



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Gestión administrativa y calidad de servicio de los
trabajadores de UGEL Chepén, 2020”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado de Administración

AUTOR:

Huaccha Malca, Julinho Marquinho (ORCID: 0000-0002-5989-1245)

ASESOR:

Mg. Aguilar Chávez Pablo Valentino (ORCID: 0000-0002-8663-3516)

Mg. Parraguez Carrasco, Marcos Benito (ORCID: 0000-0002-1604-8098)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios por brindarme esa sabiduría, la fuerza y salud para cumplir la meta trazada en cinco años, a mi familia que siempre me ha apoyó para seguir adelante con su incondicional apoyo en este periodo largo, que son el pilar importante para lograr mis objetivos en mi vida y poder disfrutarlo más adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por guiarme, acompañarme y brindarme una vida plena de aprendizaje y experiencias, para ello, le brindo las gracias a mi familia quien me ha motivado para continuar adelante cada día con mis objetivos, valores y con mi carrera para no rendirme en el camino.

A mi asesor de tesis Marcos Benito Parraguez Carrasco por haber estado en todo momento apoyándome en la elaboración de este proyecto de investigación dándome las sugerencias adecuadas para este proyecto y poder llevarlo a cabo con éxito y que sea como una herramienta útil para los alumnos de la carrera de Administración de Empresas en la Universidad Cesar Vallejo.

A la Universidad Cesar Vallejo porque ante estas limitaciones y problemas presentados en el camino hace esfuerzo por brindarnos esa oportunidad de mejorar nuestra formación académica y ser buenos profesionales en el futuro que nos espera por vivir.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Página de Jurado.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Justificación.....	10
1.3. Formulación del problema.....	11
1.4. Hipótesis.....	11
1.5. Objetivos de la investigación: general y específicos.....	11
II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Trabajos previos.....	12
2.2. Teorías relacionadas con el tema.....	15
III. METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Variables y Operacionalización.....	21
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos.....	26
3.6. Método de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Resultado de validación del cuestionario de la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.....	24
Tabla 2	Descripción de la normalidad de la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.....	27
Tabla 3	Descripción de las correlaciones entre las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio	28
Tabla 4	Nivel de la gestión Administrativa de la UGEL Chepén, 2020.....	29
Tabla 5	Nivel de calidad de servicio que brinda UGEL Chepén ,2020	30
Tabla 6	Descripción de las correlaciones entre la dimensión Planeación y Calidad de Servicio.....	31
Tabla 7	Descripción de las correlaciones entre dimensión Organización y Calidad de Servicio.....	32
Tabla 8	Descripción de las correlaciones entre la dimensión Dirección y Calidad de Servicio.....	33
Tabla 9	Descripción de las correlaciones entre la dimensión Control y Calidad de Servicio.....	34

RESUMEN

En el trabajo de indagación se consideró como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de UGEL Chepén 2020. Se utilizó como metodología de estudio, un enfoque cuantitativo, el tipo de diseño fue descriptivo – correlacional, de diseño no experimental – transversal, así mismo se trabajó con una muestra de 269 encuestas el cual fue sujeta a una muestra adecuada de 207 encuestas dirigido a los usuarios de la UGEL Chepén, para ello, se empleó el cuestionario para la recopilación de la información, fue útil para analizar los resultados arrojados en el cuestionario que se empleó. En los resultados obtenidos se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, siendo que a más gestión administrativa mejor será la calidad de servicio de los usuarios, igual manera en la relación de las dimensiones planeación (Rho= 96.7%), organización (Rho= 97.3%), dirección (Rho= 97.7%) y control (Rho= 95%), se obtuvieron una relación significativa fuerte con las dimensiones y la calidad de servicio. En conclusión, hay una significativa relación entre las variables de estudio (V1 y V2) de la UGEL Chepén.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de servicio, proceso administrativo, relación.

ABSTRACT

In the investigation work, the general objective was to determine the relationship between administrative management and quality of service of the workers of UGEL Chepén 2020. As the study methodology was used, a quantitative approach, the type of design was descriptive - correlational, of non-experimental design - cross-sectional, likewise, a sample of 269 surveys was worked, which was subject to an adequate sample of 207 surveys directed to users of the UGEL Chepén, for this, the questionnaire was applied to collect the information on which was useful to analyze the results obtained in the questionnaire that was applied. In the results obtained, the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted, being that the greater the administrative management, the better the quality of service of the users, in the same way in the relationship of the planning dimensions (Rho = 96.7%), organization (Rho = 97.3%), direction (Rho = 97.7%) and control (Rho = 95%), a strong significant relationship between dimensions and quality of service were obtained. In conclusion, there is a significant relationship between the study variables (V1 and V2) of the UGEL Chepén.

Keywords: administrative management, quality of service, administrative process, relationship.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente se busca la eficacia y eficiencia de las organizaciones públicas y privadas, el cual permite cumplir con las necesidades para ser más competentes y mejorar cada día, las empresas públicas poseen inconvenientes para realizar el proceso administrativo, para ello nos indica que los colaboradores no tienen un desempeño de forma correcta en sus labores y esto tendría consecuencias de que el servicio de calidad a los usuarios no es adecuado.

Hoy, afrontamos clientes que mayormente son muy exigentes con el personal que les brinda la atención, sin embargo, para mejorar las necesidades de los usuarios se conoce cómo llegar para obtener la calidad de servicio adecuado el cual interpone en la presentación del trabajador. El director de la empresa u organización se encarga de cumplir la responsabilidad del proceso administrativo, es el ente que evalúa las exigencias presentadas en los servicios que no se atienden rápido el cual ocasiona problemas con los usuarios, obteniendo como fuente de resultados deficiente en servicios brindados por la entidad.

En su Revista: Ce contribuciones a la economía (2017) determina el proceso administrativo como un grupo de acciones el cual el gerente o director llevan a cabo las acciones, dicha finalidad es cumplir los objetivos que se proponen alcanzar en una empresa, donde refleja la esencial del administrador, director o gerente, sin embargo, ellos son responsables de encaminar el crecimiento de los recursos financieros en las organizaciones para que puedan obtener buenos resultados.

El diario Colombia digital (2017) manifiesta su realidad del estado de Colombia electrónico donde encontramos a las instituciones públicas cumpliendo con los objetivos, consiguiendo un estado participativo y eficiente; la responsabilidad de todos ellos ha logrado complacer al cliente, para ello, el país debe preocuparse de las instituciones que brinden el servicio de calidad con hechos realizados.

Según el autor Jorge Gil, director en la especialidad de administración de la UPC según el discurso de “Gestión administrativa” nos informa la importancia que tiene la universidad para ejecutar correctamente el proceso administrativo, el cual hace mención como es que compite para ampliar más a los clientes y conseguir

que los negocios encaminen adecuadamente, ahora el personal es la pieza clave para el aumento financiero. La gestión administrativa suele darse como estrategia, conociendo lo que es planear, organizar y direccionar.

En la región Trujillo, nos comunica la importancia de tener mejor interés en los servicios públicos el cual es importante para el gobierno tener entrada a la justicia de manera eficiente.

El Ministro de Vivienda en Gestión Administrativa promete aumentar la atención de los sectores públicos, existiendo mucha deficiencia en el sector público y privado, en conclusión, se dice que, para satisfacer las necesidades, brindar requerimientos, dar servicio de calidad y ver las fallas que se presenten ante el proceso administrativo.

La Unidad de Gestión Educativa Local Chepén, la Institución que pertenece al estado el cual se responsabiliza de otorgar servicios educativos para Instituciones Educativas en relación a la gestión pedagógica y administrativa. Se observó mayormente en sus áreas la falta de ejecución del Proceso Administrativo, para ello no llega a cumplir las metas en el plazo establecido por la falta de desorganización, coordinación y dialogo entre los trabajadores. Por lo tanto en referencia en atención y orientación del usuario se notan deficiencias, es por ello que (docentes, directores, padres de familia) que recurre a la institución no perciben buena atención y compromiso con sus actividades en el interior de la institución, en conclusión el propósito de esta indagación es saber el problema que se está presentando en la institución pública, para ello se puede analizar los motivos por el cual no cumplen en forma correcta el proceso administrativo y la calidad de servicio, el colaborador puede observar, tener el control de sus responsabilidades y establecerlo en forma adecuada que permita ofrecer y dar calidad de servicio logrando su agrado de los usuarios en la organización.

Con esta indagación quiere conocer la relación entre las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, para ello, será justificada teóricamente porque será respaldada por diferentes autores, ya que al tener conocimiento del tema se podrá ajustar con la realidad. En su justificación práctica, este trabajo permitió saber la importancia del proceso administrativo en la adecuada Gestión Administrativa y

Pedagógica de UGEL Chepén, así mismo permitirá saber su problemática actual del proceso y calidad de servicio, por lo tanto, observar las fallas presentadas que no permite lograr una calidad de servicio. Esta indagación se justifica metodológicamente, la investigación es tipo de estudio descriptivo correlacional, teniendo como encuesta como instrumento, va permitir obtener la recopilación de datos, y esto servirá para mejorar problemáticas, además este trabajo será útil como antecedentes para las siguientes investigaciones futuras.

Esta investigación tiene como problema general: ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los trabajadores de UGEL Chepén 2020? Lo que sugiere la siguiente hipótesis “La Gestión Administrativa se relaciona directamente con la Calidad de Servicio de los trabajadores de UGEL Chepén, 2020.

Esta investigación tiene de objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los trabajadores de UGEL Chepén 2020.

Objetivos específicos:

- Determinar el nivel de la Gestión Administrativa de los trabajadores de UGEL Chepén, 2020.
- Determinar el nivel de la Calidad de Servicio de los trabajadores de UGEL Chepén, 2020.
- Determinar la relación entre la dimensión Planeación y Calidad de Servicio de los trabajadores de UGEL Chepén, 2020.
- Determinar la relación entre la dimensión Organización y Calidad de Servicio de los trabajadores de UGEL Chepén, 2020.
- Determinar la relación entre la dimensión de Dirección y Calidad de Servicio de los trabajadores de UGEL Chepén, 2020.
- Determinar la relación entre la dimensión de Control y Calidad de Servicio de los trabajadores de UGEL Chepén, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Martínez y Caballero (2018), realizaron una tesis: Relación entre la gestión administrativa y autoeficacia percibida en estudiantes inmigrantes e hijos españoles de inmigrantes que hacen secundaria obligatoria en Madrid, España, aplicaron una investigación correlacional en una muestra de 30 participantes aplicando dos escalas tipo Likert como instrumentos de recolección de datos. Determinándose que existe correlación significativa entre variables por cuanto Pearson es de 0,865, resultado que se logró de la información producto de los instrumentos descritos.

