



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL  
Moyobamba, 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

**Br. Jeisy Elvith Ríos Culqui**

**ASESOR**

**Mg. Kieffer Segundo Bazán Vargas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión de Políticas Públicas**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2018**

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad de Tarapoto; a los doce días del mes de agosto del año dos mil dieciocho, siendo las 1:00 pm, en mérito de la **Resolución Directoral Académico N°319-2018/DPG-UCV-FT**.

Se procedió a recibir la Sustentación de la Tesis Titulada "**Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en la UGEL Moyobamba, 2018**", MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA PROMOCIÓN 2017-01 TARAPOTO; presentado por la bachiller **Rios Culqui Jeisy**; ante el Jurado evaluador conformado por los siguientes Docentes:

Presidente : Mg. Keller Sánchez Dávila  
Secretario : MBA. Enrique Rengifo López  
Vocal : Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas formuladas por los miembros del Jurado, se tomó la decisión de APROBADO POR MAYORÍA (2/1) la Sustentación de la Tesis. Siendo las 2:50 pm se dio por concluido el presente acto firmado:

  
PRESIDENTE  
Mg. Keller Sánchez Dávila

  
SECRETARIO  
MBA. Enrique Rengifo López

  
VOCAL  
Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

### **Dedicatoria**

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Jeisy Elvith.

## **Agradecimiento**

A mis padres por todo el apoyo económico y moral durante todo este largo camino, por el amor incondicional que me tienen y por todos los momentos juntos que pasamos en familia.

La autora.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo **JEISY ELVITH RIOS CULQUI**, identificada con DNI N° 46412532, estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018”**;

**Declaro bajo juramento que:**

La Tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 24 de setiembre de 2018



-----  
**Jeisy Elvith Rios Culqui**  
**DNI: 46412532**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018”. Con el objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

En el capítulo I, se presenta los estudios previos relacionados a las variables de estudio, tanto del ámbito internacional, nacional como local; asimismo el marco referencial relacionado al tema en estudio, el planteamiento y formulación del problema, la justificación, hipótesis y objetivos. El capítulo II, está relacionado al método de la investigación, que incluye el tipo de estudio, diseño de investigación, las variables y operacionalización de las variables; la población y muestra; las técnicas e instrumentos de recolección de datos; métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III, se presentan el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos y el procesamiento estadístico que nos permitió concluir el nivel de asociación entre variables.

En el capítulo IV, se analizan los resultados obtenidos contrastando con el marco teórico y los trabajos previos de las variables en estudio; en el capítulo V se consideran las conclusiones según los objetivos planteados y en el capítulo VI se describen las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones alcanzadas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## Índice

Acta de Sustentación de Tesis .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas .....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	23
1.5. Justificación .....	23
1.6. Hipótesis .....	24
1.7. Objetivos.....	25
II. METODO.....	26
2.1. Tipo de estudio .....	26
2.2. Diseño de investigación .....	26
2.3. Variables, operacionalización.....	26
2.4. Población y muestra.....	27
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.6. Método de análisis de datos .....	33
2.7. Aspectos éticos .....	35

III. RESULTADOS .....	36
IV. DISCUSIÓN .....	39
V. CONCLUSIONES .....	41
VI. RECOMENDACIONES .....	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	43

## **ANEXOS**

Matriz de consistencia.

Instrumentos de recolección de datos.

Validación de instrumentos.

Índice de confiabilidad.

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Formulario de Autorización para la Publicación Electrónica de la tesis.

Informe de originalidad.

Acta de aprobación de originalidad.

Autorización de la versión final del trabajo de investigación.



## Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de la gestión administrativa en la UGEL Moyobamba, 2018	..... 45
Tabla 2: Nivel de calidad de servicio en la UGEL Moyobamba, 2018	.....46
Tabla 3: Contrastación estadística de la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018	.....47

## Índice de gráficos

Gráfico 1: Nivel de la gestión administrativa en la UGEL Moyobamba, 2018	45
Gráfico 1: Nivel de la gestión administrativa en la UGEL Moyobamba, 2018	46
Gráfico 3: Comparación de $x_c^2$ con $x_t^2$ de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018 .....	47

## RESUMEN

En la presente investigación titulada: Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018, el objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018. La hipótesis establece que la relación es significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018. La investigación fue no experimental, con un diseño de estudio no experimental, transversal, correlacional, se utilizaron dos cuestionarios uno de gestión administrativa y otro de calidad de servicio. Estos instrumentos fueron aplicados a 423 directores de las instituciones educativas de nivel inicial, primaria y secundaria. El análisis de datos evidencia que el mayor porcentaje, representado por el 71,39% de los directores consideran que la gestión administrativa es regular, 69,50%, que representa el mayor porcentaje considera que la calidad de servicio es de nivel regular. Además, la relación es significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018, con chi cuadrado calculada (33,18) mayor que chi cuadrado tabulada (9,488).

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de servicio.

## **ABSTRACT**

In the present investigation entitled: Administrative management and the quality of the service in UGEL Moyobamba, 2018, the objective was to determine the relationship between administrative management and the quality of service in UGE Moyobamba, 2018. The hypothesis states that the relationship is significant between the administrative management and the quality of the service in UGEL Moyobamba, 2018. The research was non-experimental, with a non-experimental, cross-sectional, correlational study design, two questionnaires were used, one for administrative management and the other for quality of service. These instruments were applied to 423 directors of educational institutions at the initial, primary and secondary levels. The data analysis shows that the highest percentage, represented by 71,39% of the directors, considers that the administrative management is regular, 69,50%, which represents the highest percentage considers that the quality of service is of a regular level. In addition, the relationship is significant between administrative management and the quality of service in UGEL Moyobamba, 2018, with calculated chi-square (33,18) greater than tabulated chi-square (9,488).

Key words: Administrative management, quality of service

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Según, Hirrina, citado por Salas (2016) manifiesta que es baja la calidad del servicio educativo en países de Latinoamérica. Atribuye como causa a la gestión en el aspecto administrativo que realizan las autoridades que tienen que ver con la educación de una nación.

Para autores como García, Slater & López, citado por Luna, Echevarría & Vales (2015), establecen que, en México, los problemas que enfrenta la gestión escolar es el exceso de documentos oficiales que tienen que cumplir, quedando tiempo insuficiente para cumplir con el quehacer administrativo. En el contexto peruano, según Alarcón (2013) la deficiencia de la calidad de servicio en la educación es atribuida a la administración educativa. En este mismo orden de ideas, Chipana (2015) sostiene que en el Perú la gestión administrativa se concentra a nivel de intereses personales.

Esquivel & Huamani (2016) refieren que en el cuzco la baja calidad del servicio educativo se maneja de forma regular, debido a que la gestión administrativa no tiene definido con claridad la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas y presupuesto, en muchos casos las actividades están plasmadas con tiempos no bien definidos en la ejecución y con poca asignación de presupuesto.

Según Tisnado (2013) la UGEL N° 01 El Porvenir, de la región La Libertad, enfrenta problemas de ineficiencia en las acciones administrativas, debido a la burocracia y la priorización en el cumplimiento de la normatividad; que tiene escaso impacto para mejorar el servicio que brinda. Salas (2016), sostiene que existe limitaciones en la gestión administrativa de la UGEL de Picota, entre estas limitaciones menciona las deficiencias para sistematizar procedimientos que faciliten brindar un mejor servicio, identifica que hay malestar en los usuarios del servicio educativo que oferta esta UGEL, no cobertura con materiales educativos a todas las instituciones educativas, por otra parte, no hay planificación en cuanto al movimiento del personal.

En cuanto a la UGEL Moyobamba, ubicada en la región San Martín, es donde se muestra de una u otra manera la ineficiencia en algunas acciones correspondientes a la gestión administrativa, la misma que repercute en la calidad de servicio que brinda. Entonces, surgió la idea de realizar la presente investigación.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Internacional**

Salinas, S.E. (2012). Tesis: “Importancia de la gestión administrativa en el desempeño de los docentes del Colegio Nacional Experimental Ambato de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua en el año lectivo 2010 – 2011” (tesis de posgrado). El objetivo consistió en determinar la importancia de estas variables de estudio en la institución mencionada. El estudio se enmarca en el enfoque cualitativo, el tipo de investigación fue descriptiva, la muestra fue de 221 estudiantes, el instrumento fue un cuestionario. Entre sus resultados destaca que la gestión administrativa tiene incidencia en el desempeño docente del Colegio Nacional Experimental Ambato, con  $\chi^2 c = 25.88 > \chi^2 t = 12.592$ . El estudio concluye que la gestión administrativa tiene impacto en el desempeño docente.

