entre calificada acción gestionable y beneficencia al usuario desarrollado en establecimiento del registro civil; el desarrollo metodológico contó con la tipología básica. De las resultas obtenidas se muestra Rho 0,696 que corresponde a calidad y 0,801 de complacencia al usuario, llegando a la conclusión de encontrar una relación con alta significancia entre la gestión calificada y beneficencia de usuario desarrollado en establecimiento del registro civil. Huamán (2021) obtuvo las estadísticas que 67,3% precisaron indicando el desarrollo que se lleva adecuadamente la productividad de los trabajadores administrativos, concluyendo, de establecer la influencia significativa de los procesos administrativos en los niveles de eficiencia de los servicios calificados ofrecidos por la comunidad mexicana.

En el caso del sustento teórico se encontró lo señalado por Fridman (2019) al referirse a la función administrativa sostiene que incluye incluyen actividades diseñadas con el propósito que se apoye la progresión organizacional, incluidas esas fases dependientes como la función administrativa con planificación, el control de la asignación, la capacidad de gestión y la programación auditora; siendo un esquema fiable, por conformar el cuerpo administrativo de las ciencias a desarrollar. Pérez y Gonzales (2019) lo define como el procesamiento de gestión sistemática abierta, elástica, voluntaria y a mediano plazo. Consiste en participar en su totalidad de componentes básicos de cada programa, componentes, subterráneo y control (Bakken et al., 2020). En cuanto al dimensionamiento control, Chicana (2017) se refiere al comportamiento que se monitorea, compara y mide a través de un entrenamiento estructurado que permite validar los valores representando el comportamiento en la supervisión y gestión (Balla y López, 2018). Controlar es la manifestación de su desarrollo gradual y constante para comprobar la aplicación

del efecto final. Luego de la capacitación y la interacción directa con los empleados, se realizan atribuciones con base en planteamientos políticos en búsqueda de fidelizar a los empleados al mostrar inquietud para la complacencia con el entorno desarrollado (Boada, 2019). Los medidores del dimensionamiento de control conformado por evaluar, certificar y práctica. La evaluación se basa en la evaluación de la competencia laboral. Como herramienta de certificación, resulta parte de ordenamientos utilizados para recopilar y estimar la documentación indispensable para admitir los calificativos funcionales de colaboradores en el desarrollo del trabajo, admirando, protegiendo y apoyando los patrones profesionales del trabajo calificado (Parodi, 2017).

Asimismo, en el tercer objetivo específico para que se establezca la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima; se determinó mediante el resultado del Rho de Spearman de 0,656, la relación significativa directa entre la dirección y la calidad de servicio en la jurisdicción; encontrando información coincidente con Alegre (2022) para obtener las estadísticas del 67,3% de los encuestados quienes llegaron a indicar que se viene desarrollando de forma gradual y adecuada el procesamiento comunicativo dirigido en la mejora de la gestión administrativa, en ese sentido contando con analizar el proceso estadístico inferencial concluye, con el establecimiento del rango significativo positiva hacia la gestión de procesos administrativos de la organización educativa de Trujillo. Asimismo, con la investigación de Atiaga (2021) planteó el fin principal para que se establezca el vínculo relacional entre calificada acción gestionable y beneficencia al usuario desarrollado en establecimiento del registro civil; el desarrollo metodológico contó con la tipología básica. De las resultas obtenidas se muestra Rho 0,696 que corresponde a calidad y 0,801 de complacencia al usuario, llegando a la conclusión de encontrar una relación con alta significancia entre la gestión calificada y beneficencia de usuario desarrollado en establecimiento del registro civil de los colaboradores que laboran en la fiscalía de Lima Norte; además, se tiene a Laos (2022) que en las resultas obtenidas, el 58,2% se llegó afirmar encontrarse reducido las consecuencias sociopsicológicas en elementos componentes públicas; pudo concluir de establecer la correlación entre gestión administrativa.

En cuanto a la coincidencia con el sustento teórico, se tiene que Pietro y Therán (2018) indicaron claramente que la administración se encuentra en

constante mejoramiento conforme al enfoque estratégico implementado del centro organizado, mostrarse de acuerdo que la logística administrativa del Estado y los centros privados son el módulo estructural básico de ejecución; debido a la estructura organizada, la representatividad institucional estatales y privadas. Instituciones privadas prestan mayor atención a la educación (Anderson & Kelliher, 2020). Reimundo (2019) destaca ese estado o función protagónica las funciones administrativas de cada organismo, lo que confirma que el factor decisivo es la orientación estratégica evaluado en la fiscalización efectiva y en las mejores condiciones en cuanto a espacios de tiempo y económico; se espera resulte efectivo y conmensurable en los niveles deseados y esperados, ya que ese desenvolvimiento se refleja en los datos productivos, entre otros, afines a la sostenibilidad de los centros organizados del empresariado (Andrieu, 2017). Por su parte, el dimensionamiento dirección, que es la forma metódica en que los dirigentes y apoderados perennemente refinan e implementan diversos métodos de mercado de congruencias e intereses, métodos de repartición y orientación pertinente del fondo, material y equipos para lograr el estado estable (Beland et al., 2020). Un análisis de defensa genérico el caso del precio en los altercados de la actualidad para la distribución del fondo económico (Hobbs & Hawkins, 2020). Lázaro (2018) muestra que las rutas exponen la perspectiva y expectativas del orden. En realidad, este arreglo fue una capacidad de los grupos dependientes lo cual influyó en la metodología para tranquilizar y trasladar el fallo a espacios administrativos organizados. Los medidores del dimensionamiento gerencial lo conforman el impulso de aptitudes y el ambiente funcional; la competitividad, convirtiéndose en el propio o el mismo impulso propuesto por los empleados, así como los solicitantes de unidades, con inversión real en la aplicación del acatamiento progresivo de compendios del marco de la axiología, pericias corporativas (Palacios, 2019)

## **VI. CONCLUSIONES**

**1.-** Se llegó a concluir que existe relación significativa directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; obteniendo del análisis estadístico del Rho de Spearman el 0,638 (correlación moderada) y un p valor igual a 0,000 menor a 0,05.

**2.-** Se concluye que existe relación significativa directa entre la organización y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; obteniendo del análisis estadístico del Rho de Spearman el 0,701 (correlación moderada) y un p valor igual a 0,000 menor a 0,05.

**3.-** Se llegó a la conclusión que existe relación significativa directa entre el control y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; obteniendo del análisis estadístico del Rho de Spearman el 0,688 (correlación moderada) y un p valor igual a 0,000 menor a 0,05.

**4.-** Se concluye que existe relación significativa directa entre la dirección y la calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022; obteniendo del análisis estadístico del Rho de Spearman el 0,656 (correlación moderada) y un p valor igual a 0,000 menor a 0,05.

## **VII. RECOMENDACIONES**

**1.-** A las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, desarrollar estrategias de gestión para fortalecer la gestión administrativa con el objetivo de contar con una calidad de servicio en atención a los usuarios de la institución.

**2.-** A las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, trabajar en conjunto con las autoridades del Ministerio de Educación con el planteamiento de estrategias para lograr la adecuada organización del recurso administrativo con proyección de servicios de calidad.

**3.-** A las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, contar con indicadores de control en la gestión administrativa, para lograr el objetivo de su labor con relación directa hacia el usuario.

**4.-** A las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local, Lima, realizar los procesos de dirección administrativa con el fin de contar con una adecuada administración y clima institucional para favorecer los medios de atención a los usuarios.

## Referencias

- Alegre, G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Moro, Ancash, 2021. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86190/Alegre\\_CGG-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86190/Alegre_CGG-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Alexander, A., De Smet, A., Langstaff, M. & Ravid, D. (2021). What employees are saying about the future of remote work. *McKinsey & Company*. <https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/what-employees-are-saying-about-the-future-of-remote-work>
- Althoff, L., Eckert, F., Ganapati, S. & Walsh, C. (2020). The city paradox: Skilled services and remote work. <https://www.cesifo.org/en/publications/2020/working-paper/city-paradox-skilled-services-and-remote-work#:~:text=When%20high%2Dskill%20workers%20begin,the%20recent%20pandemic's%20economic%20impact>.
- Althoff, L., Eckert, F., Ganapati, S. & Walsh, C. (2021). *The geography of remote work* (No. w29181). National Bureau of Economic Research. <https://www.nber.org/papers/w29181>
- Anderson, D. & Kelliher, C. (2020). Enforced remote working and the work-life interface during lockdown. *Gender in Management: An International Journal*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/GM-07-2020-0224/full/html>
- Andreu, R. (2019). *Claves de administración y dirección de empresas en la posglobalización*. Madrid, España: Editorial Delta. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=726769>
- Andrieu, P. (2017). "Sociedad, Economía y Estado" selección de textos 2011-2016 CECE UBA, Buenos Aires, Argentina. Tesis de maestría. <http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ>
- Atiaga, A. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31761>

- Baena P. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. ISBN ebook: 978-607-744-748-1 (Tercera edición) <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Bakken, I., Ariansen, A., Knudsen, G., Johansen, K. & Vollset, S. (2020). The Norwegian Patient Registry and the Norwegian Registry for Primary Health Care: Research potential of two nationwide health-care registries. *Scandinavian journal of public health*, 48(1), 49-55. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31288711/>
- Balla, P. y López, O. (2018). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador*. <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4022/3/EL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20ECUADOR.pdf>
- Barrera, I. e Ysuiza, S. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. (Tesis Postgrado). <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4387>
- Beland, L., Brodeur, A. & Wright, T. (2020). The short-term economic consequences of Covid-19: exposure to disease, remote work and government response. <https://docs.iza.org/dp13159.pdf>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1). DOI: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bohórquez, L. (2018). *La gestión administrativa y la logística humanitaria en los almacenes de INDECI, Lima 2017*. (Tesis Potgrado). [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13479/Boh%C3%B3rquez\\_LWH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13479/Boh%C3%B3rquez_LWH.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13479/Boh%3b3rquez\\_LWH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13479/Boh%3b3rquez_LWH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Brynjolfsson, E., Horton, J., Ozimek, A., Rock, D., Sharma, G. & TuYe, H. (2020). *COVID-19 and remote work: an early look at US data* (No. w27344). National Bureau of Economic Research. <https://www.nber.org/papers/w27344>