Villalta, A. (2014) nos dice que la investigación “Modelo de Gestión Administrativa para aumentar la calidad de servicio público del mercado Municipal de Salinas del cantón” tiene como propósito de investigación estimar su similitud entre Gestión Administrativa y calidad de servicio mediante el estudio realizado, por ello se sigue un tipo de Gestión Administrativa del mercado Municipal del Cantón Salinas (Santa Elena).

Santiago (2016) nos dice en esta indagación que “La gestión administrativa en la aceptación del cliente en la Municipalidad del Manabí” Ecuador; tiene su propósito resolver la aprobación de los usuarios en la Gestión Administrativa realizada por los colaboradores de la entidad pública, fue la indagación correlacional, su diseño transversal, no experimental que tiene planteamiento cuantitativo, la muestra se realizó a 421 usuarios elegidos al azar los cuales fueron calificados a través de encuesta el cual cuenta con dos instrumentos confiabilizados y validados. Santiago llega por concluir de la conformidad del cliente que arroja correlación positiva y significativa con la gestión administrativa, el valor de rho es (0,816), concluye que el control tiene importancia en el cual tiene en cuenta los procesos de gestión administrativa.

Según los autores Ocampos y Valencia (2016) en su indagación de “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, en la red asistencial ESSALUD -Tumbes, 2016”. Tiene como propósito establecer relación de gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Es SALUD- Tumbes (2016). El diseño de investigación es descriptivo correlacional, empleó el cuestionario para las variables el cual encuestó a una cantidad de 39 colaboradores. Su resultado

numérico en las variables establece que no son dependientes cada una por lo tanto autoriza estimar la hipótesis; en el análisis de las hipótesis empleó Spearman arrojando un (0.559) en el cual su sig. es de 0.000. Llega a la conclusión que hay relación entre sus variables el cual demuestra una existencia en la relación moderada en las variables desde la perspectiva del trabajador administrativo.

Ríos (2018), según la indagación “Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba”. Esta indagación determinó la relación de la V1 y V2 que brinda la UGEL Moyobamba. Su muestra estuvo conformada por 423 entre profesores y directores de las instituciones educativas públicas de los tres niveles (inicial, primaria y secundaria), pertenecientes a la UGEL – Moyobamba. Al analizar los datos a través de Prueba Chi-Cuadrado se determinó que las variables tienen relación entre gestión administrativa y la calidad del servicio brindado por UGEL Moyobamba. Concluyó que mediante una mejor gestión administrativa se brinda mejor calidad de servicio.

Cabanillas (2017) tiene como estudio “Gestión institucional y la Calidad del Servicio en la Red Carabayllo UGEL 2017”, el propósito es encontrar la relación de las variables de investigación de esa entidad. Este estudio es tipo básico, de diseño correlacional, y la muestra de 60 profesores aplicada en dos encuestas de 22 preguntas. Se tiene como resultado una relación de categoría inferior de las variables de estudio mencionadas anteriormente, sin embargo, manifiesta su Rho (0.355); en sus dimensiones gestión administrativa (3,97) y pedagógica (0,25) tiene relación inferior con calidad del servicio, por último, con las dimensiones de gestión intra institucional (0,194) y comunitaria (0,074) no hay relación.

Cutti (2018), examina “Gestión Administrativa y Calidad del Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local de La Mar, Tambo. Su propósito del estudio fue evaluar sus variables de estudio en la Unidad de Gestión Educativa Local de La Mar, distrito de Tambo, donde se recolectaron datos de fuentes primarias de las variables de estudio. La indagación se realizó desde la perspectiva del personal y el usuario, se seleccionó dos opciones de producto para las variables de investigación, para ambas variables se trabajó con una muestra no probabilística, la primera variable estuvo conformado de 70 empleados de la UGEL La Mar, repartidos por todas las áreas de la UGEL, para la siguiente cantidad se seleccionó

70 profesores y administrativos del distrito de Tambo. Después con este producto, elaboramos un cuestionario que pueda utilizarse como técnica de encuesta. Asimismo; análisis de resultados y discusión se basa en las estadísticas: Tau b de Kendall. De estos resultados se finaliza que no hay relación significativa de las variables de investigación en la Unidad de Gestión Educativa, estos resultados se confirman con base en la estimación de Tau b de Kendall mostró que la correlación es 0.169 el cual se aprecia una correlación inferior entre las variables.

Tisnado (2014), planteó el problema general ¿Como mejorar el sistema de gestión administrativo de la UGEL El Porvenir puede aumentar y mejorar la educación; aumentando el nivel de satisfacción del profesor de la jurisdicción 2014? el propósito principal es establecer como el sistema de gestión administrativo de la UGEL El Porvenir puede aumentar el agrado del docente y que aporte al desarrollo educativo de su jurisdicción y como hipótesis el mejoramiento del sistema de gestión administrativo de la UGEL El Porvenir ha hecho contribuciones significativas para aumentar el valor del docente de la jurisdicción 2014. Llega a concluir sobre los sistemas de gestión administrativos más comunes identificadas en la UGEL, la evaluación de la estructura de los sistemas de gestión administrativo indica una estructura dura y burocrático, ocasionando despiste y pérdida del tiempo, es por ello que retrasa su desarrollo eficiente en cuanto a las responsabilidades institucionales y pedagógicas, bajando el nivel de satisfacción del docente.

El proceso administrativo es el mecanismo principal de las empresas que resuelve etapas para cumplir los objetivos en la organización buscando eficacia y eficiencia, entonces la organización va a cumplir con todas sus metas; sin embargo, da conocer si el desempeño de los directivos cumple con el proceso administrativo de la organización.

Munch (2014) determina “Proceso administrativo, alcanzar la cadena de etapas o entendimiento el cual tiene como resultado importante para emplear métodos, principios, técnicas y enfoques de gestión pública”

Luna, (2014) según el estudio realizado en Gestión Administrativa, utiliza la manera de emplear los recursos empleados en una organización o institución, en

mayoría son limitados, en cuanto a la finalidad para cumplir dichas metas planteadas.

Contraloría general de la república: Entidad descentralizada de derecho público, utiliza una autonomía de acuerdo a la ley orgánica. Es el órgano supremo del Sistema gubernamental. Controla la legalidad de la realización del presupuesto estatal, los tramites de la deuda pública y el funcionamiento en las entidades bajo su gestión. Se rige de acuerdo a la Ley de Organizaciones de los sistemas en gestión y la Contraloría de la República (Ley N° 27785). El Contralor General es nombrado por el estado, por decisión del Poder Ejecutivo, por siete años. Podría despedirlo por mala conducta grave.

La gestión administrativa se va a realizar en cuatro dimensiones importantes las cuales son: la planeación, organización, dirección y control.

En la planeación: Esta es la etapa donde se comienza un proceso administrativo, por lo tanto, se ocupa de observar el entorno futuro y saber los problemas de las empresas u organización, especificar el objetivo que quieren cumplir y fijar modalidades, el cual utilizarían para disminuir problemas, el cual no perjudique para lograr los objetivos trazados en la organización.

Según Robbins (2017) la planeación es un grupo de metas de la institución, la creación de estrategia o métodos amplios para llevar a cabo dichas metas y crecimiento de manera minucioso para incorporar y determinar operaciones. La realización de estos objetivos crea una visualización del trabajo hecho por las personas de la organización para obtener la atención correcta por parte de la organización.

El autor Chiavenato (2016) informa que planeación comienza con una definición clara de las metas que se pretende alcanzar, luego de ello se estructura el plan para lograr esas metas, es decir es el punto de partida para saber correctamente dónde y cómo alcanzar ese objetivo.

El autor Chiavenato (2016) señaló que el término organización se refiere a una empresa humana establecida con el propósito de lograr los objetivos y que su estructura también se basa en la repartición de las responsabilidades con los miembros de la organización o empresa.

La organización es la distribución de labores por áreas y responsabilidades, el cual permite efectuar la tarea de cada trabajador de manera correcta, a través de ello se conoce las responsabilidades del puesto donde se ubica el colaborador de la empresa, soporta una utilización equilibrada de recursos el cual implanta relación entre el trabajo y el personal que debe realizar.

Es el desarrollo realizado para poder hacer y lograr aquel propósito establecido o planeado, repartiendo y estableciendo las responsabilidades suministrando los recursos.

Delia (2016) dice que dirección es el sacrificio completo de todo el talento humano con el propósito de alcanzar las metas, influir en el desempeño de los trabajadores de manera individual y colectivo para que sigan en la misma dirección, es decir hacia las metas organizacionales.

En la dirección se refiere cuando se hace lo acordado de acuerdo al modelo organizacional, al tomar decisión dependerá del gerente o director de la organización, sin embargo, el presupuesto de la empresa debe utilizarse de forma correcta a través de las relaciones interpersonal, cumplir que los afectados de la organización colaboren al resultado de los objetivos que se desempeñan mediante subfunciones: el liderazgo, motivación y comunicación.

Arriaga (2018) señaló el control como un proceso transversal que permite a las empresas asegurar el uso de manera eficiente de los recursos y así lograr el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones.

La participación del control en el proceso administrativo es importante porque se ocupa de conducir para el objetivo en lo planificado, confirmando la calidad y evitar confusiones ante algún error que se presente con herramientas correctas que permita examinar algún problema que se presente, cargo que analiza la medición de resultados arrojados comparando con lo esperado (planeados) con la finalidad de encontrar la mejora continua del proceso administrativo.

Cuando se habla de calidad se entiende el estado y la capacidad de los materiales y objetos para saciar las necesidades requeridas según el parámetro; sin embargo, la calidad puede tener una noción subjetiva de la calidad relevante de un individuo para comparar una cosa con la otra.

De León (2017) nos dice que el término calidad ha adquirido muchos significados a lo largo del tiempo, la perspectiva desde la que se ve y el entorno en el que se utiliza. Cada uno de ellos busca definir una filosofía de comportamiento para la mejora continua con el objetivo de cumplir con los estándares, lograr procesos más eficientes y obtener servicio que puedan complacer sus necesidades de los usuarios. En algunas personas, el término es complicado y no significa necesariamente lo mismo para todos.

Es el esfuerzo de los trabajadores cuidar bien a los usuarios para que se encuentren satisfechos de la calidad de servicio que les otorgan, como resultado, muchas empresas pueden utilizar la tecnología para comunicarse, un ejemplo es los call-center cuyo propósito es dar un buen servicio a los usuarios.

Normalmente, señala las precedencias del administrador y/o empresario, la calidad se aplica a la producción y la atención de los usuarios.

Según Evans & Lindsay (2015) argumentó que existe cuatro dimensiones en calidad de servicio y estas son:

Evans y Lindsay (2015) en la dimensión de confiabilidad da a conocer “Su aptitud para suministrar lo que se acordó, de manera verídica y necesaria, las pautas incluyen autoridades de atención al cliente el cual contestan en el tiempo acordado, según instituciones del cliente”.