Bernal, D., Martínez, M.L. & Parra, A.Y. (2015). Tesis: “Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas” (tesis de posgrado), el objetivo fue establecer el estado de los estudios que se realizan sobre la calidad educativa, mediante revisión de artículos, que se han realizado en los 10 años últimos. La investigación es cualitativa, el diseño metodológico fue de una investigación documental, la muestra fue de 80 artículos. En los resultados establece que los elementos de la gestión administrativa permiten en una organización alcanzar los objetivos. Concluye que en educación la calidad en la gestión tiene que ver con las normas, los recursos, la dinámica funcional de la comunidad educativa, liderazgo fortalecido, la participación, planificando, ejecutando, controlando y evaluando los resultados obtenidos.

## **Nacional**

Flores, J.M. (2017). Tesis: “Mejora de la gestión administrativa en los servicios educativos virtuales del área de gestión académica de IPAE en el periodo 2014-2015” (tesis de pregrado). El objetivo fue determinar la mejora de la gestión Administrativa para los servicios educativos virtuales de IPAE, en los periodos 2014-2015. La investigación fue aplicada, la muestra fue de 104 alumnos, el instrumento utilizado fue una guía para medir el impacto de la mejora de los servicios virtuales. En los resultados encontró una mejora en la gestión administrativa, al reducir el tiempo de inicio de los diplomados en 2 semanas. Además de ello se ha obtenido como resultado que los alumnos que anteriormente se retiraban de los diplomados que eran cerca del 40%, se redujera un 20% después las actividades de mejora en la gestión. Concluye que la investigación demostró que una buena gestión administrativa mejora la calidad del servicio que conlleva a minimizar los niveles de deserción en los estudiantes de los diplomados virtuales.

Suárez, L.A. & Talavera, R.R. (2015). En el estudio: “La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 UGEL N° 06 del distrito Ate Vitarte – 2014” (tesis de posgrado). El objetivo fue determinar la relación entre estas variables en la UGEL del distrito mencionado. La investigación es correlacional, el diseño de investigación es no experimental, transversal, la información fue recolectada de 98 participantes, se aplicaron dos cuestionarios. Los resultados establecen que, de acuerdo a la percepción de los docentes, es ineficiente la gestión administrativa, además, no es buena la calidad del servicio educativo. Concluyen que la correlación es moderada con 0.546 entre las variables estudiadas.

Baca, E. V. (2015). Tesis: “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas de la RED 07. DREC – 2015” (tesis de posgrado). Realizada con el objetivo de determinar la correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en las Instituciones Educativas que pertenecen a la RED 07 DREC – 2015. En la tesis se detalla que es una investigación del tipo básica, el nivel de investigación es descriptivo, tiene un

diseño correlacional, el enfoque de investigación es cuantitativo, los datos fueron recolectados de 277 docentes, la información de campo fue recolectada a través de un cuestionario. Determinó que entre la gestión administrativa y la calidad de servicio la es relación directa y significativa en estas instituciones que brindan el servicio de la educación.

Tisnado, J.R. (2013). Tesis: “Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 el porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013” (tesis de pregrado). La investigación ha tenido por objetivo determinar la relación entre el mejoramiento de los procesos administrativos y el desarrollo educativo de la UGEL N° 01 El Porvenir. La investigación es descriptiva correlacional, la muestra fue los procesos administrativos llevados a cabo durante el mes de septiembre 2013, el instrumento fue la guía de entrevista. En los resultados señala que la burocracia obstaculiza la agilidad de los trámites. Concluye en la UGEL N° 01 El Porvenir, la falta de autonomía impide un fluido desarrollo de los procesos administrativos, con la consecuente pérdida de tiempo para cumplir las funciones de la institución y la insatisfacción de los docentes.

### **Regional**

Gil, C.A. (2016). Tesis: “Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencias del Hospital I EsSalud Juanjui 2016” (tesis de posgrado), es estudio se planteó conocer la relación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de esta institución que brinda servicios de salud. La investigación fue de diseño descriptivo correlacional; la recolección de datos de campo fue realizada de 58 asegurados, uno de los instrumentos fue el cuestionario para conocer la gestión administrativa. Los resultados señalan que la gestión administrativa es regular para el 60%, es pésima para el 16%, es deficiente para el 7%, es bueno para el 9%, es excelente para el 9%. En conclusión, la gestión administrativa en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui en el año 2016, es regular según la percepción de la mayoría de los asegurados que formaron parte de la muestra.



Salas, A. (2016). Tesis: “La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016” (tesis de posgrado). El objetivo fue determinar la relación entre las variables mencionadas en esta institución que es el órgano intermedio de la gestión educativa. Es una investigación no experimental, con diseño correlacional, son 65 directivos que participaron en la muestra de estudio, todos ellos pertenecientes a las instituciones educativas de la UGEL Picota, el instrumento utilizado fue un cuestionario. Estableció que el servicio educativo es de nivel medio según la percepción del 79% de directivos, concluye que la relación es significativa entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín - 2016.

Ortiz, A.S. (2016). Tesis: “Gestión de la calidad administrativa y su relación con el nivel de desempeño docente en la IE N° 0006 “Aplicación” de Juanjuí – 2016” (tesis de posgrado), el objetivo determinar la relación que existe entre estas variables en la mencionada institución educativa. La investigación fue de diseño descriptivo correlacional, transversal; los datos fueron obtenidos de 26 trabajadores, utilizando un cuestionario. Estableció que la gestión administrativa es de logro previsto para el 54%, es de logro destacado para el 35% y está en proceso para el 11%.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Gestión administrativa**

Vamos a iniciar definiendo a gestión, Alvarado (1999) al referirse a la gestión dice que es manejar los recursos y desarrollar actividades en la institución. Para Hernández & Pulido (2011) es un proceso creativo que se desarrolla en el pensamiento de las personas que están preparadas con habilidad y competencias gerenciales guiando a las organizaciones mediante políticas y estrategias.

La Real Academia Española (2001) refiere que administración es ejercer un cargo para dirigir una institución y organizar los bienes de la misma. Ballina (2000) sostiene que es dirigir al talento humano, hacer uso adecuado de los recursos materiales y económicos a fin de alcanzar los objetivos previstos. Certo (2001) sostiene que la administración consiste en dirigir el trabajo de las personas para alcanzar objetivos organizacionales. Para Ramírez (2002) se entiende por administración aquellas acciones de planificación, organización, dirección, coordinación y control. Robbins & Coulter (2000) administración es coordinar las actividades de manera integrada a ser desarrolladas por personas. Dávila (2001) es el manejar los recursos de una determinada institución con el fin de lograr los objetivos institucionales. Para Hernández & Pulido (2011) la administración se centra en el diseño de procedimientos para planear, organizar, dirigir y controlar.

Gestión administrativa, para Vázquez et al (2010) se refiere a la coordinación con el capital humano, al uso adecuado de los bienes, del tiempo de los recursos financieros, a la seguridad, a la higiene y a la comunicación de la información, a hacer cumplir las normas y al monitoreo. La gestión administrativa para Amaro (2010) es dirigir una determinada organización, al cual llama sistema.

Según, Yámbor (2013) se refiere a la planificación, organizar el trabajo, manejo de recursos económicos, de personal y de la información. Para Chiavenato (1995) es el uso de los recursos en forma racional, para lograr determinados fines en una organización. Según Moran, citado por Esquivel &

Huamani (2016) se refiere al proceso de dirigir el trabajo de un grupo de personas para cumplir objetivos previstos.

### **Teorías**

La teoría clásica, es sostenida por Fayol, citado por Pelayo (1999) postula que la administración tiene que ver con las actividades de planificación, organización, dirección, coordinación y control. Planeación, es el acto de prever el futuro y diseñar el plan que sistematice la visualización de la organización en un determinado plazo. La organización tiene que ver con la estructura social y material de la institución. Dirigir, es el acto de conducir el trabajo de las personas con la orientación oportuna. Coordinar, es hacer que todas las actividades se armonicen en función a los objetivos de la organización. Controlar, es verificar que las actividades se realizan en base a lo planificado. Estos elementos descritos sistematizan el proceso administrativo de una organización. En estos procesos es importante que los directivos lo conduzcan desde una visión democrática y participativa.

Según Calero (2016) la teoría clásica de la administración, tiene dos perspectivas. La primera trata de que los problemas cotidianos en el campo laboral han de ser solucionados por los gestores de niveles inferiores. La segunda perspectiva, trata de que los problemas de toda la organización han de ser solucionados por los gestores que corresponden a la alta dirección.

### **Dimensiones de la administración educativa**

Planificación. Gómez (1994) sostiene que en este proceso administrativo se reflexionan las experiencias en el pasado y se prevé nuevos planes. Por su parte Goldstein, citado en Hernández & Pulido (2011) dice que es prever el futuro de una organización sistematizando procedimientos para alcanzar ese futuro previsto. García, citado en Hernández & Pulido (2011) es la elaboración del plan de actividades debidamente ordenadas y pertinentes. Para Hampton, citado en Hernández & Pulido (2011) es prever el posicionamiento de una organización mediante la terminación de los objetivos y sus estrategias de realización.

