



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad de servicio de una unidad ejecutora de educación local de la provincia de Tarma, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Guerrero Chavarria, Blanca Ofelia (orcid.org/0000-0002-5053-2502)

ASESOR:

Mg. Calderon Paniagua, Dennys Geovanni (orcid.org/0000-0002-6569-0634)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico la tesis a Dios, a mi madre y mi hijo, por su apoyo moral, su comprensión para poder cumplir con mi objetivo propuesto en mi vida profesional, así mismo a mi familia por su apoyo incondicional y también a Dios por sus bendiciones, muchas gracias a todos.

AGRADECIMIENTO

Mis sinceros agradecimientos a la Universidad César Vallejo, al programa de Maestría en Gestión Pública de la escuela de Posgrado por la gran oportunidad que brinda para seguir superándonos profesionalmente. Así mismo a los docentes quienes estuvieron guiándonos en todo el proceso de aprendizaje, en especial al maestro asesor por su paciencia, comprensión, acompañamiento y guía para desarrollar mi investigación y cumplir mis metas, también a mis compañeros, colegas, amigos y familiares por darme fuerzas para seguir adelante, por su comprensión durante todo el proceso y el desarrollo de la investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de analisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	48
ANEXOS	55

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios de la UGEL de la provincia de Tarma de la variable GA.	23
Tabla 2 Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios de la UGEL de Tarma de las dimensiones de la variable GA.	26
Tabla 3 Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios de la UGEL de la provincia de Tarma de la variable CS.	27
Tabla 4 Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios de la UGEL de Tarma de las dimensiones de la variable CS.	29
Tabla 5 Significancia y correlación entre la GA y CS.	31
Tabla 6 Significancia y correlación entre los elementos tangibles con la GA.	32
Tabla 7 Significancia y correlación entre la fiabilidad y la GA.	33
Tabla 8 Significancia y correlación entre la capacidad de respuesta y la GA.	34
Tabla 9 Significancia y correlación entre seguridad y la GA.	35
Tabla 10 Significancia y correlación entre empatía y la GA.	36

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de una unidad de gestión educativa local de la provincia de Tarma, 2022. Se consideró un tipo de investigación básica, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal. Así mismo, la población fueron los usuarios de las diferentes instituciones educativas de la jurisdicción de la Provincia de Tarma, con una muestra de 312 usuarios de las diferentes instituciones educativas del ámbito de la provincia de Tarma, a quienes se le aplicó la encuesta, los instrumentos fueron dos cuestionarios. En cuanto a los resultados, se consiguió un valor de Rho de Spearman de 0,144, así como un p valor de 0,011, revelando que existe relación directa y significativa entre las variables de estudio, obteniendo un nivel de correlación positiva muy baja. Por último, se concluyó donde existe una relación directa y muy baja entre la GA y CS en una UGEL de la provincia de Tarma. Por lo que, se realizara acciones de mejora en la GA, específicamente en la CS, por lo que con ello se lograría una mayor aceptación, confianza y seguridad por todos los usuarios, así mismo obtener una GA con una planificación estratégica, organización, dirección y control muy buena, como también una aceptación a los servidores de una UGEL de la provincia de Tarma.

Palabras Clave: Gestión Administrativa, calidad de servicio, usuario.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between administrative management and the quality of service of a local educational management unit in the province of Tarma, 2022. It was considered a type of basic research, with a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design. Likewise, the population were the users of the different educational institutions of the jurisdiction of the province of Tarma, with a sample of 312 users of the different educational institutions of the province of Tarma, to whom the survey was applied, the instruments were two questionnaires. As for the results, a Spearman's Rho value of 0.144 was obtained, as well as a p-value of 0.011, revealing that there is a direct and significant relationship between the study variables, obtaining a very low level of positive correlation. Finally, it was concluded that there is a direct and very low relationship between GA and CS in a UGEL in the province of Tarma. Therefore, improvement actions will be carried out in the GA, specifically in the CS, so that this would achieve greater acceptance, confidence and security for all users, as well as obtaining a GA with a very good strategic planning, organization, direction and control, as well as an acceptance to the servers of a UGEL in the province of Tarma.

Keywords: Administrative Management, quality of service, user.