Según Bush (2017) la confiabilidad significa terminar la promesa del servicio, realizar lo que dice que iba hacer para el cliente, el cual compromete la ejecución del servicio, sino que también de brindar el servicio o entregar lo acordado, brindando confiabilidad y precisión.

La confiabilidad, uno de los factores que evalúa el rendimiento de cada empleado en una entidad, esto se debe a que se requieren todos los registros oficiales al brindar servicio y producto. Por lo tanto, al momento de brindar bienes o servicio se deben especificar las características exactas para que después no pueda haber inconvenientes con respecto a la calidad de servicio.

Creemos que nuestros colaboradores puedan tomar medidas efectivas y seguras para que los clientes o usuarios puedan tener confianza con la persona

que le está brindando el servicio. Para mantener a los clientes leales a una empresa u organización, brindar un servicio real y no ofrecer cosas totalmente incorrectas.

Según Grande (2016) la empatía se refiere a ponerse en la situación del usuario para ver que se siente estar en esa situación y así poder brindarle un servicio excelente, sin embargo, es muy sencillo fijarse si el usuario tiene alguna urgencia o interés en el servicio que está solicitando.

La empatía con los clientes o usuarios, esto se debe a que se prestaría atención retenidamente a la inquietud y que permita complacer las expectativas de los clientes familiarizándose ya que hoy en día existen diferentes tipos de clientes.

En la organización deben garantizar la felicidad del cliente para cumplir con sus expectativas. No solo eso, también escuchamos sus quejas, sugerencias y gustos que permita brindarle un servicio a medida y personalizado. Por ello, es necesario demostrarle empatía a sus clientes que reflejen amabilidad y hacerlo sentir que nos preocupamos por el usuario.

Según Grande (2017) da a conocer que los elementos tangibles se refieren a que si la infraestructura física es adecuada para brindar el servicio, si está limpio, ordenado y bien iluminado, o si el equipamiento es el adecuado para la obtención del servicio; esto también tiene que ver con el estado o apariencia del personal, si tienen buena presentación o si están aseados para dar un servicio adecuado.

Es importante proporcionar el entorno y la infraestructura adecuados para atender a los clientes y tener una información requerida a la mano, esto le ayudará a sentirse seguro al acudir para tener este servicio.

En la dimensión instalaciones físicas, donde se puede mirar y tocar, estos equipos deben permanecer adecuadamente para brindar un servicio eficaz. Se requiere un servicio apropiado, los recursos humanos siempre deben ser significativos en la atención, verse geniales y que siempre deben vestirse adecuadamente en el lugar de trabajo.

La dimensión Capacidad de respuesta, es una estrategia para brindar atención al cliente, se basa en una variedad de productos y ofertas que pueden atraer el interés en los usuarios considerando la duración que necesiten y

permanecer establecidos para el alcance de todos para que puedan ser atendidos. Demostrar que están listos y atentos a las necesidades que el cliente necesite el cual es importante para la organización, el comportamiento que muestre el empleado les permita atender, apoyar y lograr con los requerimientos del cliente, para ello, es útil tener siempre respuestas fundamentales para cualquier inquietud que se presente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Hernández (2016) este estudio pertenece a un método cuantitativo para explicar la realidad social y observado de forma externa y objetiva, mediante herramientas numéricas y de medición.

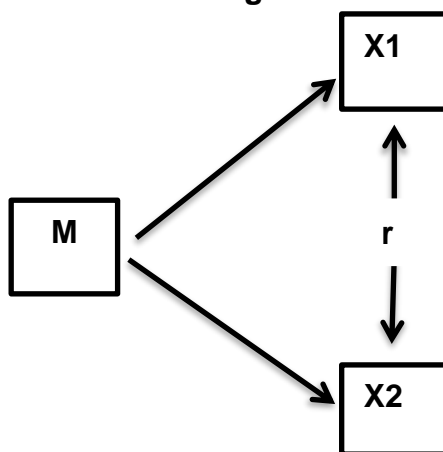
Según Rodríguez (2016) la indagación es correlacional, por que pretende medir la relación entre ambas variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

Según Hernández (2016), afirma que el diseño es no-experimental, porque las variables de estudio se realizan sin ser manipuladas o controladas de manera directa por el investigador.

La investigación es tipo transversal, ya que la recopilación de datos se realiza en un único instante de la indagación. El objetivo es explicar las variables y su incidencia en un momento determinado.

El tipo del estudio es aplicado, porque los resultados de la información va servir para medir si la V1 tiene relación con la V2, con los resultados, la UGEL pueda tomar decisiones centradas en mejorar la relación con los usuarios.

Estructura del diseño de investigación



M = Muestra

X1 = Gestión Administrativa

X2 = Calidad de Servicio

R= Relación

3.2. Operacionalización de Variables

Variable 1 Gestión Administrativa

El propósito principal de la gestión administrativa es procrear un sistema formal que promueve el triunfo de una empresa u organización en particular y que los empleados de la dirección administrativa crean una jerarquía de autoridad, deciden sus funciones clave, asignan las diferentes áreas de responsabilidades y dividen el trabajo entre los departamentos de la empresa.

Variable 2 Calidad de Servicio

Se esfuerzan por crear un nivel satisfactorio e integral para todos los empleados de la empresa. Siempre y cuando brindes un servicio profesional y de calidad, a tus clientes no les importa la rivalidad y es más sencillo ofrecer actuales productos o servicios el cual menciona la mejor experiencia de buenos clientes que son potenciales.

3.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

3.3.1. Población

Arias (2016, p. 81) define población como “el conjunto infinito o finito de elementos con comunes características de donde resultaran las conclusiones del estudio. Está delimitada por el problema y los objetivos”.

La población en el presente estudio de indagación está compuesta por los usuarios de la UGEL Chepén, lo cual está constituida por 904 docentes.

3.3.2. Muestra

En un estudio cuantitativo la muestra es un subconjunto de la población del cual se recogen datos y es representativa de ésta (Hernández, et., 2016)

En esta investigación la muestra se basó en 269 usuarios donde están registrados en el sistema de la institución pública Unidad de Gestión Educativa Local Chepén y los responsables en las gestiones administrativas con régimen de contrato Cas, Nombrados y Contratados.

N: Tamaño de población = 904

n: Tamaño de muestra =?

Z: Nivel de confianza = 95% - 1.96

p: Proporción de éxito = 0.5

q: Probabilidad de fracaso = 0.5

e: Nivel de error = 0.05

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

$$n = \frac{1.96^2 * 904 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(904 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 269 \text{ encuestados}$$

Nos da un total de 269 encuestados; esta muestra será sujeta a una adecuación muestral.

Muestra adecuada:

$$n_i = \frac{n}{1 + \frac{n_i}{N}} = \frac{269}{1 + \frac{269}{904}} = 207$$

Por lo tanto, a 207 usuarios de la UGEL Chepén se les empleó las encuestas relacionadas a dichas variables.

3.3.3. Criterios de inclusión y exclusión:**Inclusión:**

Las personas que pertenecen o se acercan a la UGEL Chepén, a solicitar sus servicios.

Exclusión:

Aquellas personas que no realizan ningún trámite en la UGEL Chepén.

3.3.4. Muestreo

Es un instrumento de la indagación científica, su cargo básico es establecer que parte de la población necesita indagarse, con el propósito de hacer inferencias sobre dicha población.

La clase de muestreo fue probabilístico y la técnica de muestro fue aleatorio simple. Todos tienen idéntica posibilidad de ser elegidos para la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**3.4.1. Técnica**

Según Hueso y Cascant (2016) afirmó que la encuesta a través de preguntas permite llegar a la población, los cuales nos brindarán conceptos que serán muy importantes para la resolución de la problemática investigada.

Para esta investigación se usará la técnica de la encuesta y estará enfocado para los usuarios de UGEL Chepén, para obtener datos de las variables, gestión administrativa y calidad de servicio.

Según Hernández (2016) menciona que la etapa de recolección de datos comprende en diseñar un plan minucioso acerca de los pasos que se realizan en beneficio de la recaudación de datos, los cuales permiten el cumplimiento del objetivo principal de la investigación.

3.4.2. Instrumento

Para Bolarinwa (2016) el cuestionario es un grupo de preguntas abiertas o cerradas, las cuales ayudan a obtener hechos o aspectos importantes para la investigación, se considera que el cuestionario es un instrumento de vital importancia para la obtención de datos.

Para la recopilación de datos en esta indagación, el cuestionario será utilizado como instrumento, en la cual está compuesta por ítems (), y dicha medición será mediante la escala de Likert. El Cuestionario para calcular las variables Gestión Administrativo y Calidad de Servicio basado en 25 ítems y 23 ítems respectivamente: Totalmente de acuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

3.4.3. Validez

Para Hueso y Cascant (2016) define que es fundamental recurrir a expertos(as) que conozcan bien sobre el tema de estudio para que puedan validar el cuestionario, además se debe realizar una prueba piloto para probar el instrumento, de tal manera, que si existe algún error se pueda hacer las correcciones oportunas para luego dar inicio al trabajo de campo.

Se aplicó la validez del instrumento, para ello, es calificado por 5 expertos: 2 teóricos, 2 metodológicos y 1 especialista, el cual depende de la calificación para poder aplicar el instrumento.

Tabla 1

Respectivos validadores del cuestionario de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

Apellidos y Nombres	25 = Gestión Administrativa	23 = Calidad de Servicio
Olenka Y. León Balarezo	Procede a Aplicar	Procede a Aplicar
Fausta E, Alburuqueque Arana	Procede a Aplicar	Procede a Aplicar
Karla Hinostraza la Torre	Procede a Aplicar	Procede a Aplicar
Flor Tongombol Zapata	Procede a Aplicar	Procede a Aplicar
Luis Constante Valdivieso Merino	Procede a Aplicar	Procede a Aplicar

Fuente: Elaboración propia

3.4.4. Confiabilidad

Hernández, Fernández y Baptista, (2016) afirman que la confiabilidad de un instrumento hace referencia a la capacidad que tienen para obtener resultados iguales cuando se aplica varias veces al mismo sujeto o individuo de estudio.

La confiabilidad del instrumento de medición es el grado donde los resultados producen una consistencia y coherencia en lo que se desea medir.

Utilizando los resultados obtenidos de las estadísticas de confiabilidad Alfa de Cronbach se concluyó que hay una óptima confiabilidad, el cual es aplicada a través del alfa de Cronbach que es 0.986, para ello el instrumento de recopilación de información estaba elaborado por 25 ítems, el cual se logró un resultado alto de confiabilidad dentro de los parámetros utilizados.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.986	0.986	25

Utilizando los resultados obtenidos de las estadísticas de confiabilidad Alfa de Cronbach se concluyó que hay una óptima confiabilidad, el cual es aplicada a través del alfa de Cronbach que es 0.984, para ello el instrumento de recopilación de información estaba elaborado por 23 ítems, el cual se logró un resultado alto de confiabilidad dentro de los parámetros utilizados.