Según Guzzo (2008) en la planificación se formulan los objetivos, se determinan las estrategias y actividades para alcanzar a lograr estos objetivos, que se sistematizan en un plan. Para Ackoff (1993) planear es visualizar un futuro que se desea y prever los medios para lograrlo. Para ellos se determinan los objetivos y establecer el tiempo que requiere el logro de los objetivos. Según Alarcón (2013) es determinar acciones para alcanzar los objetivos organizacionales.

Organización. Organizar según Stoner (2000) es la distribución del trabajo, asignar los recursos necesarios al personal para poder cumplir las actividades asignada. Robbins & Coulter (2000) sostienen que la organización facilita el cumplimiento de la planificación, precisa la estructura comunicacional en la organización. Para Guzzo (2008) es la división del trabajo, para ello primero se determina las tareas, los responsables, lo grupos de trabajo, los recursos y el lugar a realizar las actividades. Para Rojo (1990), el cumplimiento de las actividades requiere coherencia y una adecuada estructura. Alarcón (2013) dice que es la asignación de funciones.

Dirección. García, citado en Hernández & Pulido (2011) refiere que consiste en dirigir un grupo de personas encargadas desarrollar el trabajo en una organización. Según Fayol, citado en Hernández & Pulido (2011) es tener conocimiento de los recursos de una organización, dirigir el trabajo de las personas a fin de hacer funcional bien al sistema organizacional. Hampton, citado en Hernández & Pulido (2011) dice que es conducir las actividades de una organización mediante un adecuado liderazgo, comunicación y motivación.

Según Guzzo (2008) es la acción de motivar e influir en los trabajadores para que realicen bien sus funciones, mediante una adecuada comunicación y resolviendo los problemas que se presenten. Para Moreno (1991) dirección es ver el funcionamiento de las áreas a cargo, para obtener resultados en concordancia con los objetivos. Alarcón (2013) refiere que es la dirección con orientación, coordinación e inspección.

Coordinación. Según Stoner (2000) tiene que ver con la integración de las actividades de las diversas áreas o grupos, con la finalidad de cumplir las metas

propuestas. Guzzo (2008) dice que es hacer que las actividades se armonicen, se sincronicen y uniformicen para que los objetivos se logren como resultado de una unidad de las acciones.

Control. García (2012) es inspeccionar la ejecución de las actividades planificadas. Stoner (2000) dice que es verificar que las actividades en ejecución se ajusten a las planificadas. Para MCHugh, citado en Hernández & Pulido (2011) es un proceso de comprobación sobre el avance de las metas y objetivos, y proponer las correcciones y reajuste si es necesario.

Guzzo (2008) dice que tiene que ver con vigilar el desempeño laboral a fin de recoger información para hacer una retroalimentación oportuna y mejorar los resultados. Alarcón (2013) sostiene que es verificar los procedimientos con la finalidad de que sean efectivos.

### **Calidad de servicio**

Carr (1993) define a la calidad como las características o rasgos que puede percibirse en un objeto o hecho. En palabras de García (1982) la calidad se refiere al ser de las cosas y en las personas a las características psicológicas y espirituales. Autores como Senlle & Gutierrez (2005) se refiere a un cambio de vida para bien, que se logra buenos resultados si se hace con un deseo de hacerlo bien.

Según Calero (2016) servicio es definido como la acción de ofrecer un desempeño, que genera beneficios para las partes.

Lloréns (1996) sostiene que calidad de servicio es percibir el valor de un objeto o acción que es usado para suplir ciertas necesidades. Para Gutiérrez (2005) la calidad de servicio educativo está orientado a generar acciones que lleguen a satisfacer a los estudiantes y padres de familia. Asimismo, Duque & Chaparro (2012) refieren que la calidad del servicio es el valor que asigna el usuario según las propiedades del servicio recibido.

### **Escalas**

Calero (2016) describe dos escalas de la calidad de servicio:

Escala de procedimientos. Constituye los procedimientos establecidos para brindar el servicio.

Escala de personal. Es la forma como el personal atiende a los usuarios del servicio.

### **Importancia**

Según Meneses & Sesma, citados por Esquivel & Huamani (2016) la calidad del servicio es importante ya que permite mantener la fidelización de los usuarios ya que hay incremento de empresas que se ocupan de dar el mismo servicio. Ante el incremento de la población es importante la calidad de servicio a fin de atraer nuevos usuarios.

### **Dimensiones de la calidad del servicio**

Palacios (2010) estudia los diversos planteamientos y diseña su propuesta para medir la calidad percibida en los servicios educativos. El autor dice que su escala de evaluación distingue tres dimensiones, la primera se refiere a lo tangible, es decir a las instalaciones, la segunda y tercera se refieren a los intangible, comprende la actuación del personal y organización de los trámites para usar el servicio.

Instalaciones. Según Palacios (2010) está constituida por limpieza, accesibilidad, conservación, seguridad y confort. La limpieza es la pulcritud de los ambientes; la accesibilidad, es la facilidad para llegar a las diversas oficinas; la conservación, es el mantenimiento de las instalaciones; la seguridad, es ausencia de la posibilidad de accidentes que pueden causar daños físicos; el confort implica un adecuado clima ambiental, alejados de ruidos y la comodidad del mobiliario.

Rial, Varela, Rial & Real (2010) dicen que se refiere a los espacios, aseos, duchas, higiene y limpieza.

Personal. Palacios (2010) sostiene que comprende simpatía, profesionalidad, motivación y comunicación. La simpatía es brindar un trato agradable; el profesionalismo es ejercer la función con habilidades; la motivación es la

predisposición para realizar sus funciones; la comunicación es la habilidad para establecer la interacción con el usuario.

Rial et al (2010) establecen que están referidos a aspectos como la profesionalidad, la eficacia y el trato.

Organización. Palacios (2010) dice que se refiere a los trámites que comprende horario de atención, rapidez de los trámites y comodidad de estos. El horario de atención, se refiere al tiempo necesario para hacer uso del servicio; la rapidez, es realizar los trámites con brevedad posible para atender con el servicio; la comodidad es brindar las facilidades en el trámite para adquirir un servicio.

Chiavenato (2004) dice que la organización es determinar, sistematizar y diseñar la estructura de los órganos encargados de administrar, así como establecer los recursos, asignar funciones a los involucrados en el trabajo.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la UGEL Moyobamba, 2018?

##### **Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la UGEL Moyobamba, 2018?
- ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio que brinda la UGEL Moyobamba, 2018?

#### **1.5. Justificación**

##### **Conveniencia**

La gestión administrativa es fundamental por ser la base para el cumplimiento de los objetivos en las organizaciones. La gestión administrativa capaz de transmitir confianza y satisfacción en los usuarios mejora el desempeño de los trabajadores. La calidad de servicio está asociado a la gestión administrativa. Las instituciones que quieren lograr reconocimiento en el tiempo, tienen que basarse en una adecuada gestión administrativa.

##### **Social**

El estudio tiene relevancia porque los resultados beneficiaron a los directivos y demás trabajadores de la UGEL Moyobamba, región San Martín, por cuanto, el estudio da a conocer el estado actual de la gestión administrativa y la calidad del servicio, así como su relación, dando así el beneficio a la UGEL y a sus usuarios.

### **Práctica**

La investigación ayudó a encontrar los fundamentos que aclaren la relación entre la gestión administrativa y a la calidad de servicio en la UGEL Moyobamba, que ayuda a mejorar algunos indicadores de la gestión administrativa y generar el interés por mejorar la atención, con esto mejorar la calidad de servicio que brinda.

### **Teórica**

La presente tesis buscó el conocimiento sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio que brinda la UGEL Moyobamba. Los resultados de esta tesis quedan como fuente para realizar otras investigaciones, que les sirva para ayudar a los trabajadores en su labor que realizan, mirando siempre el prestigio de la institución. Además, permite tener conocimiento de la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, mediante la comprobación de hipótesis y teorías de la gestión administrativa y calidad de servicio.

### **Metodológica**

La investigación aporta con un cuestionario de gestión administrativa y un cuestionario de calidad del servicio.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general:**

**H<sub>1</sub>**: La relación es significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la UGEL Moyobamba, 2018.

### **Hipótesis específicas**

**H<sub>E1</sub>**: El nivel de gestión administrativa es regular en la UGEL Moyobamba, 2018.

**H<sub>E2</sub>**: La calidad del servicio que brinda la UGEL Moyobamba, 2018 es regular.



## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la UGEL Moyobamba, 2018.