I. INTRODUCCIÓN

Para poder generar una buena calidad de servicio (CS) al usuario podemos decir que este no es un evento corto en las entidades públicas, ya que siempre se ha exigido el mejor trato y la buena atención como también la confiabilidad, la calidad, en el tiempo adecuado, precios y la constante innovación continua para ellos, por lo que siempre se ha buscado alternativas para cumplir dichas exigencias, por lo tanto se debe tomar en cuenta en este mundo globalizado con entidades públicas que enfrentan constantes cambios en la modernización de la gestión administrativa (GA) debido al desarrollo. El éxito de las entidades está en brindar una buena atención de calidad y las acciones administrativas incluye el valor de satisfacer las necesidades con calidad y oportunidades, con un mecanismo fuerte para lograr un desarrollo sostenible y una buena calidad de servicio donde se admite los principios de implementación, participación y democrática. Siempre se debe tener en cuenta el objetivo de cumplir con el consentimiento y el cuidado del usuario, procurar mantener una prueba razonable y mostrar siempre una buena imagen de la entidad.

En el ámbito internacional es bueno conocer las diversas formas de calidad de servicio a nivel de la administración pública global, el objetivo debe ser lograr que la administración pública alcance un mayor nivel de eficiencia, con servicios efectivos para resolver problemas en menor tiempo con servicio de calidad.

También a través de la norma ISO 9001:2018 quien brinda información y señala que una organización tiene la capacidad de satisfacer efectivamente a sus usuarios con calidad, generando impactos positivos (ISO, 2018).

Es así que, Ruíz (2021) también planteo que se debe enfatizar que la efectividad de los servidores de una organización en el desempeño de su trabajo se traduce en la competitividad de una organización en general que se requiere, ya que los responsables de la gestión serán el principal factor para asegurar la ejecución y alcance de los objetivos. Así mismo se encargarán de orientar adecuadamente a las personas, entendiendo el talento como la clave del éxito.

McEwen (2019) indica que las autoridades educativas deben tomar acciones en cuanto a la información porque es importante y fundamental que la comunidad

se entere sobre la agenda educativa y sus efectos de la parte rural del alto Canadá. Así mismo, se refirió a que durante la negociación el gobierno no tomo en cuenta los problemas como en la provincia, la pérdida de empleo y el SC a los usuarios, entre otros.

También a nivel nacional, la Secretaria de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), proporcionado un manual donde da pautas para poder mejorar en la atención al usuario, así como también la entrega de bienes y servicios que proporcionan las entidades públicas. Para el 2015, este manual queda actualizado, pero para el 2019 se convierte en un recurso opcional, pasando a ser facultativo y orientador, por aprobación de la norma técnica en el sector público sobre la gestión de la CS, también actualizada en el 2021, donde presentó el instrumento de gestión orientado a la mejora de los servicios; es así como ayuda a establecer una buena calidad de vida para los ciudadanos (SGP, 2021).

De igual forma, establece la norma, que la CS es la capacidad que tiene el estado para poder satisfacer las necesidades de los usuarios (PCM, 2021). Por tal motivo la capacidad del personal se encuentra muy vinculadas, es por ello que se ha observado que la problemática se encuentra enfocada en la capacidad del personal administrativo.

Así mismo en este contexto también se ha venido catalogando como uno de los países con una administración débil en instituciones públicas debido a que sus planes de evaluación de personal y estratégicos necesariamente se enfocan en fortalecer los conocimientos prácticos y cognitivos de sus empleados, lo que genera que la atención a los usuarios por los colaboradores se resienta por falta de capacitación y motivación profesional (Palacios, 2022).

También en una publicación en el diario andina, el ministro de turno manifiesta que, en algunos lugares del país, se encuentran servidores públicos para dar un servicio en mejora de la gestión educativa a favor de los agentes educativos. Así como también informa que en un principio hubo resistencia en las UGEL y en las DRE, por lo que luego los mismos consultaban que como se hace para ser gerente público (Mejía, 2019).

Al respecto, en el nivel local la Unidad de gestión educativa local (UGEL) de Tarma tiene muchos problemas en materia administrativa, ya que en las organizaciones existen muchas contradicciones, como se vienen dando nuevo director de UGEL, cambios de funcionarios de confianza y servidores que son por razones políticas que se vienen dando de la Dirección Regional de educación Junín (DREJ) y el Gobierno regional de Junín (GRJ). A la fecha la UGEL cuenta con un total de 70 servidores públicos, así mismo existe el desconocimiento de la percepción de ambas variables, donde se tiene un desequilibrio organizacional que al transcurrir el tiempo no se solucionan por la incompetencia de las autoridades educativas, siendo muy incómodo para los usuarios, es así que realizan denuncias por las diversas irregularidades e injusticias que existen donde no se dan solución por lo motivos expuestos.