CALIDAD DE SERVICIO

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,984	,984	23

3.4.5. Procedimiento:

En esta investigación; Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la UGEL se ejecutó en varias etapas: La primera etapa estuvo guiado a seleccionar los documentos teóricos necesarios para definir las dimensiones u objeto de estudio, luego desglosarlos en indicadores que permitan contextualizar la indagación y por último comenzar a escribir de la tesis planteada. La segunda etapa hizo hincapié en la recopilación de la información aplicando las herramientas diseñadas que permitan obtener los datos, los cuales fueron sometidos a procesos estadísticos de análisis e interpretación como resultado de la indagación. La tercera etapa concluyó con la incorporación de resultados que permite confrontar o aceptar mediante la discusión los resultados arrojados durante la indagación. Se da por finalizado con las recomendaciones.

3.4.6. Método de análisis de datos

El método empleado en esta investigación fue el análisis cuantitativo el cual permite el uso de estadísticas, también emplear fórmulas y de esta manera poder explicar los datos en tablas y figuras, consiguiendo explicar las dimensiones de la indagación elaborada.

Sin embargo, para procesar los datos se efectuó por medio del programa SPSS versión 26, para ello se traslada la información arrojada de las variables Gestión Administrativo y Calidad de Servicio, con el propósito de hacer el análisis de cuadros estadísticos descriptivos, de frecuencia, correlación de Spearman y Tablas Cruzadas y/o Contingencia de esa manera saber el rechazo o aceptación de la hipótesis.

3.4.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de este estudio teniendo en cuenta los aspectos éticos es posible que los datos encontrados (recolectados) no serán modificados o alterados los resultados, solo se empleara para saber los conceptos de las variables y dimensiones. Sin embargo, la recopilación de datos, se tendrá en cuenta la autonomía y la libertad para que las personas respondan a las encuestas, de tal modo que las personas encuestadas tendrán información sobre ello y a la vez tendrán su aceptación propia.

IV. RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL OBJETIVO GENERAL

Tabla 2

Prueba de Normalidad

Descripción de la normalidad de la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio

	Kolmogórov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0.095	207	0.000	0.955	207	0.000
Calidad de Servicio	0.111	207	0.000	0.951	207	0.000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Dado que en los resultados se observó su estudio de normalidad de Kolmogórov-Smirnov que determina que hay cierto grado de significancia como el p-valor=0.000 menor a la significancia 5%, por lo tanto, la distribución de la variable aleatoria Gestión Administrativa y Calidad de Servicio se relaciona significativamente. Se determinó mediante el procedimiento Rho de Spearman; entonces existe una significancia entre sus variables de estudio.

Tabla 3

Descripción de las correlaciones entre las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

		Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	0.982
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	207	207
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0.982	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	207	207

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se apreció el procesamiento de los resultados de la correlación entre las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, determinó que su resultado de correlación fue 0.982, determina la Correlación valida elevada en Gestión administrativa y Calidad de Servicio de la UGEL, su significancia es 0.000 inferior al 5%. De tal modo, con una mejora en gestión administrativa se puede brindar mejor calidad de servicio; entonces hay una correlación significativa en las variables de estudio.

4.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Tabla 4

Nivel de la Gestión Administrativa de la UGEL Chepén, 2020.

Nivel	Usuarios	(%)
Gestión Administrativa Deficiente	67	32
Gestión Administrativa Regular	82	40
Gestión Administrativa Eficiente	58	28
Total	207	100

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

Interpretación Según el procesamiento arrojados se evidenció que los usuarios califican un 40% como regular la Gestión Administrativa, el 32% califica una deficiente Gestión Administrativa, mientras que un 28% califica como buena Gestión Administrativa; en conclusión, la gran mayoría califica la Gestión Administrativa deficiente.

Tabla 5

Nivel de Calidad de Servicio que brinda UGEL Chepén ,2020.

Nivel	Usuarios	(%)
Calidad de servicio Malo	61	29
Calidad de Servicio Regular	84	41
Calidad de Servicio Bueno	62	30
Total	207	100

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

Interpretación: En el procesamiento arrojados se evidenció que la Calidad de Servicio que brinda la UGEL Chepén 2020 hacia los usuarios califica que el 41% es regular, el 30% califica como bueno la Calidad de Servicio y el 29% restante brindan una mala Calidad de Servicio; por último, se dice la mayoría de usuarios califica la Calidad de Servicio deficiente.

4.3. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA CORRELACIÓN DE CADA DIMENSIÓN CON LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS

Tabla 6

Descripción de las correlaciones entre la dimensión Planeación y Calidad de Servicio.

		Planeación	Calidad de Servicio
Planeación	Coeficiente de correlación	1.000	0.967**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	207	207
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0.967**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	207	207

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se observó que el resultado de correlación fue 0.967 (Spearman) estableció una Correlación valida elevada con la dimensión Planeación y Calidad del servicio de la UGEL, el grado de significancia fue 0.000 (menor al 5%). De tal modo que, ante una mejor planeación de estrategias, políticas y propósitos en la UGEL, el usuario percibirá una mejor calidad de Servicio, entonces hay una correlación significativa con la dimensión Planeación y Calidad de servicio.

Tabla 7

Descripción de las correlaciones entre dimensión Organización y Calidad de Servicio.

		Organización	Calidad de Servicio
Organización	Coeficiente de correlación	1.000	0.973**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	207	207
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0.973**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	207	207

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se observó que el resultado de correlación fue 0.973 (Spearman) estableció una relación positiva excelente con dimensión Organización y Calidad del servicio de la UGEL, el grado de significancia es 0.000 (menor al 5%). De tal modo que, ante una buena estructura organizacional en la UGEL Chepén 2020, el usuario percibirá una mayor calidad de Servicio, entonces hay una correlación significativa en la dimensión Organización y Calidad de Servicio.

Tabla 8

Descripción de las correlaciones entre la dimensión Dirección y Calidad de Servicio.

		Dirección	Calidad de Servicio
Dirección	Coeficiente de correlación	1.000	0.977**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	207	207
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0.977**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	207	207

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se observó que el resultado de correlación con la dimensión Dirección y Calidad de Servicio fue 0.977 (Spearman) determinó una relación válida elevada entre dimensión Dirección y Calidad de Servicio en la UGEL, el nivel de sig. es 0.000 inferior al 5%. De tal modo que, ante un mejor liderazgo y excelente dirección del personal de la UGEL, el usuario percibirá una mayor Calidad de Servicio, entonces hay una relación significativa en la dimensión Dirección y Calidad de servicio.

Tabla 9*Descripción de las correlaciones entre la dimensión Control y Calidad de Servicio.*

		Control	Calidad de Servicio
Control	Coeficiente de correlación	1.000	0.950**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	207	207
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0.950**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	207	207

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados obtenidos su valor de correlación fue 0.950 (Spearman) determinó una relación positiva elevada con la dimensión Control y Calidad de Servicio de la UGEL, el grado de significancia es 0.000 (menor al 5%). De tal modo, si se presenta acciones correctivas y buen control de resultado en la UGEL, el usuario percibirá una mayor Calidad de Servicio, entonces hay una correlación significativa en la dimensión Control y Calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de esta indagación, es determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los trabajadores de UGEL Chepén 2020; además, se averigua establecer la relación que existe con las dimensiones de la variable de estudio (planeación, organización, dirección y control) y con segunda variable de estudio. En la indagación se empleó el cuestionario para la recopilación de datos; este trabajo, es del tipo aplicada ya que busca y tiene un nivel de investigación descriptiva-correlacional, diseño no experimental-transversal.

Se determinó que existe una relación muy elevada (98.2%); por consiguiente, se verificó los resultados que se lograron al obtener un 0.000 considerable estadísticamente al 5% en lo establecido; se empleó la metodología estadística de Rho de Spearman para calcular la relación. De igual manera, Ocampos y Valencia (2016) en su medición que ejecutó de sus variables (Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio) en un departamento dentro del país (Tumbes) en la red ESSALUD, consideró como objetivo medir las variables mencionadas anteriormente, en la Red Asistencial ESSALUD 2016; del mismo modo, se utilizó la metodología Rho Spearman arrojando una relación moderada de 55.9% el cual la sig. bilateral es de 0.000; concluyó que hay influencia en ambas variables con moderada relación del punto de vista del trabajador administrativo.

En cuanto a especificar el nivel de la Gestión Administrativa de los trabajadores de UGEL Chepén 2020. Con respecto a esta especificación resultó que el (40%) de los usuarios de la UGEL consideró regular; esto demostró que la UGEL está empleando regularmente los procesos, lo cual tiene ciertos problemas en alcanzar los objetivos, así mismo, las decisiones no son rápidas y en ocasiones tampoco son acertadas; el (32%) de los usuarios consideró deficiente la gestión administrativa y el (28%) de los usuarios consideró eficiente la gestión administrativa; por lo tanto, se visualiza que en la UGEL existe un porcentaje menor por lo que no se aplica correctamente el proceso administrativo. En cambio, Ríos (2018) descubrió similar resultado el determinar que la Gestión Administrativa es normal en un 71.4%. Al realizar el estudio en la UGEL Chepén se determinó un porcentaje medio en la gestión administrativa y hasta una cantidad considerable que lo evalúa ineficiente.

En cuanto a especificar el nivel de la Calidad de Servicio de los trabajadores de UGEL Chepén 2020. Con respecto a esta especificación resultó que el (41%) de los usuarios de la UGEL Chepén consideró regular, esto evidenció que la satisfacción de los usuarios es regular y están atendiendo ciertamente las expectativas respecto al servicio que brinda la UGEL, el (30%) de usuarios consideró la calidad de servicio como bueno por lo que están atendiendo ciertamente las expectativas respecto al servicio que brinda la UGEL y un (29%) consideró la calidad de servicio malo. Así mismo, Ríos (2018) concluyó que el servicio de calidad de la UGEL Moyobamba es regular con un 69.5%. En nuestra investigación se evidencia un nivel de calidad de servicio regular, no garantiza totalmente la plena satisfacción en los docentes y directores. En oposición a este resultado, Cabanillas (2016) concluyó que la calidad de servicio es apropiado y bueno con un 93.3%.