- Calizaya, P. (2020). El control interno en el área de logística y su incidencia en la gestión administrativa del grifo de la municipalidad distrital de Ciudad Nueva del departamento de Tacna, año 2017. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4191>
- Campoverde, F. (2020). Calidad de Servicio al Cliente. Obtenido de Zona Económica: <https://www.zonaeconomica.com/calidad-servicio-cliente>
- Charalampous, M., Grant, C., Tramontano, C. & Michailidis, E. (2019). Systematically reviewing remote e-workers' well-being at work: A multidimensional approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(1), 51-73. <https://n9.cl/u0lhm>
- Chernew, M. & Mintz, H. (2021). Administrative Expenses in the US Health Care System: Why So High? *JAMA*, 326(17), 1679-1680. <https://jamanetwork.com/journals/jama/fullarticle/2785479>
- Chiavenato L. (2016). Teoría de la Administración. Editorial Mc. Graw Hill. Colombia. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chicana, L. (2017). Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8937/Chicana\\_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8937/Chicana_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Crosby A. (2016). Teoría gerencial y las prácticas de la autoridad de la calidad. Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v31n56/0120-3592-cadm-31-56-81.pdf>
- Cuatrecasas C. (2017). Calidad de servicio y atención al cliente. Editorial Mc. Graw Hill. México. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Dongo, A. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Mc. Graw Hill ISBN ebook: 808-741-662-848-2. doi: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Escobar, A., Rodríguez, M., López, B., Ganchozo, B., Gómez, A. & Ponce, L. (2018). Metodología de la investigación científica (Vol. 15). Ciencias. <https://www.3ciencias.com/libros/libro/metodologia-la-investigacion-cientifica/>

- Fridman, F. (2019). La gestión administrativa: procedimientos desarrollados en su desarrollo organizacional. <https://www.bizneo.com/blog/desarrollo-organizacional/>
- Gaffar, A., Pervin, R., Mahmud, S. (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*. <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- Goldfarb, A., Taska, B. & Teodoridis, F. (2020, May). Artificial intelligence in health care? evidence from online job postings. In *AEA Papers and Proceedings* (Vol. 110, pp. 400-404). <https://n9.cl/1jb5m>
- Hernández, O. (2017). *Administración de Empresas*. (2° Ed.) Lima, Perú: Editorial San Martín. <https://n9.cl/t403x>
- Hobbs, T. & Hawkins, L. (2020). The results are in for remote learning: It didn't work. *The Wall Street Journal*. <https://www.wsj.com/articles/schools-coronavirus-remote-learning-lockdown-tech-11591375078>
- Hodwitz, K., Thakkar, N., Schultz, S., Jaakkimainen, L., Faulkner, D. & Yen, W. (2019). Primary care performance of alternatively licenced physicians in Ontario, Canada: a cross-sectional study using administrative data. *BMJ open*, 9(6), e026296. <https://n9.cl/68glq>
- Hope, J. (2020). Working from home? Follow these tips for successful remote work. *The Successful Registrar*, 20(3), 9-9. <https://n9.cl/9rgqt>
- Huamán, P. (2021). *La gestión administrativa en el instituto de educación superior tecnológico público–Cajamarca, 2021*. <https://n9.cl/eg88n>
- Isuiza, A. & Shupingahua, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 5(1). <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145>
- Laos, B. (2022). Gestión de calidad y satisfacción del usuario en el área de pasaportes de migraciones de un aeropuerto en Lima, 2021. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83832/Laos\\_CBM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83832/Laos_CBM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Larson, B., Vroman, S. & Makarius, E. (2020). A guide to managing your (newly) remote workers. *Harvard Business Review*, 18, 1-6. <https://n9.cl/bhyti>
- Lázaro, J. (2018). *Competencias directivas y habilidades humanas*. Piura, Perú: Editorial Universidad de Piura. <https://www.udep.edu.pe/publicaciones/publicacion/competencias-directivas-y-habilidades-humanas/>
- Lévano, E. (2017). *Diseño e implementación de un modelo de gestión logística y la mejora en el proceso de adquisición de materiales en la edificación de departamentos multifamiliares en la constructora MST Proyectos e Inversiones S.A.C.* (Artículo científico). Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1388>
- Meesala, A. & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals; Thinking for the future. [Calidad de servicio, satisfacción y fidelización del consumidor en los hospitales; Pensando en el futuro]. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698916305057>.
- Mendoza-Fernandez, V. & Moreira-Chóez, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 6(3), 608-620. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414>
- Mezones, A. (2019). Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro Ferretería de Frías, año 2020. <https://n9.cl/r5e5a>
- Monroy, M. & Urcádiz, F. (2021). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción de usuarios en Migraciones de La Paz, México. *Investigación Administrativa*, 48, 1–22. <https://doi.org/10.35426/IAV48N123.06>
- Monteiro, N., Straume, O. & Valente, M. (2019). Does remote work improve or impair firm labour productivity? Longitudinal evidence from Portugal. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3507262](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3507262)
- Morillo, M. & Morillo, M. (2019). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en *calidad del servicio público de correos del Ecuador*. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 111–131.

- <https://www.unaj.edu.pe/revistacientificawaynarroque/index.php/racsaw/articloe/view/44>.
- Palacios, A. (2019). *Dirección Estratégica*. (2° Ed.). Cali, Colombia: Editorial Ecoe. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/12/Direcci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-2da-Edici%C3%B3n-1.pdf>
- Parodi, Z. (2017). *Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, año 2016*. (Tesis de Postgrado). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8874/Parodi\\_ZLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8874/Parodi_ZLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez A. y Gonzales B. (2019). Sistematización de procesos, vista futura. <https://www.fao.org/3/at773s/at773s.pdf>
- Pierro A. y Therán M. (2018). La gestión administrativa. Estrategias institucionales privadas y públicas. México. <https://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/3-Gestion-de-las-Organizaciones-publicas.pdf>
- Popovici, V. & Popovici, A. (2020). Remote work revolution: Current opportunities and challenges for organizations. *Ovidius Univ. Ann. Econ. Sci. Ser*, 20, 468-472. [https://africaextended.com/things-that-matter/how-to-find-the-right-remote-job/?gclid=EAlaIqobChMI9flptDN\\_AIVGTyRCh3fBg33EAAYAiAAEgJ8\\_vD\\_BwE](https://africaextended.com/things-that-matter/how-to-find-the-right-remote-job/?gclid=EAlaIqobChMI9flptDN_AIVGTyRCh3fBg33EAAYAiAAEgJ8_vD_BwE)
- Reimundo, M. (2019). Influencia de la gestión de la calidad total en la satisfacción y lealtad: Discovery Service para Universidad César Vallejo [Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE]. <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/21821>
- Samaniego, G. (2017). *Indicadores de gestión administrativa como mecanismo de control en la coordinación de postgrados Pucese*. (Tesis Postgrado). <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1068>
- Sánchez, S., Salazar, A. & Campos A. (2020) Gestión Institucional y el Abastecimiento Logístico en el Programa Trabaja Perú, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82783>
- Sandoval-Reyes, J., Idrovo-Carlier, S. & Duque-Oliva, E. (2021). Remote Work, Work Stress, and Work–Life during Pandemic Times: A Latin America Situation. *International Journal of Environmental Research and Public*

[https://www.who.int/publications/i/item/9789240003927?gclid=EAlaIQobChMlvleWz9DN\\_AIVFTWRCh0hCQ4zEAAYASAAEqL3TfD\\_BwE](https://www.who.int/publications/i/item/9789240003927?gclid=EAlaIQobChMlvleWz9DN_AIVFTWRCh0hCQ4zEAAYASAAEqL3TfD_BwE)

Seclén, L. (2019). *Gestión de la innovación empresarial*. Lima, Perú: Fondo Editorial PUCP. doi: <https://www.fondoeditorial.pucp.edu.pe/categorias/936-gestion-de-la-innovacion-empresarial.html>

Thompson, B. (2019). The digital nomad lifestyle:(remote) work/leisure balance, privilege, and constructed community. *International Journal of the Sociology of Leisure*, 2(1), 27-42. <https://link.springer.com/article/10.1007/s41978-018-00030-y>

Thorner, V. (2020). *From a Distance*. <https://valentinathoerner.com/from-a-distance-book-remote-leadership/>

Tituaña, S. (2018). *Análisis de la estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la compañía de transporte escolar y turismo Unipro C.A., año 2017.* (Tesis Postgrado). <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/1591>

Tundidor P. (2019). La organización administrativa: desarrollo organizacional. <https://www.eumed.net/ce/2017/3/administracion-desarrollo.html>

Vargas, H. (2019). Manual de Implementación Programa 5S. Obtenido de Eumed: <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/5s/2.pdf>

## Anexos

## Anexo 01. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
<b>Título: Gestión Administrativa y calidad de servicio en la Jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022</b> Autora: Peña Oliva, Elisa Lucía							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo se relaciona la planificación con la calidad de servicio en la Jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la organización con la calidad de servicio en la Jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dirección con la calidad de servicio en la Jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022?</p>	<p><b>Objetivo principal:</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la Jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación directa entre la planificación y la calidad de servicio en la Jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.</p> <p>Existe relación directa entre la organización y la calidad de servicio en la Jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.</p> <p>Existe relación directa entre la dirección y la calidad de servicio en la Jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022.</p>	<b>Variable 1: Gestión administrativa</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			D1: Planificación	- Plan estratégico - Plan operativo	1-3 4-6	(1) Totalmente en desacuerdo	(Ineficiente) 12 – 28
			D2: Organización	- Estructura orgánica - Coordinación efectiva	7-9 10-12	(2) En desacuerdo	(Regular) 29 -45
			D3: Dirección	- Supervisión - Liderazgo - Trabajo en equipo	13-15 16-17 18-20	(3) Indiferente (4) De acuerdo	(Eficiente) 46 – 60
					<b>Variable 2: Calidad de servicio</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de seguridad</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			D1: Empatía	- Trato agradable - Atención empática	1-7 8-11	(1) Totalmente en desacuerdo	(Ineficiente) 12 – 28
			D2: Capacidad de respuesta	- Solución a problemas - Apoyo	12-15 16-18	(2) En desacuerdo (3) Indiferente	(Regular) 29 -45
			D3: Seguridad	- Servicio rápido	19-20	(4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	(Eficiente) 46 – 60