### **Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de la gestión administrativa en la UGEL Moyobamba, 2018.
- Identificar el nivel de la calidad del servicio que brinda la UGEL Moyobamba, 2018.

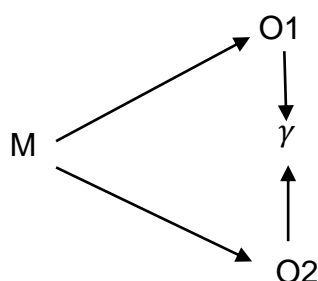
## II. METODO

### 2.1. Tipo de estudio

El presente estudio es no experimental. Para los autores Hernández, Fernández & Baptista (2014) este tipo de investigación se lleva a cabo si la manipulación deliberada de las variables. El estudio solo se ha limitado a recoger información de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, para luego analizarlas. Las variables han sido estudiadas en su estado actual, sin prender modificar el estado en que encuentran.

### 2.2. Diseño de investigación

Hernández, Fernández & Baptista (2014) describen al diseño de investigación en no experimental, transversal correlacional. Es no experimental porque se trata de observar el fenómeno tal como se da en su contexto natural; es transversal porque se recolectan datos en un solo momento y tiempo único; es correlacional porque trata de establecer la relación entre dos variables en una muestra. El presente estudio pertenece a este diseño, trata de relacionar la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba. El esquema es el siguiente:



Donde

M = Muestra de estudio.

O1 = Gestión administrativa

O2 = Calidad de servicio

$\gamma$  = Señala la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

### 2.3. Variables, operacionalización

#### Variables

- Variable 1  
V1: Gestión administrativa
- Variable 2  
V2: Calidad de servicio

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
La gestión administrativa	Lujambio et al. (2010) se refiere a la coordinación con el capital humano, al uso adecuado de los bienes, del tiempo de los recursos financieros, a la seguridad, a la higiene y a la comunicación de la información, a hacer cumplir las normas y al monitoreo.	Es la percepción de los directores sobre la coordinación que ejerce la UGEL.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimiento</li> <li>• Presupuesto</li> </ul>	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones</li> <li>• Cargos</li> <li>• Procesos</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoridad</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de control</li> <li>• Medir</li> <li>• Corregir</li> </ul>	
Calidad de servicio	Lloréns (1996) dice que es la percepción que tiene el usuario sobre una determinada acción satisfacer sus necesidades	Es la percepción que tiene el usuario sobre las instalaciones, el trato que recibe y el horario y la rapidez que es atendido.	Instalaciones	Limpieza	Ordinal
				Accesibilidad	
				Conservación	
				Seguridad	
				Confort	
			Personal	Simpatía	
				Profesionalidad	
				Comunicación	
			Organización	Horario de atención	
Rapidez					

## 2.4. Población y muestra

**Población.** Forman parte de la población todos los directores de los tres niveles educativos públicos, pertenecientes a la UGEL – Moyobamba, en el mes de junio del 2018. La distribución por nivel y por zona se encuentra en el siguiente cuadro.

Nivel	Rural	Urbana	Total
Inicial – Jardín	141	57	198
Primaria	270	47	317
Secundaria	36	39	75
Total	447	143	590

## Muestra

Estuvo conformada por directores de las instituciones educativas públicas de los tres niveles, pertenecientes a la UGEL – Moyobamba, en el mes de junio del 2018.

La muestra ha sido obtenida por grupos. Considerando cada grupo a la zona por nivel, es decir, una muestra por rural y otra muestra para urbano de cada nivel. Para ello, el muestreo fue probabilístico, tal como se señala el procedimiento en seguida.

### Muestra jardín – inicial

#### Rural

$$n = \frac{(N * Z^2 * p * q)}{[(N - 1) * E^2 + Z^2 * p * q]}$$

$$n = \frac{(141) * (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}{[(141 - 1) * (0,05)^2] + [(1,96)^2 * 0,5 * 0,5]}$$

$$n = \frac{141 * 3,84 * 0,25}{[140 * 0,0025] + (3,84 * 0,25)}$$

$$n = \frac{135,36}{0,35 + 0,96}$$

$$n = \frac{135,36}{1,31}$$

$$n = 103,33 \cong 103$$

La muestra total para inicial rural es 103.

### Urbana

$$n = \frac{(N * Z^2 * p * q)}{[(N - 1) * E^2 + Z^2 * p * q]}$$

$$n = \frac{(57) * (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}{[(57 - 1) * (0,05)^2] + [(1,96)^2 * 0,5 * 0,5]}$$

$$n = \frac{57 * 3,84 * 0,25}{[56 * 0,0025] + (3,84 * 0,25)}$$

$$n = \frac{54,72}{0,14 + 0,96}$$

$$n = \frac{54,72}{1,1}$$

$$n = 49,75 \cong 50$$

La muestra total para inicial urbano es 50.

### Muestra primaria

#### Rural

$$n = \frac{(N * Z^2 * p * q)}{[(N - 1) * E^2 + Z^2 * p * q]}$$

$$n = \frac{(270) * (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}{[(270 - 1) * (0,05)^2] + [(1,96)^2 * 0,5 * 0,5]}$$

$$n = \frac{270 * 3,84 * 0,25}{[269 * 0,0025] + (3,84 * 0,25)}$$

$$n = \frac{259,2}{0,6725 + 0,96}$$

$$n = \frac{259,2}{1,6325}$$

$$n = 158,77 \cong 159$$

La muestra total para primaria rural es 159.

### **Urbana**

$$n = \frac{(N * Z^2 * p * q)}{[(N - 1) * E^2 + Z^2 * p * q]}$$

$$n = \frac{(47) * (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}{[(47 - 1) * (0,05)^2] + [(1,96)^2 * 0,5 * 0,5]}$$

$$n = \frac{47 * 3,84 * 0,25}{[46 * 0,0025] + (3,84 * 0,25)}$$

$$n = \frac{45,12}{0,115 + 0,96}$$

$$n = \frac{45.12}{1,075}$$

$$n = 41.97 \cong 42$$

La muestra total para primaria urbano es 42.

### Muestra secundaria

#### Rural

$$n = \frac{(N * Z^2 * p * q)}{[(N - 1) * E^2 + Z^2 * p * q]}$$

$$n = \frac{(36) * (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}{[(36 - 1) * (0,05)^2] + [(1,96)^2 * 0,5 * 0,5]}$$

$$n = \frac{36 * 3,84 * 0,25}{[35 * 0,0025] + (3,84 * 0,25)}$$

$$n = \frac{34.56}{0.09 + 0.96}$$

$$n = \frac{34.56}{1,05}$$

$$n = 32.91 \cong 33$$

La muestra total para secundaria rural es 33.

## Urbana

$$n = \frac{(N * Z^2 * p * q)}{[(N - 1) * E^2 + Z^2 * p * q]}$$
$$n = \frac{(39) * (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}{[(39 - 1) * (0,05)^2] + [(1,96)^2 * 0,5 * 0,5]}$$
$$n = \frac{39 * 3,84 * 0,25}{[38 * 0,0025] + (3,84 * 0,25)}$$
$$n = \frac{37,44}{0,095 + 0,96}$$
$$n = \frac{37,44}{1,055}$$

$$n = 35,49 \cong 36$$

La muestra total para secundaria urbano es 36.

Resumen del muestreo.

Nivel educativo	Zona		Total
	Rural	Urbana	
Inicial - Jardín	103	50	153
Primaria	159	42	201
Secundaria	33	36	69
Total	295	128	423

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnica

La técnica fue la encuesta, siguiendo los procedimientos de esta se entregó los instrumentos a los sujetos de la muestra, quienes respondieron marcando las opciones de respuesta.

### Instrumento



Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario de gestión administrativa y un cuestionario de calidad de servicio.

El cuestionario de gestión administrativa cuenta de 16 ítems, los ítems del 1 al 4 miden la dimensión planificación en los indicadores de requerimiento y presupuesto, los ítems del 5 al 8 miden la dimensión organización en los indicadores funciones, cargos y procesos; los ítems de 9 al 12 miden la dimensión dirección en sus indicadores autoridad, comunicación y toma de decisiones; los ítems del 13 al 16 miden la dimensión control, en sus indicadores normas de control, medir y corregir.

El cuestionario de calidad de servicio consta de 15 ítems, los ítems de 1 al 5 miden la dimensión instalaciones, en sus indicadores limpieza, accesibilidad, conservación, seguridad y confort; los ítems del 6 al 10 miden la dimensión personal, en sus indicadores simpatía, profesionalidad y comunicación; los ítems del 11 al 15 miden la organización en los indicadores horario de atención y rapidez.