En cuanto a los objetivos de relacionar dimensiones (planeación, organización, dirección y control) y la variable Calidad de Servicio. Para ello, en todos los casos la relación resultó ser significativa ($\text{sig.} < 0.05$), aunque con variaciones en los grados. Así mismo, en la dimensión planeación ($\text{rho} = 0.967$) se asoció con un grado alto de significancia; se verificó los resultados que se lograron al obtener un 0.000 menor al 5% aceptable estadísticamente. En lo contrario, Cabanillas (2017) en su medición que ejecutó de sus variables (Gestión institucional y la Calidad del Servicio) en la red Carabayllo, del mismo modo, tuvo como objetivo la medición de las variables mencionadas anteriormente; se empleó la metodología estadística ($\text{Rho} = 0.355$) arrojando una relación inferior a sus dimensiones gestión administrativa (3,97) y pedagógica teniendo una relación de grado menudo (0.25) con la variable de estudio, por último en sus dimensiones de gestión intra institucional (0.194) y comunitaria (0.074) no existe relación alguna.

En cuanto al vincular la dimensión Organización y Calidad de Servicio. Para ello, para todos los casos la relación resultó ser significativa ($\text{sig.} < 0.05$), aunque con variaciones en los grados. Así mismo, en la dimensión organización ($\text{rho} = 0.973$) se asoció con un grado alto de significancia; se verificó los resultados que se lograron al obtener un 0.000 aceptable estadísticamente a lo establecido. Por lo tanto, Chirinos y Ríos (2014) en su medición que ejecutó de sus variables

(Gestión administrativa y calidad de servicio) según el colaborador especialista administrativo del Hospital Víctor Larco Herrera se empleó la metodología estadística ($Rho=0.685$) el cual la significancia bilateral es de 0,000, tiene relación elevada en sus variables de investigación, por lo tanto; tiene relación con la Gestión administrativa y la calidad de servicio.

En cuanto al vincular la dimensión Dirección y la variable Calidad de Servicio. Para ello, en todos los casos la relación resultó ser significativa ($sig.<0.05$), aunque con variaciones en los grados. Así mismo, en la dimensión dirección ($rho=0.977$) se asoció con un grado alto de significancia; se observó los resultados que se lograron al obtener un 0.000 fue menor al 5% considerable estadísticamente a lo establecido. Por otro lado, Peña (2018), en su medición que ejecutó de sus variables (la gestión de la administración de las municipalidades se relaciona con la condición de la asistencia brindada desde la percepción de los usuarios); de tal manera, se empleó la metodología estadística $Rho=0.805$ el cual su significancia resultó 0.000. Finalizó que hay relación positiva y significativa entre las variables.

En cuanto al relacionar la dimensión Control y la variable Calidad de Servicio. Para ello, para todos los casos la relación resultó ser significativa ($sig.<0.05$), aunque con variaciones en los grados. Así mismo, en la dimensión control ($rho=0.950$) se asoció con un grado alto de significancia; se visualizó los resultados que se lograron al obtener un 0.000 fue menor al 5% considerable estadísticamente. En relación a Solórzano (2016), demostró que si no ejercen un control desde el proceso de la administración y las responsabilidades que tiene cada colaborador deberían ser eficientes, por lo contrario, se deduce que el control tiene un nivel deficiente.

VI. CONCLUSIONES

En la presente indagación proporcionaremos las siguientes conclusiones:

1. Al relacionar la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL Chepén 2020, se obtuvo estadísticamente que la correlación de Spearman arrojó 0.982 y el valor sig. es 0.000 menor al 5%, evidencia que hay relación positiva en la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de UGEL Chepén 2020.
2. Con referencia al nivel de la gestión administrativa de la UGEL Chepén 2020, se obtuvo un 72% que los usuarios consideraron deficiente, el 28% de los usuarios consideraron optimo la gestión administrativa de UGEL Chepén 2020.
3. Con referencia al nivel de la calidad de servicio de la UGEL Chepén 2020, se consiguió que el 70% de los usuarios consideraron deficiente, el 30% de usuarios consideraron optimo la calidad de servicio de UGEL Chepén 2020.
4. Al relacionar la dimensión planeación y calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL Chepén 2020, se obtuvo estadísticamente que el resultado de Spearman arrojó 0.967 siendo el valor "sig" 0.000 menor al 5%, para ello evidenció que existe correlación alta con la dimensión planeación y calidad de servicio de los trabajadores de UGEL Chepén 2020.
5. Al relacionar la dimensión organización y calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL Chepén 2020, se obtuvo estadísticamente que la correlación de Spearman arrojó 0.973 siendo el valor "sig" 0.000 menor al 0.05, para ello; se evidencio que hay correlación alta con la dimensión organización y calidad de servicio de los trabajadores de UGEL Chepén 2020.

6. Al relacionar la dimensión dirección y calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL Chepén 2020, se obtuvo estadísticamente que la correlación de Spearman arrojó 0.977 siendo el valor “sig” 0.000 menor al 0.05, para ello; se evidencio que hay correlación alta con la dimensión dirección y calidad de servicio de los trabajadores de UGEL Chepén 2020.

7. Al relacionar la dimensión control y calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL Chepén 2020, se obtuvo estadísticamente que la correlación de Spearman arrojó 0.950 siendo el valor “sig” 0.000 menor al 0.05, para ello, se visualizó que existe correlación alta con la dimensión control y calidad de servicio de los trabajadores de UGEL Chepén 2020.

VII. RECOMENDACIONES

En la presente indagación proporcionaremos las siguientes recomendaciones:

Seguir manteniendo o mejorando la gestión administrativa y calidad de servicio mediante capacitaciones y talleres a los trabajadores de UGEL Chepén, para ello, los colaboradores puedan tener esa capacidad suficiente para brindar una calidad de servicio óptimo a los directores, profesores y padres de familia que requieran de alguna documentación.

Deben utilizar estrategias de mejora mediante coordinación entre las áreas correspondiente en el proceso administrativo con el propósito en mejorar la gestión administrativa pedagógica de la UGEL Chepén con los usuarios.

Se sugiere a la institución pública UGEL Chepén detectar fallas, aplicar estrategias de comunicación, capacitaciones y talleres para mejorar y aumentar el nivel de gestión administrativa con el propósito en mejorar el cumplimiento del proceso administrativo que se viene ejecutando para que los usuarios perciban una mejor calidad de servicio.

Se sugiere a la institución pública UGEL Chepén, detectar fallas, aplicar estrategias de comunicación, capacitaciones y talleres para mejorar en los contratiempos que se vienen dando con los usuarios con el propósito de aumentar el grado de la calidad de servicio y que el usuario perciba una mejor atención en los procesos administrativos.

Mantener o seguir mejorando el proceso de planificación en la UGEL Chepén con el objetivo de cumplir las metas del trabajo realizado de los colaboradores de la institución pública UGEL Chepén para que los usuarios perciban una mejor calidad de servicio.

Se sugiere mantener o seguir mejorando la organización en la UGEL Chepén con el objetivo de cumplir las responsabilidades de los trabajadores en coordinación de todas las áreas, con los procedimientos administrativos que los usuarios requieran de cada institución pública para tener una mejor calidad de servicio.

Seguir mejorando la gestión de la dirección en la UGEL Chepén en los procesos administrativos y pedagógicos con el fin de colaborar en el mejoramiento de las metas que se ejerce mediante el liderazgo, motivación y comunicación de los trabajadores para lograr una calidad de servicio óptimo con los usuarios.

Seguir mejorando el sistema de control en la UGEL Chepén analizando los resultados alcanzados de los trabajadores en acompañamiento y seguimiento pedagógico por parte de la directora de UGEL Chepén el cual garantiza los procesos administrativos de los usuarios para ofrecer mejor calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Bautista, K. N. (2017). "Proceso administrativo y calidad de servicio desde la perspectiva de los trabajadores de UGEL- Lima. tesis en Licenciado, UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, Lima. URL: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22423>
- Cabanillas Contreras, S. (2018). Gestión institucional y la calidad del servicio en la Red Carabayllo UGEL 2017. Lima: Universidad Cesar Vallejo. URL: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14331>
- Cáceda, L. A. (10 de Octubre de 2017). El Empresario.mx. URL: <http://elempresario.mx/calidad/calidad-proceso-administrativo>
- CASTAÑEDA MALCA, Y. D. (2016). La Gestión Administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Univeridad Nacional Pedro Ruiz Gallo. URL: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3957/TESIS-FINAL.pdf;jsessionid=1E22F78CE362265E558FF4D2B53B4A30?sequence=1>, Univeridad Nacional Pedro Ruiz Gallo, La Libertad, Chiclayo - Pimentel.
- URL: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3957/TESIS-FINAL.pdf;jsessionid=1E22F78CE362265E558FF4D2B53B4A30?sequence=1>, Univeridad Nacional Pedro Ruiz Gallo, La Libertad, Chiclayo - Pimentel.
- Castillo, E. B. (2007). Herramientas para la Gestión Municipal - Diccionario Municipal Peruano. Diccionario Municipal. URL: <http://www.inicam.org.pe/TEXTOS/Diccionario%20Municipal.pdf>
- Econ. Betty Soria del Castillo. (2007). Herramientas para la Gestión Municipal - Diccionario Municipal Peruano. Diccionario Municipal. URL: https://apps.contraloria.gob.pe/transferenciagestion/material/Modulo_I/Diccionario%20Municipal.pdf

Estadística. (s.f.). Obtenido de
<http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elmuestreo.pdf> URL:
<http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elmuestreo.pdf>

Gerónimo, C. R. (2018). Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo. Tesis, Universidad Cesar Vallejo. URL: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29764>

GestioPolis.com Experto. (13 de Marzo de 2003). Obtenido de GestioPolis.com Experto.: URL: <https://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>

GÓMEZ, A. D. (2014). Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio público del mercado municipal de salinas del cantón. Tesis de licenciado, Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. URL: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/1726>

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. URL: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Muestreo aleatorio simple. (s.f.). URL <https://enciclopediaeconomica.com/muestreo-aleatorio-simple/>

C:/Users/LENOVO/Desktop/GUIA%20DE%20TESIS%202021/guia%20gestion%20adm%20y%20calidad%20en%20los%20servicio%20(2).pdf

Martínez, J. y Caballero, H. (2018) Relación entre la gestión administrativa y autoeficacia percibida en estudiantes inmigrantes e hijos españoles de inmigrantes que hacen secundaria obligatoria en Madrid, España. Tesis magistral, Universidad de Madrid. España. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/5354/>

- Munch, L. (2010). *Administración Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Mexico: Pearson Educación. URL: <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M%C3%BCnch.pdf>
- Ocampos Guerrero, L., & Valencia Concha, S. (2017). *Ocampos & Valencia "Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, en la red asistencial ESSALUD"*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. URL: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/88>
- Pinargote Zapata, M. (2015). *El autor Pinargote "Evaluación de la calidad de atención en el servicio de admisión del hospital Francisco de Orellana y propuesta para su mejoramiento"*. Ecuador: Universidad de Guayaquil. URL: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/9910>
- Santiago, C. (2018). *Santiago (2016) la "La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí"*. Ecuador: Repositorio Universidad de Guayaquil. URL: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29764/cacere_s_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villalta Gomez, A. (2014). *"Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio público del mercado Municipal de Salinas del cantón"*. Ecuador: UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA. URL: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/1726>

ANEXOS

Anexo 1: Encuestas de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio

El presente cuestionario sirve para medir **La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la UGEL CHEPÉN**, el cual forma parte de un trabajo de investigación el cual está orientado a los docentes de las instituciones educativas. A continuación, encontrará una serie de preguntas con sus opciones de respuesta.