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental Transversal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético</p>	<p><b>Población:</b> 110 (entre personal administrativo y usuarios) de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Muestra probabilística.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 86 (entre personal administrativo y usuarios) de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima.</p>	<p><b>Variable 1: Gestión administrativa</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Observación, Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Oral, escrita, guía de encuesta</p> <p>Autora: Peña Oliva, Elisa Lucía Año: 2022 Monitoreo: Control de calidad datos Ámbito de Aplicación: Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima Forma de Administración: Directa</p> <hr/> <p><b>Variable 2: Calidad de servicio</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Observación, Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Oral, escrita, guía de encuesta</p> <p>Autora: Peña Oliva, Elisa Lucía Año: 2022 Monitoreo: Control de calidad datos Ámbito de Aplicación: Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima Forma de Administración: Directa</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Es la rama de la estadística que recolecta, analiza y en donde se caracteriza un conjunto de datos, a través de tablas y gráficos estadísticas de los resultados obtenidos de la base de datos aplicados en el programa Statical Package for the Social Sciences – SPSS-25.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Rho de Spearman.</p>

## Anexo 02: Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Hernández (2017), quien precisó que las labores administrativas están dirigidas a precisar los fines que permitan ordenarlos y sean convertidos en acciones debidamente estructuradas a consecuencia de ser elaborado, estructurado, manejado e inspeccionada todas las energías empleadas en los procesos y etapas que desarrolla la organización para obtener óptimos resultados	La variable gestión administrativa se medirá con los indicadores de las dimensiones planificación, organización y dirección.	<b>D1:</b> Planificación	- Plan estratégico Plan operativo	Ordinal  Escala tipo Likert (1) Totalmente en desacuerdo  (2) En desacuerdo  (3) Indiferente  (4) De acuerdo  (5) Totalmente de acuerdo
			<b>D2:</b> Organización	- Estructura orgánica Coordinación efectiva	
			<b>D3:</b> Dirección	- Supervisión - Liderazgo Trabajo en equipo	
Calidad de servicio	Cuatrecasas (2017), mostró como aquel conjunto de participaciones que presentan los bienes y servicios conseguidos en los métodos fructíferos, detallando como exigencia necesaria lograr el bienestar ante las necesidades demandadas por todos los usuarios.	La variable calidad de servicio se medirá con los indicadores de las dimensiones empatía, capacidad de respuesta y seguridad.	<b>D1:</b> Empatía	- Trato agradable Atención empática	
			<b>D2:</b> Capacidad de respuesta	- Solución a problemas Apoyo	
			<b>D3:</b> Seguridad	Servicio rápido	

## Anexo 03: Validación de Instrumentos

### Instrumentos de aplicación



#### CUESTIONARIO SOBRE LA GESTION ADMINISTRATIVA

Estimado (a) usuario, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, Lima.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

**Indicaciones:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
<b>MUY EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>MUY DE ACUERDO</b>

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Considera Ud., que la gestión administrativa influye en un adecuado ambiente organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					
2	Considera Ud., que el MOF permite determinar las funciones de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					
3	Considera Ud., que la planificación de actividades fortalece la gestión administrativa acorde a las necesidades en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01					
4	Considera Ud., que se encuentra debidamente planificadas las actividades en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01					
5	Considera Ud., que una adecuada gestión administrativa permite la optimización de los procesos en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					

6	Considera Ud., que se encuentra preparada las funciones administrativas en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					
7	Considera Ud., que se encuentra adecuada la organización administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					
<b>DIMENSIÓN: Control</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
8	Considera Ud., adecuado los procesos de control en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01					
9	Considera Ud., adecuada las inspecciones de campo como control en la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01					
10	Considera Ud., adecuadas las estrategias de control en la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01					
11	Considera Ud., que está plasmada la política de calidad en los servicios y productos que se ofrecen en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01					
12	Considera Ud., adecuada la implementación de medición de procesos significativos en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					
13	Considera Ud., que la modalidad del trabajo remoto realiza una efectiva labor de control en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01					
14	Considera Ud., adecuada la implementación de políticas de control en la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					
<b>DIMENSIÓN: Dirección</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
15	Considera Ud., que en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 los responsables administrativos realizan capacitaciones que los motivan adecuadamente para el crecimiento profesional.					
16	Considera Ud., que la base de la excelencia administrativa es la comunicación entre el administrador y los empleados en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					
17	Considera Ud., que la comunicación es el medio idóneo para un buen desarrollo de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01					
18	Considera Ud., que el factor del liderazgo permite que sea eficiente el desarrollo en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01					
19	Considera Ud., que en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 se desarrolla una eficiente labor de dirección					
20	Considera Ud., que los responsables jefaturales están capacitados para considerarse líderes en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01					

Fuente: Adaptado de la investigación de Quispe (2021).

### CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) usuario, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01, Lima

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

**Indicaciones:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
<b>MUY EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>MUY DE ACUERDO</b>

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: Empatía</b>					
1	Considera Ud., que la organización administrativa cumple un rol fundamental en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					
2	Considera Ud., que mediante las adecuadas actividades administrativas se fortalece la institucionalidad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					
3	Considera Ud., que la gestión administrativa se dirige responsablemente brindando un servicio de calidad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					
4	Considera Ud., que las relaciones interpersonales son la fortaleza para una confiable gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					
5	La Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 está respaldada por normas existentes					
6	La Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 se conduce a través mecanismos pertinentes					
7	Considera Ud., que la confiabilidad asegura el éxito de la gestión en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01					
8	Considera Ud., que la evaluación es una necesidad para orientar los procesos de gestión en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					

9	Considera Ud., que los procesos de gestión tienen su respaldo en el monitoreo de los objetivos en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					
10	Considera Ud., que el desarrollo personal como objetivo de la gestión administrativa, está dirigido pensando en el cliente en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					
11	Considera Ud., que se cuenta con los recursos necesarios para brindar un servicio empático en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					
<b>DIMENSIÓN: Capacidad de Respuesta</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
12	Considera Ud., adecuado los procesos de seguridad hacia la atención al cliente en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					
13	Considera Ud., que la información contribuye a la conducción precisa y de empatía con los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					
14	Considera Ud., que el cumplimiento es un principio que fortalece la relación con el cliente en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					
15	Considera Ud., que la función de supervisión beneficia los procesos realizados para los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					
16	Considera Ud., que la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 se preocupa de las necesidades de la comunicación en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01					
17	Las relaciones con el entorno se desarrollan adecuadamente con la gestión de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01					
18	Considera Ud., que los valores forman parte fundamental en la gestión de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01					
<b>DIMENSIÓN: Comunicación</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
19	Considera Ud., que la calidad de servicio motiva el interés de la comunidad en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					
20	Considera Ud., que las redes de apoyo representan una estrategia significativa para contar con una calidad de servicio al ciudadano en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01.					

Fuente: Adaptado de la investigación de Quispe (2021)

Anexo 04: Confiabilidad y prueba piloto

Variable: Gestión administrativa

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,737	20

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA																								
No.	D1							D2							D3						D1	D2	D3	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	2	2	4	2	4	28	28	18	74
2	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	4	2	4	2	3	4	2	4	21	24	19	64
3	4	2	3	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	2	23	24	20	67
4	2	2	1	4	3	2	2	2	2	1	1	5	2	1	2	1	1	3	2	3	16	14	12	42
5	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	1	2	3	2	3	3	3	2	3	5	29	19	19	67
6	4	2	1	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	3	4	2	4	4	2	23	22	19	64
7	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	1	3	3	24	15	15	54
8	3	2	3	3	3	2	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	21	25	21	67
9	4	3	4	2	4	3	4	2	3	4	2	4	3	2	2	4	2	4	4	4	24	20	20	64
10	3	4	4	2	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	22	25	21	68
	3	2	3	2	1	1	5	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	17	25	21	63
12	4	3	4	4	5	5	4	2	3	4	2	4	3	5	1	3	2	3	4	5	29	23	18	70
13	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	5	2	3	25	25	18	68
14	1	4	5	3	2	1	1	5	5	1	4	1	1	5	4	4	5	3	3	5	17	22	24	63
15	2	2	3	1	4	5	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	5	20	20	14	54
<b>VARI</b>	0.41	0.80	1.56	1.01	0.44	0.89	0.56	0.64	0.76	0.96	1.41	1.36	0.64	0.85	0.56	1.09	0.84	1.04	0.76	0.85				

Variable: Calidad de servicio

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,763	20

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO																									
No.	D1											D2								D3		D1	D2	D3	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20					
1	5	5	1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	48	29	9	86	
2	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	4	1	4	1	5	4	4	4	5	4	45	23	9	77	
3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	44	28	9	81	
4	5	4	4	4	5	1	4	4	5	4	5	4	1	1	5	5	4	5	4	4	45	25	8	78	
5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	1	2	4	4	5	5	4	4	4	4	44	28	8	80	
6	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	43	26	8	77	
7	4	4	2	3	3	3	2	4	3	4	1	4	2	1	3	3	3	4	4	3	33	20	7	60	
8	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	39	30	10	79	
9	4	4	4	4	2	3	2	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	36	25	7	68	
10	4	4	2	3	2	1	1	4	3	5	4	4	3	3	5	4	3	2	5	3	33	24	8	65	
11	2	5	1	4	2	2	5	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3	35	23	5	63	
12	1	3	2	2	5	5	4	1	2	4	3	1	2	4	4	3	4	3	5	4	32	21	9	62	
13	2	3	4	5	2	3	2	4	2	3	1	3	3	2	3	5	3	4	4	3	31	23	7	61	
14	2	1	3	4	5	3	4	4	3	3	1	4	1	3	3	4	1	2	4	3	33	18	7	58	
15	2	4	4	5	3	3	1	2	3	2	2	2	4	5	1	2	4	2	3	1	31	20	4	55	
<b>VARIA</b>	0.16	0.16	1.36	0.36	1.45	1.81	1.36	0.09	0.40	0.80	1.85	1.24	1.09	1.69	0.69	0.36	0.29	0.80	0.25	0.36					

## Anexo 05: Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

---



### **DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: MARCO ANTONIO SOTO MARTINEZ

### Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede filial Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión administrativa y calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente

Peña Oliva, Elisa Lucia  
DNI 45822836

ij t5aU. III ?

### DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 1: ? aónWltrma

? y maiKnlcrel (20Jn ser- oorro m jremos Sistemabzadal meGDe el roal se lJede eieatar III pllnhaóll de ldm:lmls ptoglnadm por las i'Ab.óJnes, a,n t's Ironienm propm de lls rei;lanntar.mes

n,iiib,,ik.Oi y ID!lel!llliza:: piWll ? la ? de bienes o serm.

ÓXU'IIIlllarlas que respaldM la ? de las mimas; en ese Mró:l las personas 5(11' lJ'l elem!tt! esenoat de

Dimens16111 : Crlg,i iud6ll

Pata Miteu (2018) mermo que III Oi'gama6n llen! por M w.anza" los mecnmos y capjales <que f.tffsdet!ll e,eaJla1lll plnm, y p,opouiooa III b1na oorn,III Q)'ffll'ila t:ata de aJiT4llr eon SUS liije!M,\$ La ? e1 III oor,iiete.oa 1>111lshablIII -.b:ui!da eon III delegaa6fl de lal:tm, el repam de las latxffi IIII grup::s o la óesfJoo1Jn de los mattuale:i I los ? y espiO)S de III ? la (p 61)

Dimens16112; Cc.lIWI

Pata Arques (2018), esti amderaoo oorro III esa.111, seg.Jlll'II9l y lljfecJICÚl del ...,:ca ? III pa-1 ? y aseg.wa- \$l lls latwm que se eleclra"l en cono:tdau de 'o ? . e1t11:t1la:JM y di,gi> (p. 78)

Dimens16111 : Chc:cl6n

l.iza'o (2018) ildcb que III <h:oe!l'I erli:ie la jatM&1 en riMda de kl que M \$t!lo ? y esJIXtu"a:lo. En electi, lldmlón e111 ? jejoa del tea ióliiilraM que im el uso de la IIDIC'ad pa-111"4)lMy orgrw m - " otene.-los p,c:,Mis estnruales de la ? ll. Bawd:lse IIII.,lormar m roles e m1r 11os ? Pffi que llaicet1 las latwm jrnodiale:i (p. 246).

VARIABLE 2: tildad di átnd6n

Cuab'ec8sas, (2017), Jdal a:::tn0 ? a:ir,t1t1 de pmpedades que J:teser&an tIs ;tOóJ(i)s o ser.ms otum::>s IIII los ? ? . a:::riaró)(ffi) ? mspenw;le ICWMIII sa!Jsfacmn 1111lnnet:e\$dades ? s por k:do I.ISla'G.

Dimenslanll:

C/osby(2016)

Dimens16111 : Empllii

Es aJm> se posee tril m oo.:ó,i:oihs <Dnl:l las desmas necesanas de seMX1S y ? que tm!l! la ? piIII lJ'l seni:lo Idea ? III cierle

Dinnl6n 2; C...;t,d de mpMII

Deine la apaat,1 de res;aiesta en tém"i"m de la sensiidad de m l'11tp'ieS de la organzaalln en el °C. eon de SIA cients 0 lJ\$Jl'U

Dinlllll6n 1: Conulkci6n

8 <in! jffi 9.IS p,oole,l,as M mr10S de la empresa y está ? de que Sé'án soliaonados de la r'r.- rnaMii posille. cmlando eon m <ilerenles ill!dm di! tllll'U'IClálín

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

**Variable 1: Gestión administrativa**

Dimensiones	Indicadores
<b>D1:</b> Organización	-Planeación -Estructuración -Responsabilidad
<b>D2:</b> Control	-Evaluación -Certificación -Prácticas

D1: 0. Dewul.tdew, . . . - . . . i.

Fuente: Elaboración

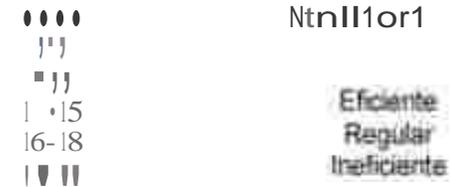


**Variable 2: Calidad de atención**

Dimensiones	Indicadores
<b>D1:</b> Empatía	-Trato agradable -Atención empática
<b>D2:</b> Capacidad de respuesta	-Solución a problemas -Apoyo -Servicio rápido

D2: e.o.r.r.c.ciOn

Fuente: Elaboración propia



1111 aru:ui. oc —



0.....-

E— 111...,, CERTIFICADO DE VAU DIEZ DE CONIVTDO DEL INSTRUMENTO QUE IKIE LA VARIABI E GESTIÓN ADMINISTRATIVA



C-... ..

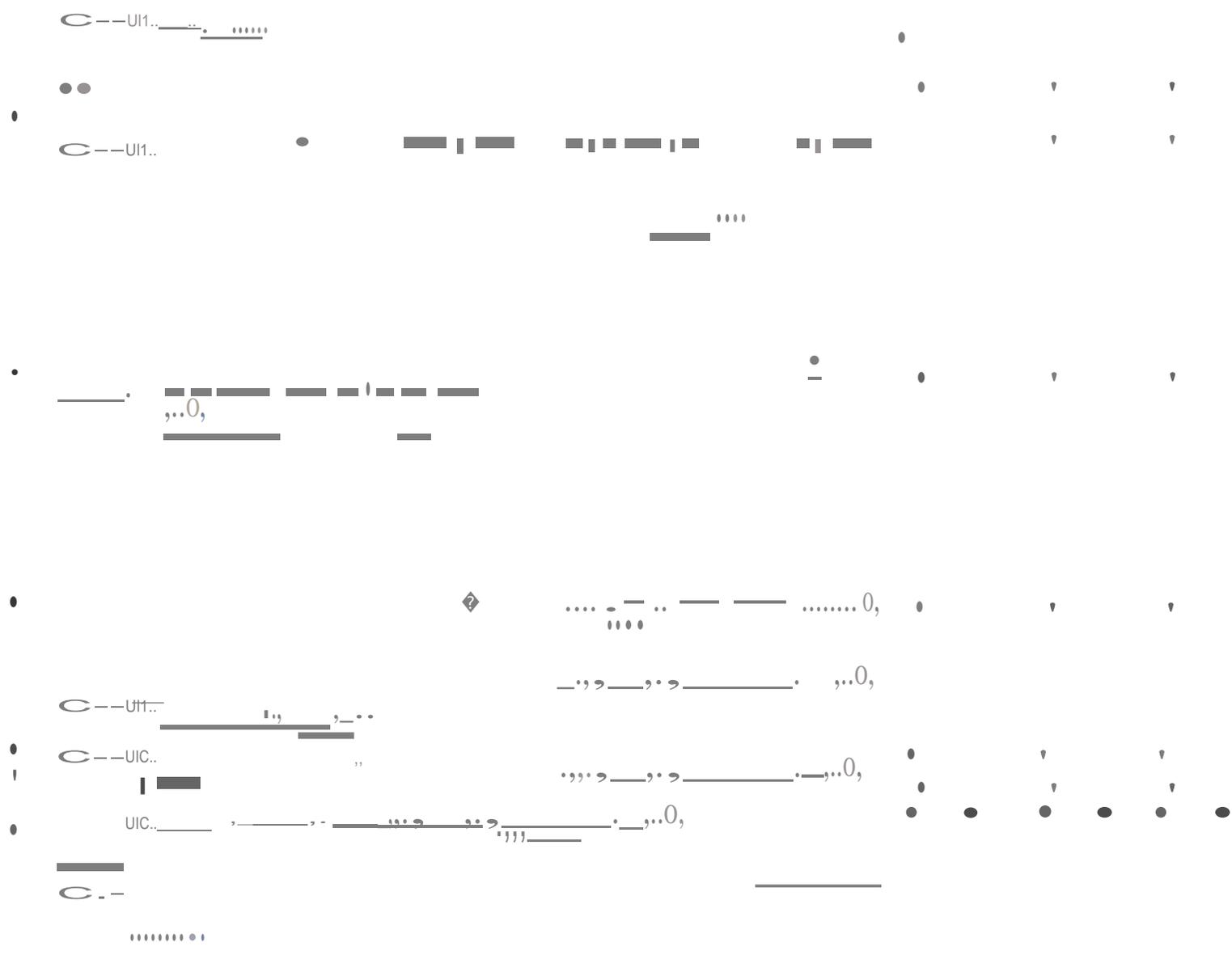


-!'



.-







② C-""- -"-...- - - , - , - , ... 0, 100

■ ● † †



oi...y I www{p, l w.it,ay...nci.ndo  
Opnl6n ... q.,llc tW1MI: Apl — ( X ) No q.,12 tlo l 1

&f IP1 o y — — — J<,cv 111 1 .lllarco — loSoloM — —

&poclalldad del niki 1 . M — — —, de — — CDft — — —, .eN ... lo lolomn-c.....\_



Uma, l l clo — — 2011



\IAKC< A ,...oif NI M>TO \IAK f\1'L  
[...u.J''



1. \_\_\_\_\_, 0,

! ! !