### **Validez y confiabilidad**

La validación de los instrumentos se realizó mediante el **juicio de expertos**. Con los datos de los expertos fue estimada la confiabilidad calculando el coeficiente alfa de **Cronbach**, para ello se utiliza la fórmula siguiente:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Los datos obtenidos fueron procesados encontrando un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,78 para el cuestionario de gestión administrativa. Asimismo, un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,76 para el cuestionario de calidad de servicio. Según estos datos la confiabilidad es alta de ambos instrumentos.

### **2.6. Método de análisis de datos**

La tabulación de los datos fue realizada en una plantilla del programa de Excel, el procesamiento fue realizado en el mismo Excel con el MegaStat, que es un

programa complemento del Excel para el procesamiento de datos en el mismo Excel, además se utilizó el software estadístico SPSS V.22

Los estadísticos fueron: Distribución de frecuencias y la chi cuadrado.

Distribución de frecuencias.

$$p_i = \frac{f_i * 100}{n}$$

Donde

$p_i$  = Frecuencias porcentajes.

$f_i$  = Frecuencia absoluta simple.

$n$  = muestra.

Para calcular el chi cuadrado, la fórmula es:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

En esta fórmula:

$O_{ij}$  Son las frecuencias observadas.

$E_{ij}$  Son las frecuencias esperadas.

Para encontrar el chi cuadrado tabulada se tiene en cuenta los grados de libertad (gl) y el nivel de significancia. El primero se determina multiplicado el número de filas menos uno (f-1) y el número de columnas menos uno (c-1). En el presente estudio es:

$$(3- 1) * (3 - 1) = 2 * 2 = 4$$

Contrastación estadística de relación de variables. Efectuado el procesamiento de los datos con el software estadístico SPSS V.22 arroja el valor de chi cuadrado calculado y el valor tabular se obtiene con los grados de libertad y nivel de significancia de 5% en la tabla de Chi cuadrado.

Los resultados se presentan en tablas, gráficos y sus respectivo análisis e interpretaciones.

### **2.7. Aspectos éticos**

La información de otros autores que se presenta en este trabajo fue debidamente citada.

### III. RESULTADOS

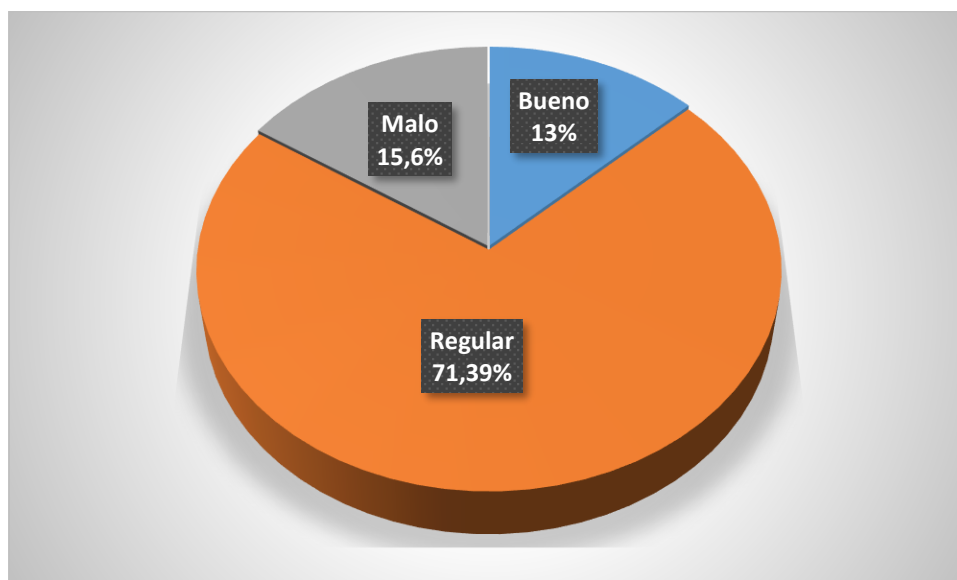
#### 3.1. Identificar el nivel de la gestión administrativa en la UGEL Moyobamba, 2018.

**Tabla 1**

*Nivel de la gestión administrativa en la UGEL Moyobamba, 2018.*

Nivel de la gestión administrativa		Frecuencia	Porcentaje %
Bueno	[39 - 48]	55	13,00
Regular	[28 - 38]	302	71,39
Malo	[16 - 27]	66	15,60
Total		423	100

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 1.** Nivel de la gestión administrativa en la UGEL Moyobamba, 2018. Fuente: Elaboración propia, tabla 2.

En la tabla 1 y gráfico 1 la información se refiere a los niveles de la gestión administrativa en la UGEL - Moyobamba, cuya calificación fue: Regular que corresponde a un 71,39% (302); seguida de malo con un 15,16% (66) y bueno con un 13,00% (55). El mayor nivel de gestión administrativa en la UGEL - Moyobamba, fue regular.

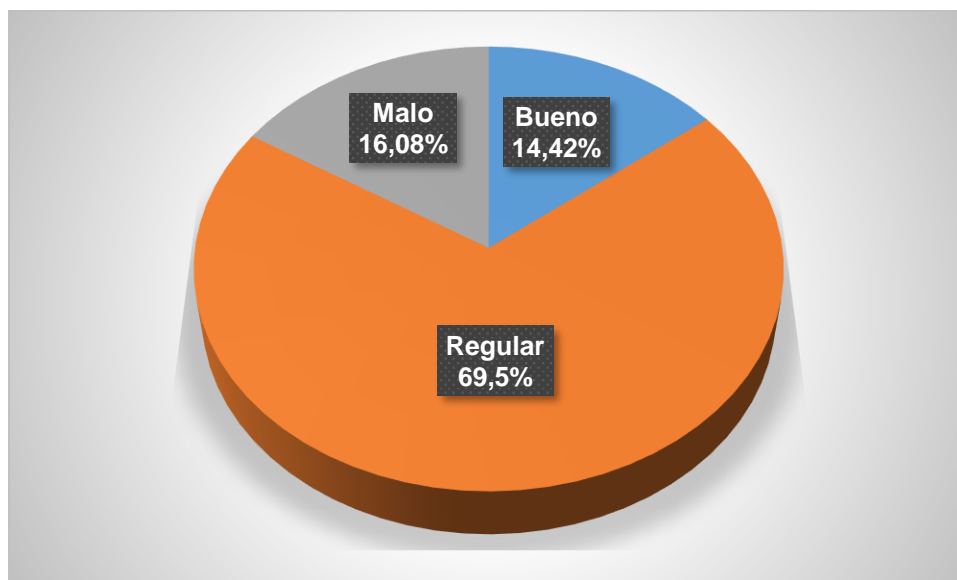
**3.2. Identificar el nivel de la calidad del servicio que brinda la UGEL Moyobamba, 2018.**

**Tabla 2**

*Nivel de calidad de servicio que brinda la UGEL Moyobamba, 2018.*

<b>Nivel de calidad de servicio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Bueno	61	14,42
Regular	294	69,50
Malo	68	16,08
Total	423	100

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 2.** Nivel de calidad de servicio en la UGEL Moyobamba, 2018. Fuente: Elaboración propia, tabla 2.

En la tabla 2 y gráfico 2 se muestran información sobre los niveles de la calidad de servicio que brinda la UGEL - Moyobamba, cuya calificación fue: Regular que corresponde a un 69,50% (294); seguido de malo con un 16,08% (68) y bueno con un 14,42% (61). El mayor nivel de calidad de servicio que brinda la UGEL - Moyobamba, fue regular.

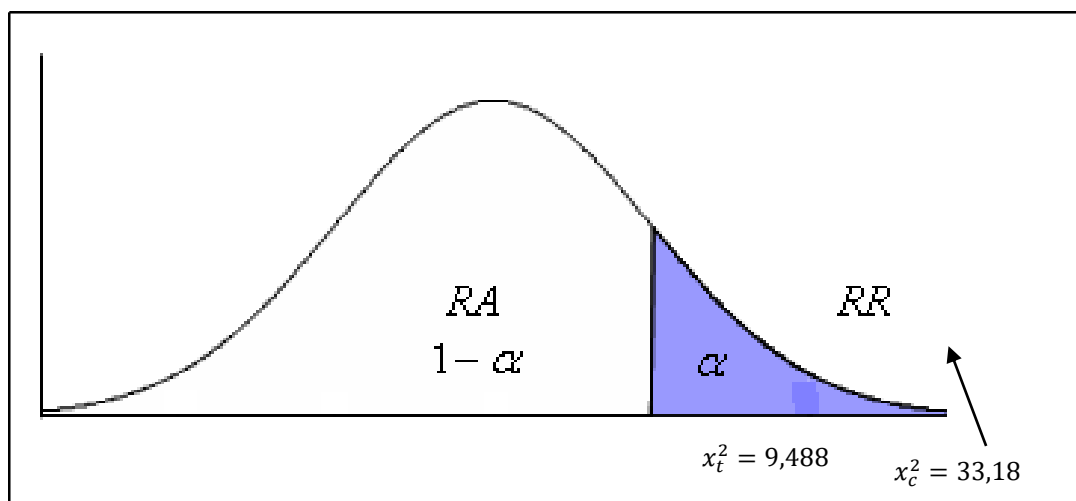
### 3.3 Relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018.