Empresa: Unidad de Gestión Educativa Local Chepén.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Escala auto valorativa de la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

Totalmente de acuerdo	(TA) = 5
De acuerdo	(DA) = 4
Indiferente	(I) = 3
En desacuerdo	(ED) = 2
Totalmente en desacuerdo	(TD) = 1

Ítems/ preguntas	1	2	3	4	5
Gestión Administrativa	TD	ED	I	DA	TA
D₁: Planeación					
1) ¿Los servicios brindados están debidamente planificado para brindar un servicio de calidad?					
2) ¿La atención al usuario en la institución se proyecta a mejorar en el futuro?					
3) ¿El servicio que se brinda a los usuarios está debidamente organizado?					
4) ¿Al realizar algún trámite en esta institución obtiene resultados óptimos?					
D₂: Organización					
5) ¿Los servicios prestados de la institución pública están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada?					
6) ¿Los servidores de la institución pública cumplen responsablemente sus funciones?					
7) ¿La institución pública viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa?					
8) ¿Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para la resolución de problemas administrativos?					
9) ¿Los trabajadores son capacitados para el desarrollo de sus funciones?					
10) ¿La organización de la entidad pública cambia cuando hay cambio de gobierno?					
11) ¿Las funciones que se realizan están respaldadas por la institución pública?					
12) ¿La estructura orgánica es adecuada para el desarrollo de sus funciones?					
D₃: Dirección					
13) ¿Los directivos tienen amplio conocimiento de sus funciones?					
14) ¿Existe una comunicación efectiva entre Directivos y trabajadores?					
15) ¿Los directivos motivan a los trabajadores para un buen desempeño laboral?					
16) ¿Los directivos y los trabajadores se unen para tomar alguna decisión que se presente en la institución?					
17) ¿Los directivos replican sus capacitaciones a los trabajadores?					
18) ¿Los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados para una buena atención a los usuarios?					
19) ¿Recibe una adecuada orientación para los tramites que realiza?					
20) ¿El liderazgo de la directora promueve una atención de calidad?					
D₄: Control					
21) ¿Los resultados del servicio brindado son óptimos?					
22) ¿Los procedimientos administrativos están estandarizados?					
23) ¿La institución pública toma en cuenta la prevención de resultados?					
24) ¿Se verifica el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos?					
25) ¿Se corrige el desarrollo de los procedimientos administrativos inadecuados?					

Ítems/ preguntas	1	2	3	4	5
Calidad de Servicio	TD	ED	I	DA	TA
D₁: Confiabilidad					
1) ¿Se cuenta con personal idónea para la atención de los administrativos?					
2) ¿Se cumple con el plazo establecido para un trámite administrativo?					
3) ¿La directora muestra interés en dar solución a un trámite administrativo?					
4) ¿La directora revisa detenidamente el expediente antes de emitir el documento al área correspondiente?					
D₂: Empatía					
5) ¿Se toman el tiempo para escuchar lo que solicitan en el trámite administrativo?					
6) ¿Se comporta amable y cortes ante las consultas con el administrativo?					
7) ¿Muestran interés en dar solución a lo que requieren en el trámite administrativo?					
8) ¿Se brinda toda la información relacionada al trámite administrativo?					
9) ¿Los procesos a seguir le permite atender adecuadamente a los usuarios?					
10) ¿Considera que la institución brinda un servicio eficiente y eficaz?					
D₃: Elementos tangibles					
11) ¿Las instalaciones son adecuadas, limpias, ordenadas, y atractivas para el desarrollo de sus funciones?					
12) ¿Las instalaciones tienen rótulos que facilitan el acceso a las oficinas?					
13) ¿Los equipos y materiales son modernos de su totalidad y abastecidos para los usuarios?					
14) ¿Los trabajadores cuentan con uniforme y están debidamente presentados en la institución pública?					
15) ¿El espacio físico donde trabaja le permite brindar una buena atención a los usuarios?					
16) ¿Las señalizaciones y rutas de evacuación es el adecuado en la institución pública?					
17) ¿Los trabajadores reciben una inducción cuando ingresan a trabajar a la institución?					
18) ¿Se organizan el trabajo entre áreas teniendo en cuenta las habilidades de cada trabajador?					
D₄: Capacidad de respuesta					
19) ¿En comparación a otras entidades públicas, considera usted que la atención de sus solicitudes o expedientes ha sido oportuna?					
20) ¿Se encuentra preparado para resolver problemas en el área la cual permite tomar la iniciativa para brindar una solución?					
21) ¿El cargo que desempeñan los trabajadores demuestran su nivel profesional?					
22) ¿La directora de la entidad pública mantiene compromiso para el bienestar de sus trabajadores?					
23) ¿Se sienten comprometidos con sus labores que realizan para la institución pública?					

Muchas Gracias

Anexo 2: Galería de capturas de la encuesta online



CONSULTA.UGEL



GESTIÓN ADMINISTRATIVA



	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1) ¿Los servicios brindados están debidamente planificado para brindar un servicio de calidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) ¿La atención al usuario en la institución se proyecta a mejorar en el futuro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) ¿El servicio que se brinda a los usuarios está debidamente organizado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) ¿Al realizar algún trámite en esta institución obtiene resultados óptimos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) ¿Los servicios prestados de la institución pública están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) ¿Los servidores de la institución pública cumplen responsablemente sus funciones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) ¿La institución pública viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) ¿Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para la resolución de problemas administrativos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) ¿Los trabajadores son capacitados para el desarrollo de sus funciones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) ¿La organización de la entidad pública cambia cuando hay cambio de gobierno?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) ¿Las funciones que se realizan están respaldadas por la institución pública?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) ¿La estructura orgánica es adecuada para el desarrollo de sus funciones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13) ¿Los directivos tienen amplio conocimiento de sus funciones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
14) ¿Existe una comunicación efectiva entre Directivos y trabajadores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15) ¿Los directivos motivan a los trabajadores para un buen desempeño laboral?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16) ¿Los directivos y los trabajadores se unen para tomar alguna decisión que se presente en la institución?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17) ¿Los directivos replican sus capacitaciones a los trabajadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
18) ¿Los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados para una buena atención a los usuarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19) ¿Recibe una adecuada orientación para los tramites que realiza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
20) ¿El liderazgo de la directora promueve una atención de calidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
21) ¿Los resultados del servicio brindado son óptimos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
22) ¿Los procedimientos administrativos están estandarizados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
23) ¿La institución pública toma en cuenta la prevención de resultados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
24) ¿Se verifica el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
25) ¿Se corrige el desarrollo de los procedimientos administrativos inadecuados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CALIDAD DE SERVICIO



1) ¿Se cuenta con personal idónea para la atención de los administrativos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
2) ¿Se cumple con el plazo establecido para un trámite administrativo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
3) ¿La directora muestra interés en dar solución a un trámite administrativo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

4) ¿La directora revisa detenidamente el expediente antes de emitir el documento al área correspondiente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5) ¿Se toman el tiempo para escuchar lo que solicitan en el trámite administrativo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6) ¿Se comporta amable y cortés ante las consultas con el administrativo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7) ¿Muestran interés en dar solución a lo que requieren en el trámite administrativo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
8) ¿Se brinda toda la información relacionado al trámite administrativo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9) ¿Los procesos a seguir le permite atender adecuadamente a los usuarios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10) ¿Considera que la institución brinda un servicio eficiente y eficaz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11) ¿Las instalaciones son adecuadas, limpias, ordenadas, y atractivas para el desarrollo de sus funciones?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
12) ¿Las instalaciones tienen rótulos que facilitan el acceso a las oficinas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13) ¿Los equipos y materiales son modernos de su totalidad y abastecidos para los usuarios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
14) ¿Los trabajadores cuentan con uniforme y están debidamente presentados en la institución pública?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
15) ¿El espacio físico donde trabaja le permite brindar una buena atención a los usuarios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16) ¿Las señalizaciones y rutas de evacuación es el adecuado en la institución pública?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17) ¿Los trabajadores reciben una inducción cuando ingresan a trabajar a la institución?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
18) ¿Se organizan el trabajo entre áreas teniendo en cuenta las habilidades de cada trabajador?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19) ¿En comparación a otras entidades públicas, considera usted que la atención de sus solicitudes o expedientes ha sido oportunas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
20) ¿Se encuentra preparado para resolver problemas en el área la cual permite tomar la iniciativa para brindar una solución?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
21) ¿El cargo que desempeñan los trabajadores demuestran su nivel profesional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
22) ¿La directora de la entidad pública mantiene compromiso para el bienestar de sus trabajadores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
23) ¿Se sienten comprometidos con sus labores que realizan para la institución pública?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anexo 3: Confiabilidad

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.986	0.986	25

Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
P1	2,73	1,112	30
P2	2,87	1,074	30
P3	2,80	1,031	30
P4	2,80	1,031	30
P5	2,93	1,081	30
P6	2,97	1,066	30
P7	2,83	1,147	30
P8	2,83	1,147	30
P9	2,73	1,048	30
P10	2,83	1,085	30
P11	3,03	1,217	30
P12	3,03	1,217	30
P13	2,80	1,031	30
P14	2,90	1,185	30
P15	2,90	1,029	30
P16	2,93	1,172	30
P17	2,93	1,081	30
P18	2,83	1,085	30
P19	2,93	1,081	30
P20	2,93	1,081	30
P21	2,93	1,143	30
P22	2,90	1,062	30
P23	2,83	1,117	30
P24	2,70	1,119	30
P25	2,87	1,224	30

CALIDAD DE SERVICIO

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,984	,984	23

	Media	Desv. Desviación	N
P1	2,93	1,081	30
P2	2,73	1,112	30
P3	2,83	1,053	30
P4	2,90	1,185	30
P5	2,73	,907	30
P6	2,90	,995	30
P7	2,77	1,073	30
P8	2,93	1,258	30
P9	3,03	1,098	30
P10	2,87	1,306	30
P11	2,97	1,189	30
P12	2,83	1,085	30
P13	2,80	1,157	30
P14	3,07	1,230	30
P15	2,80	1,157	30
P16	2,80	1,095	30
P17	2,63	1,066	30
P18	3,03	1,189	30
P19	2,93	1,143	30
P20	2,83	,913	30
P21	2,90	1,322	30
P22	2,97	,964	30
P23	2,83	1,020	30

Anexo 4: Estimación de la muestra

N: Tamaño de población = 904

n: Tamaño de muestra = ?