2. \_\_\_\_\_

! ! !

3. \_\_\_\_\_  
Lo \_\_\_\_\_

! ! !

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

! ! !

4. \_\_\_\_\_, 0, ..

\_\_\_\_\_

! ! !

5. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



— — — — —  
— — — — —  
— — — — —

— — — — — 01

10

— — — — —  
— — — — —  
— — — — —  
— — — — —  
— — — — —  
— — — — —  
— — — — —







**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN  
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Maejster PAMELA MARGOTII CHOQUE PEREZ

|||||

Asllllo: Validaaón de instrumelitos a lrlffl de  $\diamond$ ido de e>;erto

Nos es muy grato amri:anne con usted para exjiresarte mi saludo y asl mismo. hacer de su conocimiento que, siendo esllldiante del programa academico de Maesl1la en Gestión Pública de la UnNfflidad César Vallejo, en la sede ffilal L'l'la Norte, requiefo valdal' el inslrJneroo con el cual recogeré la lnlonnación necesaria para poder desarrollar mi trabajo de inYesligadón.

El tftOO nombfe del proyect:1 de rniestigaaón es: **Gtll6n Idmlnlstrtl'la y calidad de ItMClo** itn l1 Jurisdld6n de II Unidad dt **Gtll6n Educatlvi Local 01, Liml 2022** y Slel'ldo imprescindible oontar con la apobadóu de docentes especializados pa,a poder  $\diamond$ r los instrumentos en menaón, he conSlderado conveniente rerufTi a usted, ante su connotada experiencia en temas educalrYOS y/o investigación educawa.

El expediente de vatdadón, c.,ie le llago llega,' contiene:

Carta de presentación.

Oefir»dones t:(l'aptuales de las 'r.llables y dimensiones.

Matnz de  $\diamond$  UM.ióu de las vanables

EJ:pr  $\diamond$ ndole mis sen!HTieNos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes aipdecer\e por la atenoón c.,ie dispense a la presente

Atentamente

Pefta Okva, Elisa Lucia  
ONI 45822836



MATITIZDE OPERACIONAI IZACION DE LAS VARIABLES

Variable 1: Gestión administrativa

<p>g, r, n, u, c, On</p>	<p>nliaiaOo'</p> <p>E,,,,,,</p> <p>.Ce,</p>	<p>11.12</p>	<p>13,14</p> <p>15-11</p> <p>18:20</p>
<p>O',,,... '10</p>	<p>ll, cld:</p>	<p>11</p>	<p>1</p>
<p>O3: Oii&amp;.X&gt;Óli</p>	<p>.oewn.:i de c:u14&gt;el&amp;DB!!</p> <p>.a... — nizaanil</p>	<p>13,14</p> <p>15-11</p> <p>18:20</p>	<p>1</p>
<p>02: — .rd</p>	<p>.E,,,,,,</p> <p>.Ce,</p>	<p>11.12</p>	<p>1</p>
<p>g, r, n, u, c, On</p>	<p>nliaiaOo'</p> <p>E,,,,,,</p> <p>.Ce,</p>	<p>11.12</p>	<p>1</p>
<p>O',,,... '10</p>	<p>ll, cld:</p>	<p>11</p>	<p>1</p>



V•n.bll 2: C.llc'al cle — '6n

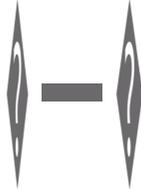
.\$(wl("Jñn - l:<b'twnas

1L-15



O>

llIMOIN11e



16--18  
| v ||

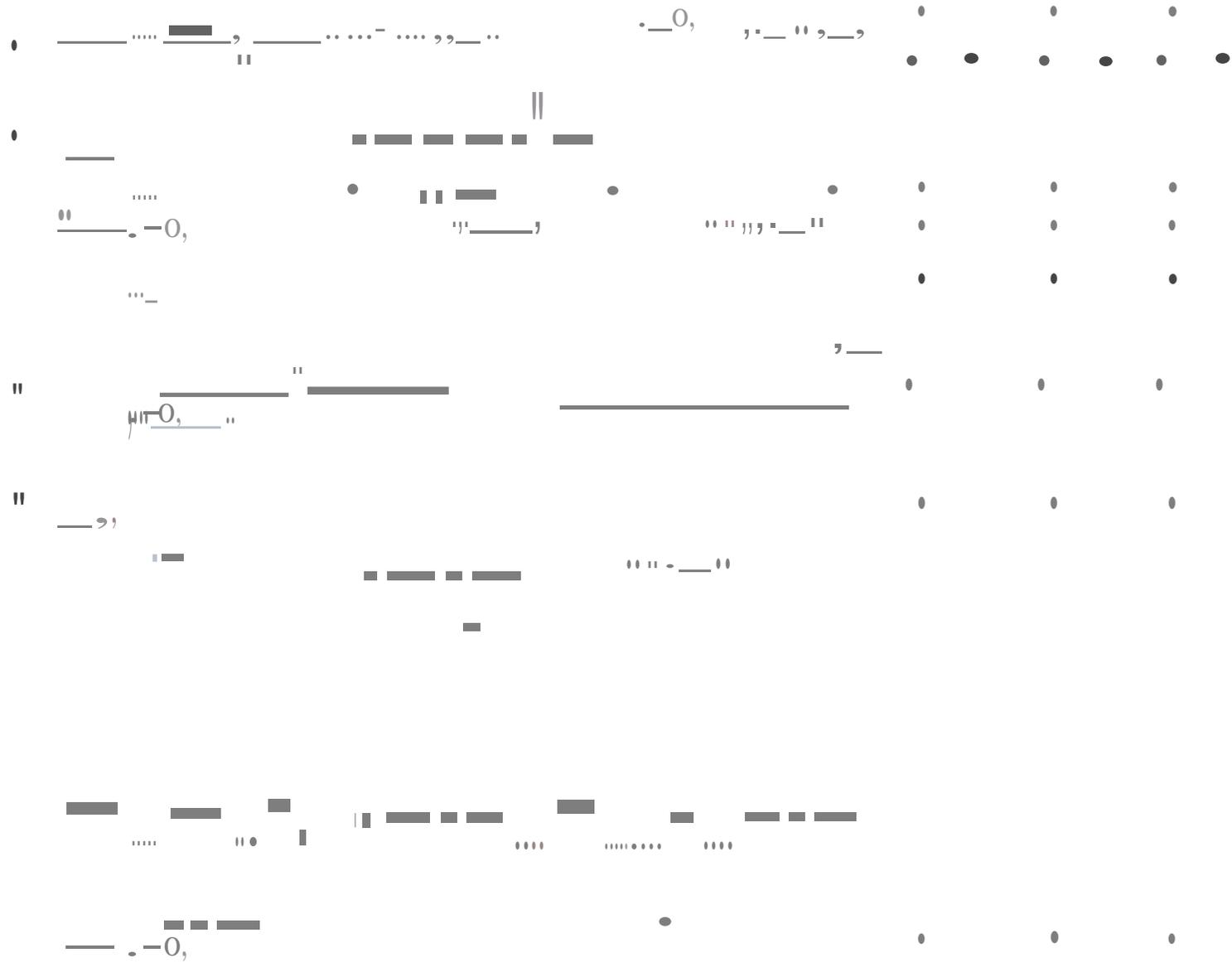
03: Comncaaón

•Ser,oaó lipdo

*FuwU: Elabonwió,*







,. | — ..... — ..... — ..... — .....

■ ■  
.....