**Tabla 3**

*Contrastación estadística de la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la UGEL Moyobamba, 2018*

Grados de libertad	$\alpha$	$(x_t^2)$	$(x_c^2)$
6	5%	9,488	33,18

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 3.** Comparación de  $x_c^2$  con  $x_t^2$  de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018. Fuente: Elaboración propia.

El valor de chi cuadrado calculado  $x_c^2$  (33,18), recae en la región de rechazo, por ser mayor que chi cuadrado tabulado  $x_t^2$  (9,488), por lo tanto, ambas variables no son independientes; entonces, la relación es significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la UGEL Moyobamba, 2018.

#### IV. DISCUSIÓN

El objetivo general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la UGEL Moyobamba. Al analizar los resultados el valor estadístico (33,18) es mayor que el valor tabular  $\chi^2$  (9,488), datos que permiten establecer que ambas variables no son independientes; entonces, la relación es significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la UGEL Moyobamba, 2018. Con estos resultados se corrobora la hipótesis alterna como verdadera. Este resultado tiene que ver con lo encontrado por Salas (2016) cuyo estudio concluye que la relación es significativa entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016. Asimismo, Flores (2017) encontró que una buena gestión administrativa mejora la calidad del servicio. Por su parte Suárez & Talavera (2015) encontraron una correlación moderada de 0.546 entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo. Baca (2015) estableció que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas de la RED 07 DREC – 2015. Los resultados de la presente investigación y los resultados de otras investigaciones permiten establecer que la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio. Por lo tanto, con la presente investigación los resultados aportan a corroborar esta relación.

El primer objetivo específico fue identificar el nivel de la gestión administrativa que brinda la UGEL Moyobamba, 2018. Según los resultados el mayor porcentaje, representado por el 71,39% percibe a la gestión administrativa en el nivel regular. Con este dato se ha comprobado la hipótesis específica N 1. En oposición a este resultado, Suárez & Talavera (2015) concluyeron que la gestión administrativa es ineficiente según la percepción de la mayoría de los docentes. Gil (2016) encontró similar resultado al establecer que la gestión administrativa es regular para el 60%. Estos resultados permiten establecer que el nivel de gestión administrativa es regular en las instituciones en las que realizó los estudios, así como también hay estudios que encontraron un nivel deficiente. Lo que implica que los directivos tienen que trabajar más para mejorar la gestión administrativa. Según Amaro (2010) la gestión administrativa es dirigir una determinada organización, al cual llama sistema. En este caso el sistema administrativo de la UGEL Moyobamba es percibido en un nivel

regular, medido en sus dimensiones de planificación, organización, dirección, coordinación, control.

El segundo objetivo específico que busca identificar el nivel de la calidad de servicio que brinda la UGEL Moyobamba, 2018, el mayor porcentaje, representado por el 69,50% percibe a la calidad de servicio en el nivel regular. Con este dato se ha comprobado la hipótesis específica N 2. En relación a este resultado Salas (2016) encontró que el servicio educativo es de nivel medio en el 79%. Además, Suárez & Talavera (2015) concluye que no es buena la calidad del servicio educativo. Ortiz (2016) estableció que el servicio educativo está en logro previsto en el 54%. Según los resultados de las diversas investigaciones incluyendo el resultado del presente estudio evidencian que el nivel de calidad de servicio es regular. Esto implica que las autoridades encargadas de la conducción de las organizaciones mejoren las instalaciones, el personal y la organización en la UGEL Moyobamba. Duque & Chaparro (2012) refieren que la calidad del servicio es el valor que asigna el usuario según las propiedades del servicio recibido. En el presente estudio el mayor porcentaje de los usuarios, directores de las instituciones educativas, valoran a la calidad de servicio que brinda la UGEL Moyobamba en un nivel regular. Medido en las dimensiones que propone Palacios (2010) las instalaciones, personal y organización de los trámites.



## **V. CONCLUSIONES**

- 5.1** La relación es significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la UGEL Moyobamba, 2018, con chi cuadrado calculada (33,18) mayor que chi cuadrado tabulada (9,488).
- 5.2** El 71,39% considera que la gestión administrativa es regular; el 15,16% considera que es de nivel malo y el 13,00% percibe que es de nivel bueno. El mayor nivel de gestión administrativa en la UGEL - Moyobamba, es regular.
- 5.3** El 69,50% percibe a la calidad de servicio en un nivel regular; el 16,08% en nivel malo y el 14,42% en nivel bueno. El nivel de calidad de servicio que brinda la UGEL - Moyobamba, es regular.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. Al director de la UGEL - Moyobamba, José Elías Ocampo Vela, diseñar e implementar políticas institucionales que mejoren la gestión administrativa y la calidad de servicio con la finalidad de coadyubar al desarrollo de las actividades y lograr los objetivos propuestos en aras de atender las necesidades de las instituciones educativas.
- 6.2. Al director de la UGEL - Moyobamba, José Elías Ocampo Vela, insertar estrategias para planificar, organizar, dirigir y controlar, asegurando de esta forma realizar de manera adecuada las actividades de esta institución, hecho que ayudaría a la UGEL a detectar y solucionar los requerimientos que se le presenta.
- 6.3. Al director de la UGEL - Moyobamba, José Elías Ocampo Vela, implementar capacitaciones para los trabajadores de esta entidad, sobre la calidad de servicio, de esta forma mejorar la atención, que se reflejaría en la percepción de los usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ackoff, R. (1993). *Rediseñando la empresa del futuro*. México: Limusa.
- Alarcón, S.Z. (2013). *Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana* (tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima - Perú. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1168/1/alarcon\\_msz.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1168/1/alarcon_msz.pdf)
- Alvarado, O. (1999). *Gestión Educativa*. Lima: Fondo de Desarrollo Editorial.
- Amaro, M. (2010). *Gestión administrativa en medicina familiar*. La Habana: Universidad de La Habana.
- Baca, E. V. (2015). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas de la RED 07. DREC – 2015* (tesis doctoral). Universidad César Vallejo, Callo - Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4704/Baca\\_CVE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4704/Baca_CVE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ballina, F. (2000). *Teoría de la administración: un enfoque alternativo*. México: McGraw Hill.
- Bernal, D., Martínez, M.L. & Parra, A.Y. (2015). *Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas* (tesis de maestría). Universidad Santo Tomás, Bogotá - Colombia. Recuperado de <http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3034/Bernaldurley2015.pdf>
- Calero, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote - Perú. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO\\_MORA\\_JANETH\\_DEL\\_PILAR\\_GESTION\\_CALIDAD\\_HUARAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carr, W. (1993). *Calidad de enseñanza e investigación acción*. Sevilla: Díada.
- Certo, S. C. (2001). *Administración moderna*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia.

- Chiavenato, I. (1995). *Introducción a la teoría administrativa*. Bogotá: MacGraw- Chávez Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: McGrawHill.
- Chipana, M. (2015). *Gestión pedagógica y la calidad educativa en las Unidades de Gestión Educativa Local de San Román y Azángaro – 2013* (tesis doctoral). Universidad Andina, Juliaca - Perú. Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/276/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dávila, C. (2001). *Teorías organizacionales y administración*. Bogotá: McGraw Hill.
- Duque O., E J. & Chaparro P., C. R. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10(16), 159-192. Recuperado de [dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3966855.pdf](http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3966855.pdf)
- Esquivel, N. & Huamani, D.E. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015* (tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco - Perú. Recuperado de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/370/3/Nancy\\_Delcy\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/370/3/Nancy_Delcy_Tesis_bachiller_2016.pdf)
- Flores, J.M. (2017). *Mejora de la gestión administrativa en los servicios educativos virtuales del área de gestión académica de IPAE en el periodo 2014-2015* (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Lima - Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11403/Tesis%20-%20JUAN%20FLORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García H, V. (1982). *La calidad de la educación, trabajo y libertad*. Madrid: Dossar.
- Gil, C.A. (2016). *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencias del Hospital I EsSalud Juanjui 2016* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Juanjui - Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1255/gil\\_zc.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1255/gil_zc.pdf?sequence=1)