Z: Nivel de confianza = 95% - 1.96

p: Proporción de éxito = 0.5

q: Probabilidad de fracaso = 0.5

e: Nivel de error = 0.05

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

$$n = \frac{1.96^2 * 904 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(904 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 269 \text{ encuestados}$$

Nos da un total de 269 encuestados; esta muestra será sujeta a una adecuación muestral.

Muestra adecuada:

$$n_i = \frac{n}{1 + \frac{n_i}{N}} = \frac{269}{1 + \frac{269}{904}} = 207$$

Por lo tanto, a 207 usuarios de la UGEL Chepén se les empleará las encuestas relacionadas a dichas variables.

Anexo 4: Base de datos de la muestra para Gestión Administrativa y

Calidad de servicio

ID VIRTUAL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA										TOTAL	NIVEL	CALIDAD DE SERVICIO										TOTAL	NIVEL																																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10			TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9			P10	TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL																						
43198205	4	4	4	3	3	14	4	4	3	4	5	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	5	4	5	4	4	5	23	104	EFICIENTE	5	4	4	5	18	3	4	3	5	5	25	5	4	4	4	2	3	5	31	5	4	5	4	4	22	96	EFICIENTE

Anexo 5: Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Gestión Administrativa	Proceso administrativo, alcanzar la cadena de etapas o entendimiento el cual tiene como resultado importante para emplear el método, principios, técnicas y enfoques de gestión pública (Munch, 2014).	La variable Gestión Administrativa será medida con sus respectivas dimensiones y de ellos se obtendrá sus indicadores más importantes para la formulación del problema de la encuesta, el instrumento que se utilizará para obtener los resultados ya procesados será mediante el SPSS y Excel.	Planeación	Planes	Ordinal Deficiente Regular eficiente
				Misión y visión	
				Objetivos	
				Estrategias	
			Organización	División de trabajo	
				Asignación de recursos	
				Trabajo en equipo	
			Dirección	Toma de decisiones	
				Comunicación	
				Motivación	
				Liderazgo	
			Control	Control previo	
				Mejora continua	
Desempeño					
Calidad de Servicio	De León, 2017 El término calidad ha tenido varias acepciones en el transcurso del tiempo, las cuales dependen de la perspectiva desde la que se vea y la circunstancia en que sea utilizada.	La variable Calidad de Servicio será medida con sus respectivas dimensiones y de ellos se obtendrá sus indicadores más importantes para la formulación del problema de la encuesta, el instrumento que se utilizará para obtener los resultados ya procesados será mediante el SPSS y Excel.	Confiabilidad	Cumplimiento	Ordinal Bajo Medio Alto
				Interés	
			Empatía	Atención oportuna	
				Comprensión al cliente	
				Satisfacción	
			Elementos tangibles	Instalaciones físicas	
				Recursos humanos	
			Capacidad de Respuesta	Servicio a tiempo	
				Respuesta oportuna	
				Confianza	
Compromiso					

Anexo 6: Validaciones de expertos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista Flor Tongombal Zapata	Cargo e institución donde labora Especialista Administrativo	Nombre del instrumento Cuestionario de Gestión Administrativo	Autor(a) del instrumento Huaccha Malca Julinho Marquinho
Título del estudio: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los usuarios de UGEL CHEPÉN 2019			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA					
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B			
Planeación	Planes	Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		
	Misión y Visión	La atención al usuario en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		
	Objetivos	Al realizar algún trámite en esta institución obtiene resultados óptimos.		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		
	Estrategias	El servicio que se brinda a los usuarios está debidamente organizado.		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		
Organización	División de Trabajo	Los servicios prestados de la institución pública están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		
		La organización de la entidad pública cambia cuando hay cambio de gobierno.		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>					
	Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para la resolución de problemas administrativos.	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			
Asignación de recursos	Trabajo en equipo	Los servidores de la institución pública cumplen responsablemente sus funciones.	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Los trabajadores son capacitados para el desarrollo de sus funciones.		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		
		La institución pública viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Las funciones que se realizan están respaldadas por la institución pública?		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Flor Tomaymbol Zapata	Especialista Administrativo	Cuestionario de Calidad de Servicio	Huaccha Malca Julinho Marquinho
Título del estudio: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los usuarios de UGEL CHEPÉN 2019			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA											
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B									
Calidad de Servicio	Cumplimiento	Se cuenta con personal idóneo para la atención de los administrativos.	Totalmente de acuerdo (5)																																				
		Se cumple con el plazo establecido para un trámite administrativo.	De acuerdo (4)																																				
	La directora muestra interés en dar solución a un trámite administrativo.	Indeciso (3)																																					
Confidencialidad	Interés	La directora revisa detenidamente el expediente antes de emitir el documento al área correspondiente.	En desacuerdo (2)																																				
			Totalmente en desacuerdo (1)																																				

		Se comporta amable y cortez ante las consultas con el administrativo.	Se toman el tiempo para escuchar lo que solicitan en el trámite administrativo.	Se brinda toda la información relacionado al trámite administrativo.	Muestran interés en dar solución a lo que requieren en el trámite administrativo.	Considera que la institución brinda un servicio eficiente y eficaz.	Los procesos a seguir le permite atender adecuadamente a los usuarios.	Las señalizaciones y rutas de evacuación es el adecuado en la institución pública.	Las instalaciones son adecuadas, limpias, ordenadas, y atractivas para el desarrollo de sus funciones.	Las instalaciones tienen rótulos que facilitan el acceso a las oficinas.	
Empatía	Atención oportuna	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Elementos tangibles	Instalaciones físicas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
<i>Marcada Vergara Luz Apeltá Docente UCV</i>		Cuestionario de Gestión Administrativa	Huaccha Malca Julinho Marquinho
Título del estudio: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los usuarios de UGEL CHEPÉN 2019			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA			
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	
Planeación	Planes	Los servicios brindados están debidamente planificado para brindar un servicio de calidad	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)																									
	Misión y Visión	La atención al usuario en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.																										
	Objetivos	Al realizar algún trámite en esta institución obtiene resultados óptimos.																										
	Estrategias	El servicio que se brinda a los usuarios está debidamente organizado.																										
				Los servicios prestados de la institución pública están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada. La organización de la entidad pública cambia cuando hay cambio de gobierno.																								
Organización	División de Trabajo	Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para la resolución de problemas administrativos.																										
		Los servidores de la institución pública cumplen responsablemente sus funciones.																										
	Asignación de recursos	Los trabajadores son capacitados para el desarrollo de sus funciones. La institución pública viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.																										
	Trabajo en equipo	Las funciones que se realizan están respaldadas por la institución pública?																										

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
<i>Moncada Vegeraluz-Apeliz</i>	<i>Docente UCY</i>	Cuestionario de Calidad de Servicio	Huaccha Málca Julinho Marquinho
Título del estudio: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los usuarios de UGEL CHEPÉN 2019			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Confabilidad	Cumplimiento	Se cuenta con personal idóneo para la atención de los administrativos.	Totalmente de acuerdo (5)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/			
		Se cumple con el plazo establecido para un trámite administrativo.		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
	Interés	La directora muestra interés en dar solución a un trámite administrativo.	De acuerdo (4)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/			
Empatía	Atención oportuna	La directora revisa detenidamente el expediente antes de emitir el documento al área correspondiente.	En desacuerdo (2)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/			
		Se comporta amable y cortés ante las consultas con el administrativo.	Totalmente en desacuerdo (1)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		



Elementos tangibles	Comprensión al cliente	Se toman el tiempo para escuchar lo que solicitan en el trámite administrativo.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/			
		Se brinda toda la información relacionado al trámite administrativo.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
		Muestran interés en dar solución a lo que requieren en el trámite administrativo.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
		Considera que la institución brinda un servicio eficiente y eficaz.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
	Satisfacción	Los procesos a seguir le permite atender adecuadamente a los usuarios.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
		Las señalizaciones y rutas de evacuación es el adecuado en la institución pública.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
		Las instalaciones son adecuadas, limpias, ordenadas, y atractivas para el desarrollo de sus funciones.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
	Elementos intangibles	Instalaciones físicas	Las instalaciones tienen rótulos que facilitan el acceso a las oficinas.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/			
/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/			
/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/			



Confianza	El cargo que desempeñan los trabajadores demuestran su nivel profesional.																																
	La directora de la entidad pública mantiene el compromiso para el bienestar de sus trabajadores.																																
Compromiso	El cargo que desempeñan los trabajadores demuestran su nivel profesional.																																
	Se sienten comprometidos con sus labores que realizan para la institución pública.																																

Leyenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Trujillo 28/11/2019	10110664	<i>[Firma]</i> CIP No. 52199	94945790
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento *	Autor(¿) del instrumento
León Balarezo Olenka	Docente - UCV	Cuestionario de Gestión Administrativa	Huaccha Malca Julinho Marquinho
Título del estudio: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los usuarios de UGEL CHEPEN 2019			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD				OBJETIVIDAD				ORGANIZACIÓN				SUFICIENCIA				INTENCIONALIDAD				CONSISTENCIA				COHERENCIA				MÉTODOLÓGICO																			
				M	R	B	A	M	R	B	A	M	R	B	A	M	R	B	A	M	R	B	A	M	R	B	A	M	R	B	A	M	R	B	A																
Planeación	Planes	Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	X				X				X				X				X				X				X				X				X				X											
	Misión y Visión	La atención al usuario en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.		X				X				X				X				X				X				X				X				X				X											
	Objetivos	Al realizar algún trámite en esta institución obtiene resultados óptimos.		X				X				X				X				X				X				X				X				X				X											
	Estrategias	El servicio que se brinda a los usuarios está debidamente organizado.		X				X				X				X				X				X				X				X				X				X											
Organización	División de Trabajo	Los servicios prestados de la institución pública están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	X				X				X				X				X				X				X				X				X				X				X				X			
		La organización de la entidad pública cambia cuando hay cambio de gobierno.		X				X				X				X				X				X				X				X				X				X				X							
		Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para la resolución de problemas administrativos.		X				X				X				X				X				X				X				X				X				X				X							
	Los servidores de la institución pública cumplen responsablemente sus funciones.	X					X				X				X				X				X				X				X				X				X				X								
	Asignación de recursos	Los trabajadores son capacitados para el desarrollo de sus funciones. La institución pública viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.		X				X				X				X				X				X				X				X				X				X				X							
Trabajo en equipo	Las funciones que se realizan están respaldadas por la institución pública?	X				X				X				X				X				X				X				X				X				X				X									