" — .-0,

■ ■

• • •  
• • •



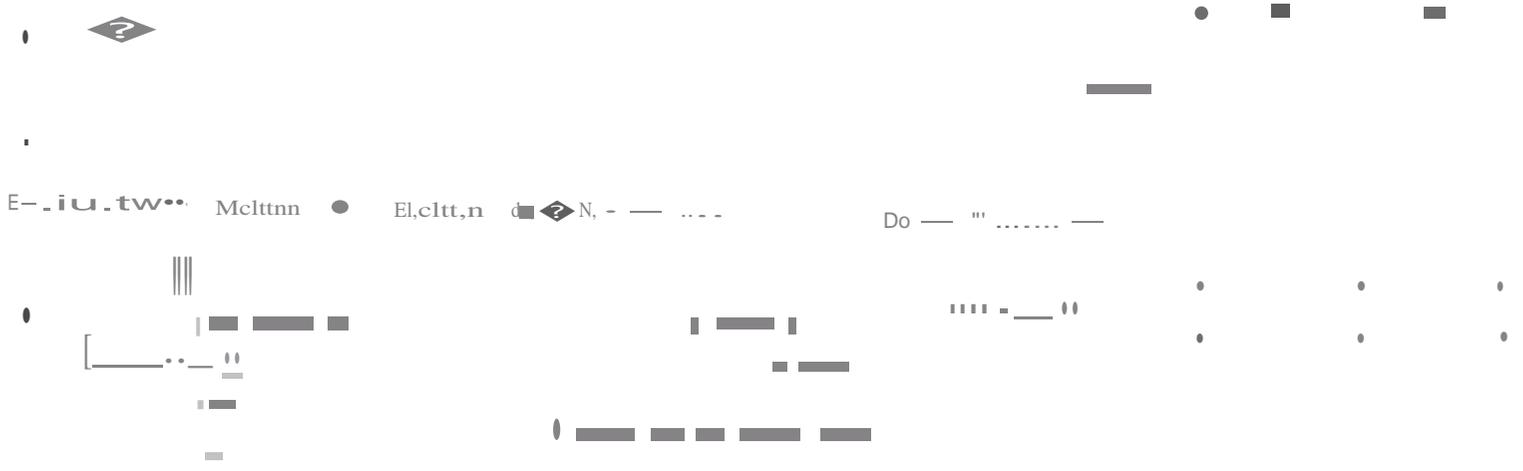
DNI\_7ZM031

Uma, 11 de oct..... \_\_Z022

Ifii  DI—AUM

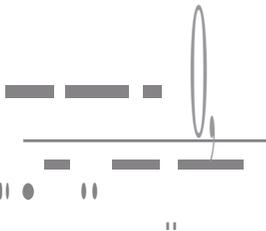


CERTIFICADO DE V&I IDEZ DE COHTEHDO DEL NSTRUMENTOQOE i.>E LA VARIABLE CAUDNJ DE SEIMCIO



██████████

██████████



• • •

• • •

• • •

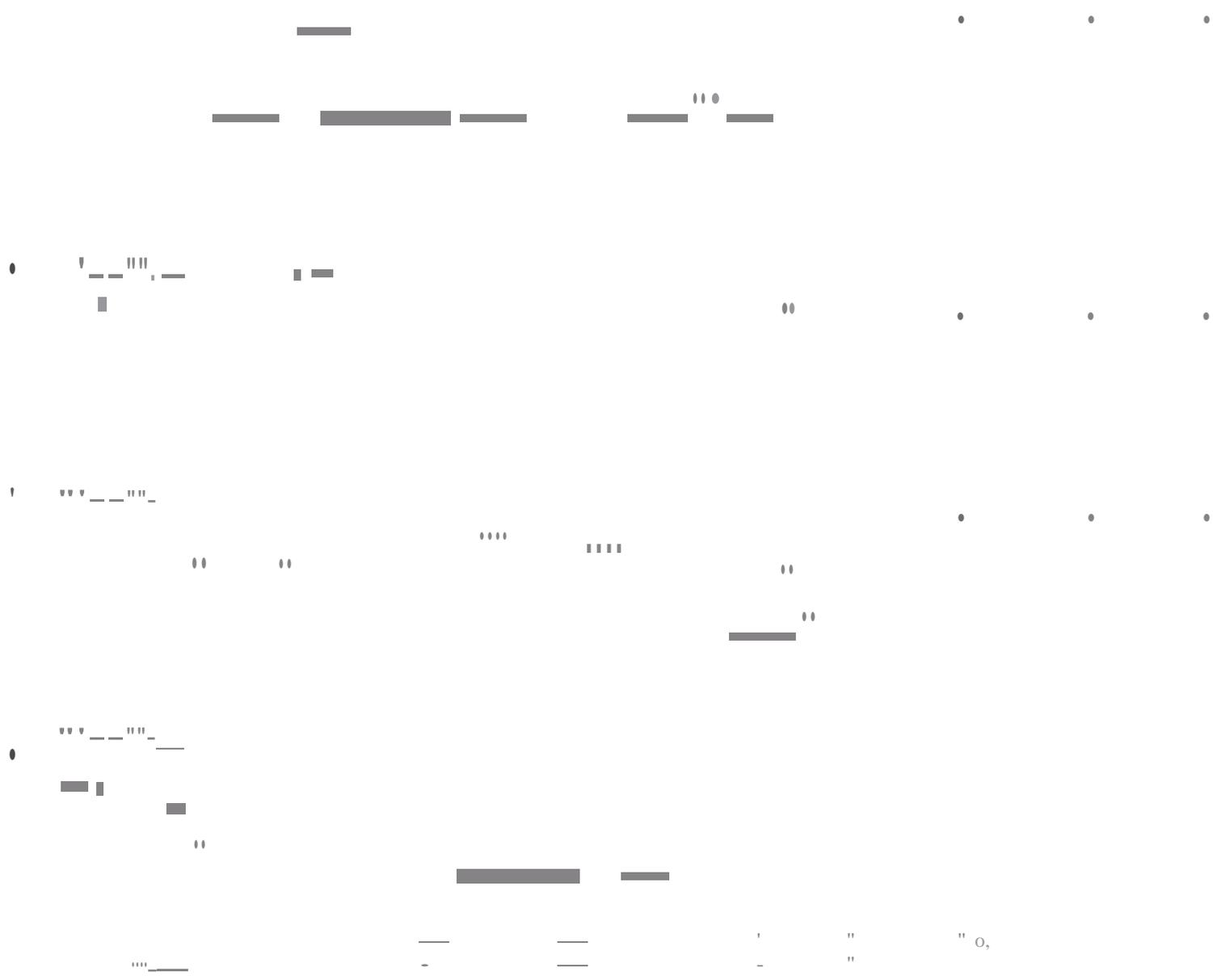
•

--

•



• • •











11 \_\_\_\_\_ NWJI'IW)

— " —

9—''



no se desmenuzan adecuadamente

10 Considere Ud. que los valores forman parte fundamental en

**DIMENSION 3: Comunicación**

Considere Ud. que la calidad de servicio refleja el interés de la

Considere Ud. que las redes de apoyo representan

9—''

• • •



• • • • •

X		X		X
Si	No	Si	No	Si
•		•		•

• — • — — (pu 1 wshoyouP 1 clll 111hays - —loncl11

Opl >l6co ele apple t-1tc1-

11

H< aplla.blo | 1

**Apellidos y nombres del juez validador: Pamela Margoth Choque Perez**

DNI 72MG31

**Especialidad del validador: Maestría Gestión Publica**

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

u.na, 11 ele .... — del :IOZ2

• • • • •

Mag. PAMELA MARGOTH CHOQUE PEREZ  
D.N.1.4726'031

## DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magnífico FLORES VILLAVARDE ROLANDO JESUS

Presente

Asunto: Solicitud de Instrumentos de Juicio de experto

Nos es un placer contar con usted para expresar en el presente y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo yo miembro del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede filial Lina Norte, deseo solicitar el instrumento con el cual recoger, la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: Gestión Administrativa y Calidad de IMC en la Jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado convenientemente recomendar a usted, ante su connotada experiencia en temas de juicios y/o investigación educacional.

El expediente de validación que le he enviado llegará a usted:

Con la presentación.

Definición conceptual de las variables y dimensiones  
Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y agradecimiento por el tiempo que me ha dedicado, no sin antes agradecerle la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Petia CM., Biza Luau  
ONI 45822836

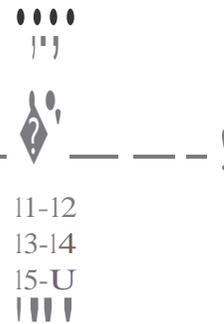


MATRIZ DE OPERACIONAUZACI DE LAS YARIAP! ES

Yarlaltlo 1: O H!,utdoD || otin

Dimensiones	Indicadores
<b>D1: Organización</b>	-Planeación -Estructuración -Responsabilidad
<b>D2: Control</b>	-Evaluación -Certificación -Prácticas
<b>D3: Dirección</b>	-Desarrollo de competencias -Clima organizacional

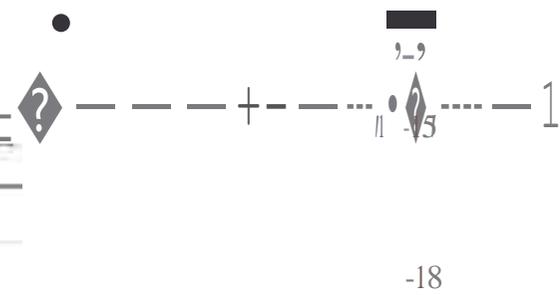
Fuente: Elaboración propia.



Y..i.11112:C 11tclót

Dim	Indi
<b>D1: Empatía</b>	-Trato agradable -Atención empática
<b>D2: Capacidad de respuesta</b>	-Solución a problemas -Apoyo
<b>D3: Comunicación</b>	-Servicio rápido

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALUACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE REGULA LA VARIACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

11...



...

En el día ... de ... del año ...

...

...