- Gómez, G. (1994). *Planeación y organización de la empresa*. Mexico: McGraw-HILL.
- Gutiérrez, A. S. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Díaz de Santos.
- Guzzo (2008). *Funciones administrativas*. Uruguay: Recuperado de [www.universidadur.edu.uy/dgp/docs/funadminis.ppt](http://www.universidadur.edu.uy/dgp/docs/funadminis.ppt)
- Hernández, S.J. & Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. México: Mexicana.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Lloréns, F. (1996). *Medición de la calidad de servicio, una aproximación a diferentes alternativas*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Granada. España.
- Luna, A.P., Echeverría, S.B. & Vales, J.J. (2015). Caracterización de directores de escuelas primarias del sur de Sonora. *Educación y ciencia*, 4(43), 19-30. Recuperado de [www.educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/issue/download/.../pdf\\_11](http://www.educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/issue/download/.../pdf_11)
- Moreno V., A. (1991). *Dirección y Control*. Antofagasta: UCN.
- Ortiz, A.S. (2016). *Gestión de la calidad administrativa y su relación con el nivel de desempeño docente en la IE N° 0006 “Aplicación” de Juanjuí – 2016* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Juanjui - Perú Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1078/ortiz\\_cha.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1078/ortiz_cha.pdf?sequence=1)
- Palacios G., J.L. (2010). Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 9(3), 127-142 Recuperado el 10/02/2017 <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3341219.pdf>
- Pelayo, C. M. (1999). *Las principales Teorías Administrativas y sus principales enfoques*. Recuperado de <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpVAAyyFAuIkJzDPoX.php>
- Ramírez, C. (2002). *Fundamentos de administración*. Bogotá: Ecoe.
- Real Academia Española (2001). *Diccionario de la lengua española*. Madrid: Espasa.

- Rial, J., Varela, J., Rial, A. & Real, E. (2010). Modelización y medida de la Calidad Percibida en centros deportivos: la escala QSport-10 RICYDE. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 6(18), 57-73 Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/710/71012449005.pdf>
- Robbins, S. P. & Coulter, M. (2000). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Rojo M., B. (1990). *Planificación y Organización*. Antofagasta: UCN.
- Salas, A. (2016). *La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto - Perú [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1087/salas\\_sa.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1087/salas_sa.pdf?sequence=1)
- Salinas, S.E. (2012). *Importancia de la gestión administrativa en el desempeño de los docentes del Colegio Nacional Experimental Ambato de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua en el año lectivo 2010 – 2011* (tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2653/1/MA-EVA-EDU-951.pdf>
- Senlle, A. & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Stoner, J. (2000). *Administration*. México: McGrawHill.
- Suárez, L.A. & Talavera, R.R. (2015). *La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 UGEL N° 06 del distrito Ate Vitarte – 2014* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima - Perú Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8016/Suarez\\_CLA-Talavera\\_SRR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8016/Suarez_CLA-Talavera_SRR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tisnado, J.R. (2013). *Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 el porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/208/1/TISNADO\\_JORGE\\_MEJORAMIENTO\\_PROCESOS\\_ADMINISTRATIVOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/208/1/TISNADO_JORGE_MEJORAMIENTO_PROCESOS_ADMINISTRATIVOS.pdf)

Vázquez, E. et al (2010). *Programa escuela de calidad*. México: s/e.

Yámbar, I (2013). *La Gestión Educativa y su relación con la Práctica Docente en la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría de la ciudad de Lima – Cercado* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.

Recuperado

de

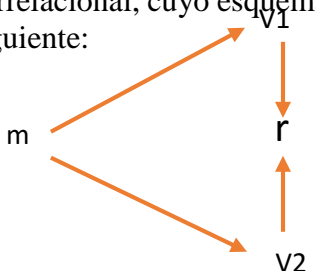
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1680/1/Yabar\\_si.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1680/1/Yabar_si.pdf)

# **ANEXOS**



**Anexo N° 01: Matriz de consistencia**

**Título: “Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018.”**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos											
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> PE1: ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en la UGEL Moyobamba, 2018? PE2: ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> OE1: Identificar el nivel de la gestión administrativa en la UGEL Moyobamba, 2018. OE2: Identificar el nivel de la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: La relación es significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018. Ho: La relación no es significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: El nivel de gestión administrativa es regular en la UGEL Moyobamba, 2018. H2: La calidad del servicio es de nivel regular en la UGEL Moyobamba, 2018.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> - Cuestionario de gestión administrativa - Cuestionario de calidad de servicio</p>											
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b>												
<p>Se empleará el diseño descriptivo correlacional, cuyo esquema es el siguiente:</p> 	<p><b>Población</b> Estuvo conformada por todos los directores de las instituciones educativas públicas del nivel inicial, primaria y secundaria, pertenecientes a la UGEL – Moyobamba. La distribución por nivel y por zona se encuentra en el siguiente cuadro.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1223 995 1442 1038">Variables</th> <th data-bbox="1442 995 1744 1038">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1223 1038 1442 1209" rowspan="4">Gestión Administrativa</td> <td data-bbox="1442 1038 1744 1082">Planificación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1442 1082 1744 1125">Organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1442 1125 1744 1168">Dirección</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1442 1168 1744 1211">Control</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1223 1209 1442 1347" rowspan="3">Calidad de servicio</td> <td data-bbox="1442 1209 1744 1252">Instalaciones</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1442 1252 1744 1295">Personal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1442 1295 1744 1347">Organización</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión Administrativa	Planificación	Organización	Dirección	Control	Calidad de servicio	Instalaciones	Personal	Organización	
Variables	Dimensiones													
Gestión Administrativa	Planificación													
	Organización													
	Dirección													
	Control													
Calidad de servicio	Instalaciones													
	Personal													
	Organización													

Donde:

**m:** Muestra

**V1:** Gestión Administrativa

**V2:** Calidad de servicio

**R:** Relación entre las variables de estudio

Nivel	Rural	Urbana	Total
Inicial – Jardín	141	57	198
Primaria	270	47	317
Secundaria	36	39	75
Total	447	143	590

**Muestra**

Se resume en el siguiente cuadro.

Nivel educativo	Zona		Total
	Rural	Urbana	
Inicial-Jardín	103	50	153
Primaria	159	42	201
Secundaria	33	36	69

## Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de gestión administrativa

Instrucciones: Valorar la gestión administrativa de la UGEL – Moyobamba de acuerdo a los siguientes criterios:

1. Optimo
2. Regular
3. Malo

	1	2	3
<b>Planificación</b>			
1. La planificación de la UGEL para atender el requerimiento de las instituciones educativas es...			
2. La planificación de la UGEL para atender con material didáctico a las instituciones educativas es...			
3. La planificación del presupuesto en la UGEL para entregar los materiales didácticos a las instituciones educativas es...			
4. La planificación del presupuesto de la UGEL para apoyar con el costo de traslado de los textos escolares a las instituciones educativas es...			
<b>Organización</b>			
5. El nivel de cumplimiento de sus funciones del personal que labora en la UGEL es...			
6. El nivel de distribución de cargos en la UGEL de acuerdo al perfil profesional es ...			
7. El nivel de apoyo por el personal de la UGEL en la solución de un problema de la institución es ...			
8. Los procesos que se realiza en la UGEL son de nivel ...			
<b>Dirección</b>			
9. El nivel de autoridad en cada área de la UGEL para ejercer su responsabilidad de forma autónoma es ...			
10. La comunicación de la UGEL a las instituciones educativas sobre reuniones, documentos, acuerdos entre otros, es de nivel...			
11. El nivel de autonomía para tomar decisiones de los jefes de área en la UGEL es ...			
12. La celeridad en la toma de decisiones es ...			
<b>Control</b>			
13. El la UGEL los criterios de desempeño que permiten realizar las comparaciones necesarias para el control es de nivel ...			
14. La estimación que se realiza de las actividades programadas en la UGEL es de nivel ...			
15. El ajuste que se realiza de las actividades programadas en la UGEL es de nivel ...			
16. La UGEL hace seguimiento para cumplimiento de las metas en un nivel ...			

### Cuestionario de calidad de servicio

Instrucciones: Valorar la gestión administrativa de la UGEL – Moyobamba de acuerdo a los siguientes criterios:

1. Bueno
2. Regular
3. Malo

	1	2	3
<b>Instalaciones</b>			
1. La limpieza de los ambientes y espacios de la UGEL Moyobamba es ...			
2. La señalización para el acceso a las diversas áreas es de nivel ...			
3. La conservación de los ambientes es de nivel ...			
<b>Seguridad</b>			
4. La confianza para dejar nuestras pertenencias por algún momento, laptop, entre otros, en la UGEL es de nivel ...			
5. La comodidad con que se espera ser atendidos en la UGEL es de nivel ...			
<b>Personal</b>			
6. En la UGEL el trato de todo el personal es de nivel ...			
7. Las habilidades de los trabajadores de la UGEL para el puesto que tienen a cargo es de nivel ...			
8. La calidez con que el personal de la UGEL trata a los usuarios es de nivel ...			
9. La habilidad de los trabajadores de la UGEL para establecer conversaciones con los usuarios es de nivel ...			
10. La claridad con que el personal de la UGEL emite mensajes a sus interlocutores es de nivel ...			
<b>Organización</b>			
11. El tiempo que da la UGEL para realizar los trámites es de nivel ...			
12. El tiempo que da la UGEL para presentar los documentos requeridos es de nivel ...			
13. El tiempo con que informa la UGEL a las instituciones educativas sobre diversos asuntos es de nivel ...			
14. La celeridad de los trámites en la UGEL es de nivel ...			
15. La celeridad en la UGEL con que responden a las demandas institucionales es de nivel...			