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
León Balarezo Olenka	Docente - ucv	Cuestionario de Calidad de Servicio	Huacocha Maica Julinho Marquinho
Título del estudio: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los usuarios de UGEL CHEPÉN 2019			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Calidad de Servicio	Cumplimiento	Se cuenta con personal idóneo para la atención de los administrativos.	Totalmente de acuerdo (5)	X			X			X			X			X			X			X			X			X		
		Se cumple con el plazo establecido para un trámite administrativo.	De acuerdo (4)	X			X			X			X			X			X			X			X			X		
	Interés	La directora muestra interés en dar solución a un trámite administrativo.	Indeciso (3)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		La directora revisa detenidamente el expediente antes de emitir el documento al área correspondiente.	En desacuerdo (2)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Totalmente en desacuerdo (1)			X			X			X			X			X			X			X			X			X	

Empatía	Atención oportuna	Se comporta amable y cordés ante las consultas con el administrativo.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Comprensión al cliente	Se brinda toda la información relacionado al trámite administrativo. Muestran interés en dar solución a lo que requieren en el trámite administrativo.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elementos tangibles	Satisfacción	Considera que la institución brinda un servicio eficiente y eficaz. Los procesos a seguir le permite atender adecuadamente a los usuarios.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Instalaciones físicas	Las señalizaciones y rutas de evacuación es el adecuado en la institución pública. Las instalaciones son adecuadas, limpias, ordenadas, y atractivas para el desarrollo de sus funciones. Las instalaciones tienen rótulos que facilitan el acceso a las oficinas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:	
Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora
Hinojosa la Torre Karlo	Docente - UCV
Nombre del instrumento	
Cuestionario de Gestión Administrativa	
Autor(a) del instrumento	
Huaaccha Maica Julinho Marquinho	
Título del estudio: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los usuarios de UGEL CHEPÉN 2019	

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA								
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B						
Planificación	Planes Misión y Visión Objetivos Estrategias	Los servicios brindados están debidamente planificado para brindar un servicio de calidad	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	X			X			X			X			X			X			X			X			X					
		La atención al usuario en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.		X			X			X			X			X			X			X			X			X					
		Al realizar algún trámite en esta institución obtiene resultados óptimos.		X			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
		El servicio que se brinda a los usuarios está debidamente organizado.		X			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
Organización	División de Trabajo	Los servicios prestados de la institución pública están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	X			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
		La organización de la entidad pública cambia cuando hay cambio de gobierno.		X			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
		Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para la resolución de problemas administrativos.		X			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
Asignación de recursos	Trabajo en equipo	Los servidores de la institución pública cumplen responsablemente sus funciones.	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	X			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
		Los trabajadores son capacitados para el desarrollo de sus funciones.		X			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
		La institución pública viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.		X			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
		Las funciones que se realizan están respaldadas por la institución pública?		X			X			X			X			X			X			X			X			X			X		

Dirección	Toma de decisiones	Los directivos y los trabajadores se unen para tomar alguna decisión que se presente en la institución.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Comunicación	Los directivos tienen amplio conocimiento de sus funciones.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Recibe una adecuada orientación para los tramites que realiza.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Existe una comunicación efectiva entre Directivos y trabajadores.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados para una buena atención a los usuarios.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Motivación	Los directivos motivan a los trabajadores para un buen desempeño laboral.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Liderazgo	El liderazgo de la directora promueve una atención de calidad.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Los directivos replican sus capacitaciones a los trabajadores.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		La institución publica toma en cuenta la prevención de resultados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Control	Control Previo	Se verifica el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Mejora Continua	Se corrige el desarrollo de los procedimientos administrativos inadecuados.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Los resultados del servicio brindado son óptimos.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Desempeño		Los procedimientos administrativos están estandarizados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Trujillo 21 / 11 / 19	18213342		958 55 8897
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Winstonza la Torre Kaula	Docente - UCV	Cuestionario de Calidad de Servicio	Huaccha Maleta Julinho Marquinho
Título del estudio: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los usuarios de UGEL CHEPÉN 2019			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Confabilidad	Cumplimiento	Se cuenta con personal idóneo para la atención de los administrativos.	Totalmente de acuerdo (5)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Se cumple con el plazo establecido para un trámite administrativo.	De acuerdo (4)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Interés	La directora muestra interés en dar solución a un trámite administrativo.	Indeciso (3)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		La directora revisa detenidamente el expediente antes de emitir el documento al área correspondiente.	En desacuerdo (2)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
			Totalmente desacuerdo (1)			X			X			X			X			X			X			X			X			X




Confianza	El cargo que desempeñan los trabajadores demuestran su nivel profesional.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Compromiso	La directora de la entidad pública mantiene el compromiso para el bienestar de sus trabajadores.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	El cargo que desempeñan los trabajadores demuestran su nivel profesional.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Se sienten comprometidos con sus labores que realizan para la institución pública.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Trujillo 21 / 11 / 19	18213342		958 55 8897
Lugar y fecha	DNI N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista <i>Fausta Alburquerque Elizabeth</i>	Cargo e institución donde labora <i>Docente - UCV</i>	Nombre del instrumento Cuestionario de Gestión Administrativa	Autor(a) del instrumento Huaccha Malca Julinho Marquinho
Título del estudio: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los usuarios de UGEL CHEPÉN 2019			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			MÉTODOLÓGICA					
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B			
Planificación	Planes	Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	X						X						X						X						X		
	Misión y Visión	La atención al usuario en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.		X						X						X						X						X		
	Objetivos	Al realizar algún trámite en esta institución obtiene resultados óptimos.		X						X						X						X						X		
	Estrategias	El servicio que se brinda a los usuarios está debidamente organizado.		X						X						X						X						X		
Organización	División de Trabajo	Los servicios prestados de la institución pública están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	X						X						X						X						X		
		La organización de la entidad pública cambia cuando hay cambio de gobierno.		X						X						X						X						X		
	Existen una coordinación efectiva con otras oficinas para la resolución de problemas administrativos.	X							X						X						X						X			
	Los servidores de la institución pública cumplen responsablemente sus funciones.	X							X						X						X						X			
Asignación de recursos	Los trabajadores son capacitados para el desarrollo de sus funciones.	La institución pública viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	X						X						X						X						X		
	Trabajo en equipo	Las funciones que se realizan están respaldadas por la institución pública?		X						X						X						X						X		

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista <i>Fausta Alburquerque Elizabeth</i>	Cargo e institución donde labora <i>Docente - UCV</i>	Nombre del instrumento Cuestionario de Calidad de Servicio	Autor(a) del instrumento Huaccha Malca Julinho Marquinho
Título del estudio: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los usuarios de UGEL CHEPÉN 2019			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD		OBJETIVIDAD		ACTUALIDAD		ORGANIZACIÓN		SUFICIENCIA		INTENCIONALIDAD		CONSISTENCIA		COHERENCIA		METODOLOGÍA		
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M
Calidad de Servicio	Cumplimiento	Se cuenta con personal idóneo para la atención de los administrativos.	Totalmente de acuerdo (5)	X			X			X			X			X					X	
		Se cumple con el plazo establecido para un trámite administrativo?	De acuerdo (4)	X			X			X			X			X						X
	Interés	La directora muestra interés en dar solución a un trámite administrativo?	Indeciso (3)	X			X			X			X			X						X
		La directora revisa detenidamente el expediente antes de emitir el documento al área correspondiente.	En desacuerdo (2)							X												
			Totalmente en desacuerdo (1)	X			X			X			X			X					X	

Anexo 7: Carta de presentación para tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chepén, 14 de mayo del 2021

OFICIO No. 027-2021/CCPA-UCVCHEPÉN

Rubi Marilú Fernández Castañeda
Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL)

Chepén. -

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo e informarle que los Estudiantes: Huaccha Malca, Julinho Marquinho con DNI 71315223 del X ciclo de la Carrera Profesional de Administración, están desarrollando el Trabajo de Investigación: “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los trabajadores de UGEL Chepén 2020.”, tema de gran importancia, cuyo beneficio directo recae en su representada, ya que tiene elementos que contribuirán al proceso de toma de decisiones.

En tal sentido y por la trascendencia del tema de investigación, agradezco a usted las facilidades que les han brindado para obtener información y/o aplicar encuestas, y por nuestra parte nos comprometemos a hacerle llegar a su correo institucional un ejemplar en pdf de dicho trabajo de investigación, luego de su sustentación.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido reiterándole mi particular deferencia.

Atentamente,



Dr. Emilio Soriano Paredes
DIRECTOR ESCUELA DE ADMINISTRACION UCVCHEPÉN

CAMPUS CHEPÉN
Panamericana Norte Km. 695 - Chepén
Tel. (044) 566108

REGIÓN HUAYTAY
ORGANISMO REGIONAL DE INVESTIGACION
Dr. RUBI MARILÚ FERNÁNDEZ CASTAÑEDA
14-05-2021
9:05 AM
fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
Ucv.edu.pe

Anexo 8: Carta de autorización



GERENCIA REGIONAL
DE EDUCACIÓN

Juntos por la
Prosperidad

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chepén 11 de Junio del 2021

CARTA N° 001-2021-GRLL-GGR-GRSE/UGEL-Chepén-OD

Señor:
Dr. Emilio Soriano Paredes
DIRECTOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD ECSAR VALLEJO
Ciudad.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CHEPÉN

REF. : OFICIO N°027-2021/CCPA-UCVCHEPÉN

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo cordial, y a la vez hacer de su conocimiento que **Autorizo** al estudiante HUACCHA MALCA JULIHO MARQUINHO con DNI 71315223 del X ciclo de la carrera profesional de Administración, la ejecución de su Trabajo de Investigación "**Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los trabajadores de UGEL Chepén 2020**", brindándole toda la información referente al sector administrativo de esta entidad y las facilidades necesarias para poder aplicar la encuesta a los servidores de nuestra institución.

El material informativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de la ciudad de Chepén, será la base para la construcción de su Tesis. Los resultados que se obtengan del mismo podrían llegar a convertirse en otra herramienta didáctica que ayude en la Escuela de Administración.

Seguros de contar con la asesoría del Mg. Marcos Benito Parraguez Carrasco, docente de la UCV, esta tesis se realizará satisfactoriamente con resultados óptimos.

Es propicia la oportunidad de expresar mi consideración y estima.

Atentamente,



UGEL CHEPEN
R00100001

"Juntos por la Prosperidad"

Sede Central: Los Brillantes N° 680 - Urb. Santa Inés - Central Telef: 222210 - Página Web: www.regionlibertad.gob.pe - Apartado 688
Sede Institucional: Av. América Sur N° 2870 - Central Telefónica: 28-4193
Sede UGEL CHEPEN: Av. González Prada N° 190 - Chepén www.ugelchepon.gob.pe