C



\_\_\_\_\_ . . .  
██████████ ██████████ ..... - \_ 00

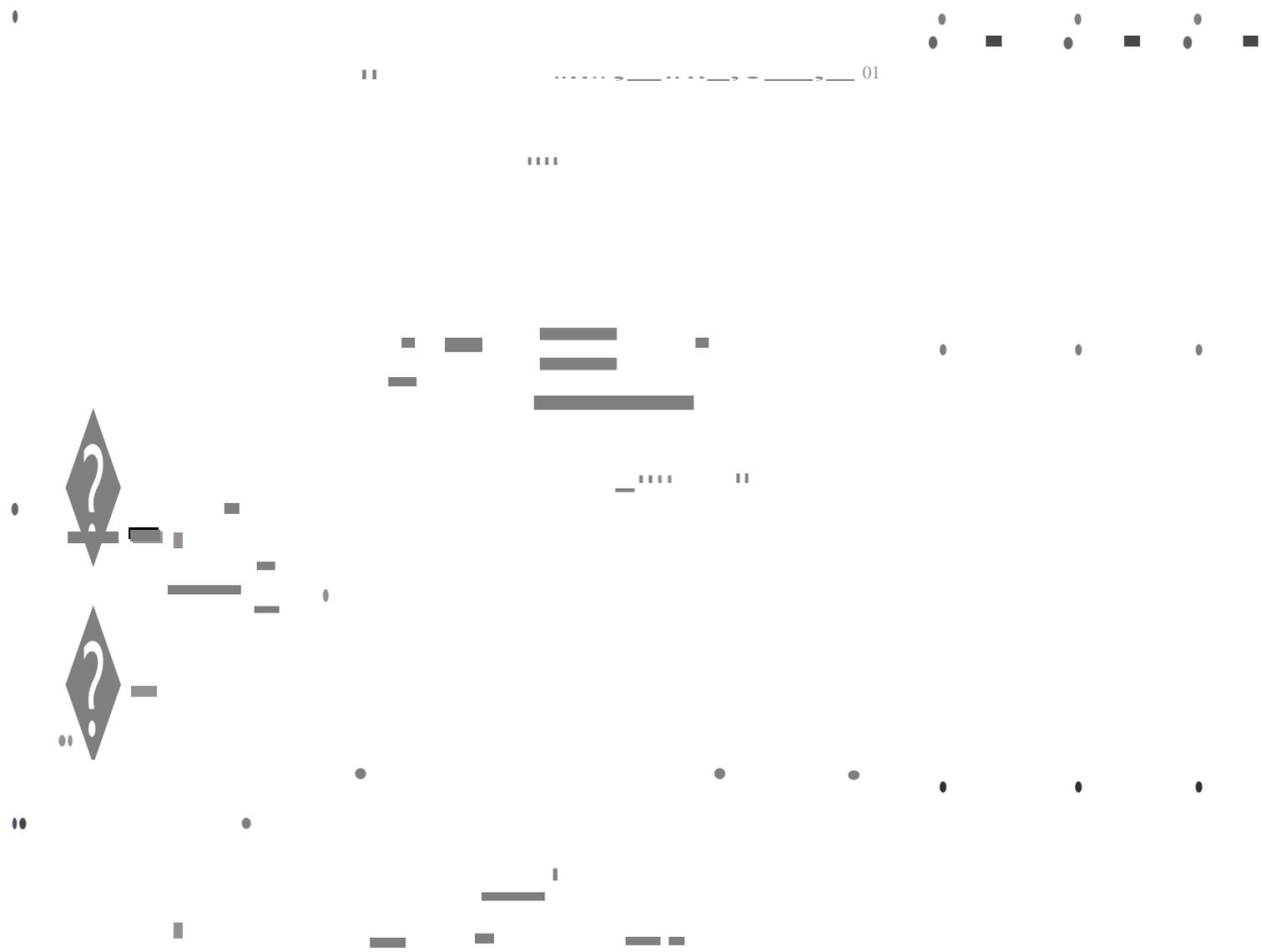


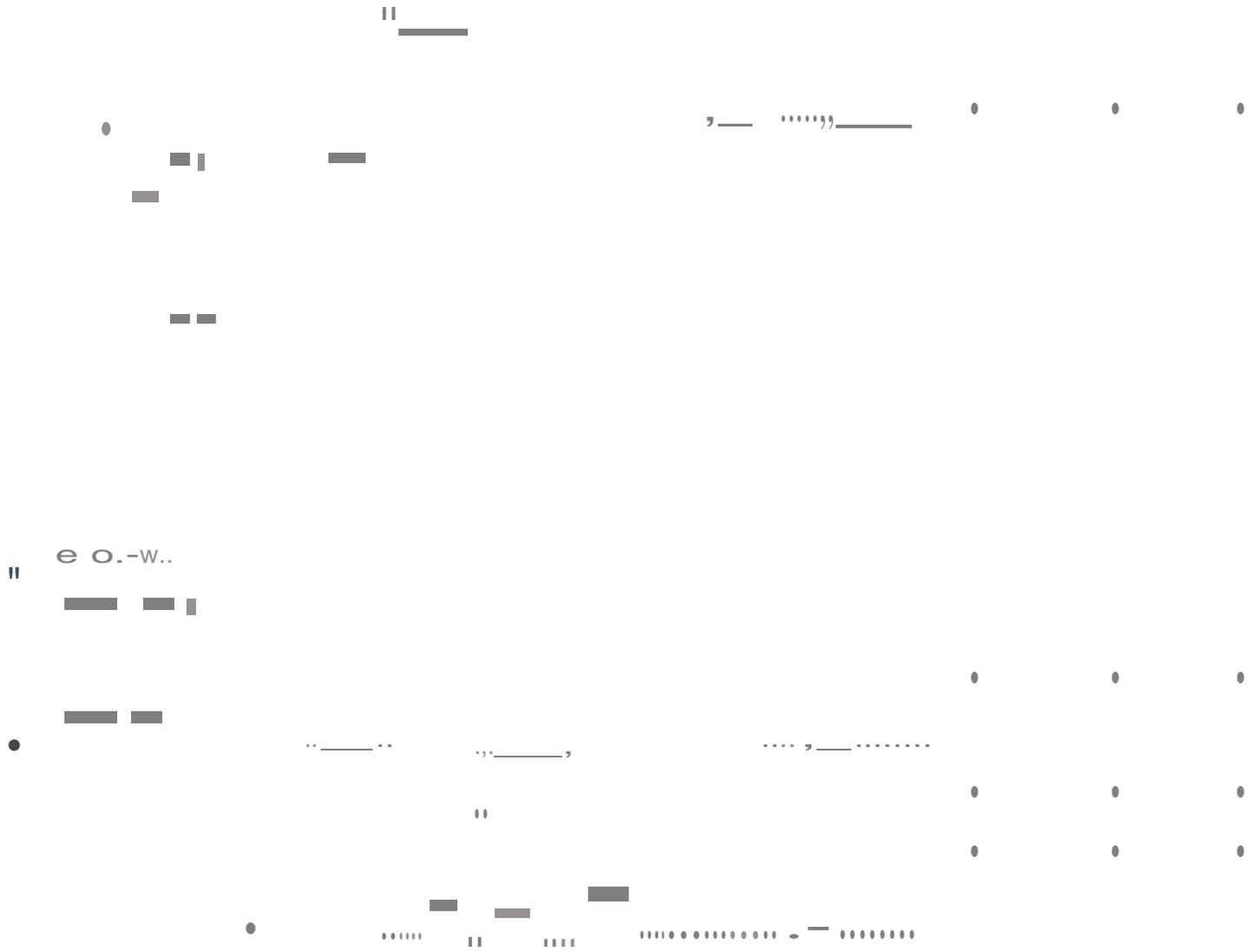
..... 0,

, 0,

eo.- .....  
C.O.-Ud..

.....





— ..-0,

- 0 - -

• • •

11 |  ... .., E → O, ...  
■ |



DNI 42893391

|||||

||| ||||| |||o

a.-, 11 do  
octw>No del 2022

S11 \_\_\_\_\_



Mg. Esteban Villaverde Romero Jesús  
DNI. Nº 42893391

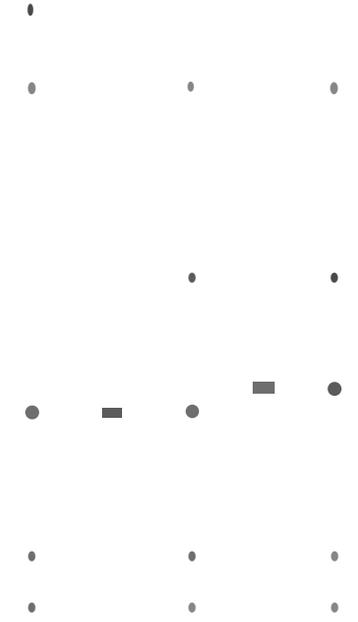
CERTIFICADO DE VALORACIÓN DE COHERENCIA DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA V&Ri,t,Bt E CAUDAL DE SERVICIO

Ítem	Valoración	Comentarios
1	5	
2	5	
3	5	
4	5	
5	5	
6	5	
7	5	
8	5	
9	5	
10	5	
11	5	
12	5	
13	5	
14	5	
15	5	
16	5	
17	5	
18	5	
19	5	
20	5	
21	5	
22	5	
23	5	
24	5	
25	5	
26	5	
27	5	
28	5	
29	5	
30	5	
31	5	
32	5	
33	5	
34	5	
35	5	
36	5	
37	5	
38	5	
39	5	
40	5	
41	5	
42	5	
43	5	
44	5	
45	5	
46	5	
47	5	
48	5	
49	5	
50	5	
51	5	
52	5	
53	5	
54	5	
55	5	
56	5	
57	5	
58	5	
59	5	
60	5	
61	5	
62	5	
63	5	
64	5	
65	5	
66	5	
67	5	
68	5	
69	5	
70	5	
71	5	
72	5	
73	5	
74	5	
75	5	
76	5	
77	5	
78	5	
79	5	
80	5	
81	5	
82	5	
83	5	
84	5	
85	5	
86	5	
87	5	
88	5	
89	5	
90	5	
91	5	
92	5	
93	5	
94	5	
95	5	
96	5	
97	5	
98	5	
99	5	
100	5	





*e-.....\_..*







Anexo: 06 Cálculo de la muestra

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

$$\frac{(1.96)^2 * 0.5 * (1 - 0.5) * 110}{(0.05)^2 * (110 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}$$

$$n = 86$$

Donde:

N = Población total 110 usuarios

P = Probabilidad de éxito 0.5

Z = Nivel de confianza 95% (1.96)

E = Representa el límite aceptable del error muestral 5% (0.05)

n = tamaño de la muestra

Anexo: 07 Autorización de la Organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20344832138
Unidad de Gestión Educativa Local 01	
Nombre del Titular o Representante legal: Luis Alberto Yataco Ramirez	
Nombres y Apellidos	DNI
Elisa Lucia Peña Oliva	45822836

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo  no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación:	
Gestión Administrativa y calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI
Elisa Lucia Peña Oliva	45822836