## Anexo N° 03: Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Bazán Vargas, Kieffer Segundo  
 Institución donde labora : Red de Salud Moyobamba  
 Especialidad : Magister en Administración de Salud  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el nivel de Gestión Administrativa  
 Autor del instrumento : Br. Jeisy Elvith Ríos Culqui.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión Administrativa</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión Administrativa</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión Administrativa</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión Administrativa</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>42</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos maestres.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42

Tarapoto, 05 de mayo de 2018.

  
**Kieffer Segundo Bazán Vargas**  
 MAGISTER EN ADM. SERVICIOS DE SALUD  
 DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA  
 DNI N° 06796264



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Bazán Vargas, Kieffer Segundo  
 Institución donde labora : Red de Salud Moyobamba  
 Especialidad : Magister en Administración de Salud  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el nivel de Calidad de servicio  
 Autor del instrumento : Br. Jeisy Elvith Ríos Culqui.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de Servicio</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicio</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad de Servicio</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicio</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>42</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42

Tarapoto, 05 de mayo de 2018.

  
**Kieffer Segundo Bazán Vargas**  
 MAGISTER EN ADM. SERVICIOS DE SALUD  
 DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA  
 DNI N° 05796264

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Trigozo Sanchez, Geisler  
 Institución donde labora : I.E. Alfredo Tejada - Soritor  
 Especialidad : Magister en Administración de la Educación.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el nivel de Gestión Administrativa  
 Autor del instrumento : Br. Jeisy Elvith Ríos Culqui.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión Administrativa</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión Administrativa</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión Administrativa</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión Administrativa</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 05 de mayo de 2018.

  
**Geisler Trigozo Sánchez**  
 Mg. EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN  
 DNI. N° 00823492



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Trigozo Sanchez, Geisler  
 Institución donde labora : I.E. Alfredo Tejada - Soritor  
 Especialidad : Magister en Administración de la Educación.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el nivel de Calidad de servicio  
 Autor del instrumento : Br. Jeisy Elvith Ríos Culqui.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5				
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X					
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de Servicio</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X				
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicio</b> .				X					
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad de Servicio</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X					
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X				
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X				
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicio</b> .				X					
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X					
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X				
<b>PUNTAJE TOTAL</b>									44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 05 de mayo de 2018.

  
 Geisler Trigozo Sánchez  
 Mg. EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN  
 DNI. N° 00823492



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Vásquez Tuanama, Henry Lolan  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Moyobamba  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el nivel de Gestión Administrativa  
 Autor del instrumento : Br. Jeisy Elvith Ríos Culqui.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión Administrativa</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión Administrativa</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión Administrativa</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión Administrativa</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>45</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 05 de mayo de 2018.



Henry Lolan Vásquez Tuanama  
 Mg. EN GESTIÓN PÚBLICA  
 DNI. N° 41327678

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Vásquez Tuanama, Henry Lolan  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Moyobamba  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir el nivel de Calidad de servicio  
 Autor del instrumento : Br. Jeisy Elvith Ríos Culqui.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de Servicio</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicio</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad de Servicio</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicio</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>44.</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento de investigación materia de revisión, evidencia una buena sistematicidad en los diferentes criterios y coherencia de cada uno de los ítems con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones; por tanto, tiene validez de contenido y es aplicable a los sujetos muestrales.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44.

Tarapoto, 05 de mayo de 2018.



Henry Lolan Vásquez Tuanama  
 Mg. EN GESTIÓN PÚBLICA  
 DNI. N° 41327678

**Anexo N° 04: Índice de confiabilidad**

**Confiabilidad del cuestionario de gestión administrativa**

Cuestionario de gestión administrativa										
	Criterios de evaluación									
Experto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,782	10

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	40,3333	6,333	,803	,711
VAR00002	41,0000	9,000	,000	,792
VAR00003	40,3333	9,333	-,189	,844
VAR00004	40,3333	6,333	,803	,711
VAR00005	40,3333	9,333	-,189	,844
VAR00006	40,3333	6,333	,803	,711
VAR00007	41,0000	9,000	,000	,792
VAR00008	40,6667	6,333	,803	,711
VAR00009	40,3333	6,333	,803	,711
VAR00010	40,3333	6,333	,803	,711

## Confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio

Cuestionario de calidad de servicio										
	Criterios de evaluación									
Experto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5

### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	3	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	3	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

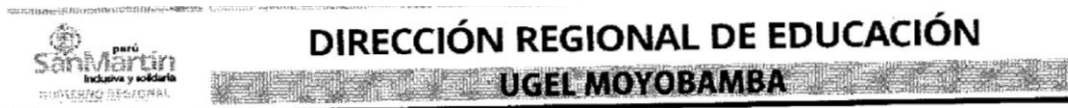
### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,760	10

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	39,6667	6,333	-,115	,829
VAR00002	39,3333	6,333	,000	,770
VAR00003	40,0000	4,000	,866	,656
VAR00004	40,0000	4,000	,866	,656
VAR00005	39,6667	4,333	,693	,692
VAR00006	39,6667	4,333	,693	,692
VAR00007	40,3333	6,333	,000	,770
VAR00008	40,3333	6,333	,000	,770
VAR00009	40,3333	6,333	,000	,770
VAR00010	39,6667	4,333	,693	,692

**Anexo N° 05: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.**



*"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional "*

**EL QUE SUSCRIBE DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - MOYOBAMBA; OTORGA LA PRESENTE:**

**AUTORIZACIÓN**

A la señorita **JEISY ELVITH RIOS CULQUI**, identificada con DNI N° 46412532, estudiante de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo en el Programa de Maestría en Gestión Pública, para aplicar el Cuestionario para recoger información respecto a la Gestión Administrativa al personal de la UGEL de Moyobamba; con fines de realizar la sustentación de tesis; por lo que deberá brindar las facilidades del caso.

Se expide la presente, para que se le reconozca como tal.

Moyobamba, 25 de junio 2018.

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
Dirección Regional de Educación  
Unidad de Gestión Educativa Local - Moyobamba  
Mg. José María Ucayaco Vela  
DIRECTOR UGEL - MOYOBAMBA





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

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

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

RIOS CULQUI JEISY ELVITH

D.N.I. : 46412532

Domicilio : JR. IQUITOS N° 112

Teléfono : Fijo : 042350847

Móvil : 988308788

E-mail : jeisita1@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA EN GESTION PUBLICA

Mención : MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

RIOS CULQUI JEISY ELVITH

Título de la tesis:

**"Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL  
Moyobamba, 2018"**

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

07 enero 2019



1 "Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018"

2 TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR

Br. Jeisy Elvith Ríos Culqui

ASESOR

Mg. Kicifer Segundo Bazán Vargas

**Resumen de coincidencias**

18 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	12 %
2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3 www.gestcom.cl Fuente de Internet	<1 %
4 repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5 www.bcv.org.ve Fuente de Internet	<1 %
6 www.mysciencework.c... Fuente de Internet	<1 %

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo: **KIEFFER SEGUNDO BAZAN VARGAS**, docente de la Maestría en Salud Pública y revisor del trabajo académico titulado: “**Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018**”, de la estudiante, **Br. Jeisy Elvith Ríos Culqui**, he sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente.

Que el citado trabajo académico tiene un **índice de similitud de 18%** verificable en el **reporte de originalidad** del programa Turnitin, **grado de coincidencia mínimo** que convierte en **trabajo en aceptable** y no constituye plagio, en **tanto cumple** con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 24 de setiembre del 2018



KIEFFER S. BAZAN VARGAS  
Experiencia Curricular  
DNI N° 06796264





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:**

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

Jeisy Elvith Ríos Culqui

**INFORME TITULADO:**

“Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018”

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**SUSTENTADA EN FECHA:** 12 de agosto de 2018

**NOTA O MENCIÓN:** Aprobado por mayoría

**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara**  
**DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN**  
**UCV - TARAPOTO**