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio

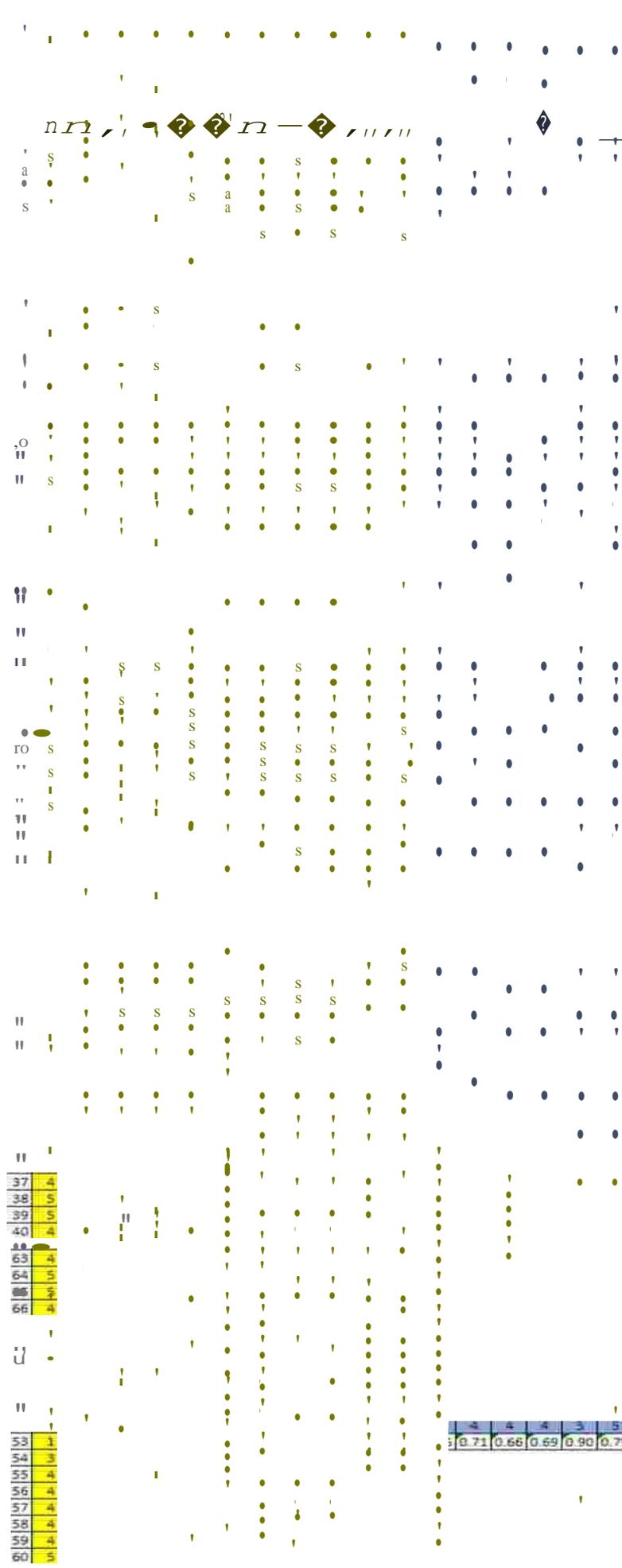
Lugar y Fecha: San Juan de Miraflores, 12 de diciembre del 2022

Firma   
  
**(Titular o Representante legal de la institución)**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 08: Base de datos

No.	VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA																				D1	D2	D3	TOTAL
	D1							D2							D3									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20				
1	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	30	29	29	88
2	5	5	5	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	29	28	24	81
3	3	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	24	25	21	70
4	4	4	4	2	4	2	3	2	4	3	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	23	20	22	65
5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	2	3	4	4	3	2	27	23	18	68
6	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	30	30	26	86
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	21	27	22	70
8	4	4	4	2	5	2	2	2	2	4	3	5	2	5	1	5	5	5	3	2	23	23	21	67
9	5	5	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	31	26	29	86
10	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	5	5	3	4	3	24	25	24	73
11	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	3	25	22	22	69
12	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	28	28	25	82
13	4	3	5	3	4	3	5	3	3	4	2	4	2	3	5	5	5	5	5	3	27	21	28	76
14	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	3	27	22	16	65
15	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	25	22	21	68
16	4	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	3	17	20	20	57
17	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	30	32	28	90
18	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	4	4	1	1	19	20	17	56
19	4	5	5	3	4	2	4	4	4	3	3	3	2	3	4	5	4	5	5	3	27	22	26	75
20	4	4	5	4	4	3	4	4	2	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	28	26	26	80
21	5	5	5	4	5	4	4	2	3	2	5	5	5	4	3	5	5	5	5	2	32	26	25	83
22	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	29	28	29	86
23	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	31	27	27	85
24	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	32	30	27	89
25	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3	30	22	26	78
26	2	1	4	2	4	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	4	4	5	2	1	17	20	18	55
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	28	29	28	85
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	28	28	26	82
29	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	4	5	5	5	5	5	14	29	62	
30	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	35	32	29	96
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	28	24	80
32	3	1	4	3	5	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5	3	3	24	23	24	71
33	4	4	5	2	5	5	4	4	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	29	23	24	76
34	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	31	32	29	92
35	4	4	5	3	4	4	4	2	2	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	28	21	23	72
36	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	30	27	25	82
37	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	28	24	20	72
38	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	33	29	29	91
39	5	5	4	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	3	4	4	29	23	25	77
40	4	3	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	28	26	25	79
41	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	26	21	25	72
42	5	5	5	3	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	5	4	4	3	29	26	22	77
43	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	32	31	27	90
44	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	32	29	28	89
45	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	29	28	26	83
46	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	34	34	30	98
47	4	1	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	2	21	18	16	55
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	28	24	79
49	5	4	5	2	5	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	5	5	5	4	4	29	22	26	77
50	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	29	30	26	85
51	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	33	28	28	89
52	1	1	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	15	30	29	74
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	7	6	20
54	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	27	27	24	78
55	5	5	4	2	5	4	4	1	4	2	3	5	1	1	4	4	4	4	4	1	29	17	21	67
56	4	3	4	3	5	2	3	3	4	3	2	2	4	2	2	3	5	5	3	3	24	20	21	65
57	4	4	5	2	4	2	2	4	5	4	4	4	1	5	4	4	5	5	4	4	23	27	26	76
58	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	24	24	22	70
59	4	4	4	2	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	22	24	20	66
60	5	5	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	29	26	26	81
61	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	5	5	4	4	4	27	23	25	75
62	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	25	25	21	71
63	4	4	4	3	5	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4	3	24	22	26	72
64	4	5	4	3	4	4	1	3	4	2	1	1	5	3	1	5	5	2	1	25	19	19	63	
65	3	4	5	2	4	5	3	3	4	2	4	3	1	3	4	4	3	5	4	3	26	20	23	69
66	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	4	4	29	26	27	82
67	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	28	24	82
68	3	2	2	3	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	2	23	22	20	65
69	5	5	5	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	31	25	27	83
70	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	5	4	3	31	25	23	79
71	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	33	32	27	92
72	4	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	2	2	22	20	18	60
73	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	10	8	7	25
74	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	24	26	26	76
75	5	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	1	3	2	4	5	4	4	3	28	18	22	68
76	3	3	3	3	4	4	4	4	3															



	D3			D1	D2	D3	TOTAL
P18	P19	P20					
4	3	3	44	30	10		84
4	4	4	46	30	8		84
4	4	4	35	26	8		69
4	3	3	39	25	6		70
5	2	4	38	22	6		66
5	3	3	51	31	10		92
4	4	4	41	24	8		73
4	3	3	47	28	10		85
4	3	3	44	28	10		82
4	4	4	38	24	8		70
3	4	4	36	22	7		65
3	3	3	45	28	10		83
4	4	4	44	27	8		79
4	4	4	28	24	8		60
4	4	4	42	25	8		75
4	4	4	38	26	8		72
3	4	4	48	28	8		85
3	4	4	37	22	7		66
3	3	3	42	28	8		78
4	4	4	47	29	8		84
4	3	3	46	29	7		82
5	5	5	48	33	10		91
5	4	4	47	29	9		85
5	5	5	52	33	10		95
4	4	4	45	28	8		81
4	4	4	40	18	8		66
4	5	5	45	30	9		84
4	4	4	44	30	8		82
5	5	5	31	30	10		71
4	4	4	55	32	8		95
4	4	4	44	28	8		80
3	5	5	41	26	8		75
5	5	5	45	24	10		79
5	5	5	52	35	10		97
4	4	4	53	28	8		89
4	4	4	47	28	8		83
3	5	5	42	25	8		75
5	4	4	48	30	9		87
4	4	4	42	27	8		77
4	4	4	45	28	8		81
5	4	4	45	29	9		83
4	4	4	44	23	8		75
5	5	5	54	35	10		99
5	5	5	46	31	10		87
5	5	5	51	35	10		96
5	5	5	55	35	10		100
3	3	3	35	22	6		63
4	4	4	44	28	8		80
4	4	4	48	31	8		87
4	4	4	46	28	8		82
5	5	5	55	35	10		100
5	5	5	50	28	10		88
1	1	1	11	7	2		20
4	4	4	42	28	8		78
4	5	5	38	26	9		73
3	3	3	44	27	6		77
5	5	5	48	32	10		90
4	3	3	42	27	7		76
3	3	3	37	21	6		64
5	5	5	48	33	10		91
4	5	5	40	25	9		74
4	3	3	41	27	7		75
5	4	4	44	24	9		77
4	4	4	49	27	8		84
5	5	5	46	24	10		80
4	4	4	48	27	8		83
5	5	5	50	34	10		94
4	3	3	30	24	7		61
4	4	4	48	29	8		85
4	4	4	65	28	8		81
3	3	3	54	33	10		97
4	2	2	33	24	6		63
1	2	2	14	8	3		25
4	4	4	41	29	8		78
4	4	4	42	26	7		75
3	3	3	40	24	6		70
2	3	3	37	21	5		63
3	3	3	41	22	3		68
4	3	3	48	20	7		75
4	3	3	45	24	7		76
2	2	2	20	14	4		38
2	2	2	30	20	4		54
3	3	3	40	16	6		62
4	4	4	42	26	8		76
3	3	3	46	30	8		85
3	3	3	49	31	8		89

37	4
38	5
39	5
40	4
44	4
63	4
64	5
65	4
66	4

4	4	4	3	5	5
0.71	0.66	0.69	0.90	0.79	0.65
0.78	0.76				







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión Administrativa y calidad de servicio en la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, Lima 2022", cuyo autor es PEÑA OLIVA ELISA LUCIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 04 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD <b>DNI:</b> 40469174 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7639-1886	Firmado electrónicamente por: MALZASA el 23-01- 2023 20:02:12

Código documento Trilce: TRI - 0509465