Por tal motivo la investigación considera como problema general a la siguiente interrogante: ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022? y los problemas específicos son: (a) ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022? (b) ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022? (c) ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la dimensión de capacidad de respuesta en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022? (d) ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la dimensión seguridad en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022? y (e) ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la dimensión empatía en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022?

De acuerdo a la descripción problemática el estudio muestra una justificación teórica, el presente trabajo busca debido a que en el informe se puede organizar la información sobre las variables propuestas por los diferentes métodos establecidos por los investigadores con el fin de sustentar dichas variables de investigación. En su argumento práctico, busca brindar una atención muy buena para el agrado de los usuarios y los colaboradores puedan capacitarse para el cumplimiento de los propósitos. En lo metodológico, se aplicará una metodología de recopilación de datos informativos de los usuarios, en donde se aplicará un instrumento, previa confiabilidad y validación como corresponde. En donde puede ser replicado en los

usuarios de las diferentes instituciones, entidades públicas relacionadas al sector educativos, usuarios y demás, donde los resultados ayudarán a mejorar la GA y la CS. Para los detalles del argumento metodológico, el estudio proporcionará un escenario y un modelo de trabajo para en análisis de la relación entre las variables. Es así que se toma en cuenta el problema antes ser menester y se indica la justificación práctica, en donde el estudio se creará una marca en la GA, donde se tendrá apreciaciones de los usuarios u otros. En cuanto a la GA se tomará en cuenta el buen uso de los recursos de la entidad en donde los servidores tendrán que capacitarse para que realicen sus actividades eficientemente y brinden una buena CS, atención oportuna, amable y se pueda dar trámite administrativo como corresponde en forma inmediata y viable. También en lo normativo, como sabemos existen lineamientos establecidos por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y el PCM sobre el sistema administrativo de modernización, donde el objetivo es mejorar la atención a los usuarios es decir a los ciudadanos. Así mismo se vinculan de manera directa con la capacidad del estado para adoptar acciones, lograr expectativas y necesidades de los ciudadanos.

Ahora bien, el estudio de investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022 y como objetivos específicos, (a) Determinar la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022; (b) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022, (c) Determinar la relación entre la gestión administrativa y capacidad de respuesta en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022, (d) Determinar la relación entre la gestión administrativa y seguridad en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022 y (e) Determinar la relación entre la gestión administrativa y empatía en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022.

Así mismo, en el estudio de la investigación se construyó la hipótesis general: Existe relación significativa entre gestión administrativa y la calidad de servicio en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022, en tal sentido las hipótesis específicas son: (a) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022; (b) Existe relación significativa entre gestión administrativa y la fiabilidad en una UGEL de la

provincia de Tarma, 2022; (c) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y capacidad de respuesta en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022, (d) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y seguridad en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022 y (e) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y empatía en una UGEL de la provincia Tarma, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente trabajo de investigación tenemos las variables descritas como son: GA y CS, también las bases teóricas con enfoques para la investigación. En cuando a los antecedentes internacionales vinculados a las variables de investigación: Terán et al. (2021) realizaron una investigación que tuvo como objetivo recopilar datos informativos de artículos científicos que se enfocan en el buen servicio de calidad, concluyendo así que los usuarios tienen una percepción aceptable por la entidad pública en cuanto a los servicios que presta, donde finalmente se viene logrando una aceptación por los usuarios y mejorando el servicio.

También se tiene a Rodríguez (2018) quien tuvo como objetivo determinar la conformidad del usuario en la GA que realizan los servidores en dicha entidad, se concluye cuando se ve mejorar la confianza y la satisfacción de los usuarios, logrando así una alta correlación positiva y significativa con ambas variables.

Así mismo Morales y Paredes (2020) hicieron un estudio que tuvo como objetivo de conocer la importancia de la parte administrativa en relación al servicio, seleccionando indicadores del buen servicio de calidad en la Universidad técnica de Ambato. En conclusión, se ha logrado establecer un instrumento exacto en las organizaciones, además del control también en las necesidades de los usuarios, es así que se determina la importancia de las variables que ayuda a identificar las diversas falencias para mejorar y dar un buen servicio a todos.

También la Revista Técnica de Chile (2019) menciona en su artículo que el tema de la CS es urgente y estratégico para seguir con el éxito de la organización, y su objetivo es mostrar los resultados de estudio, los resultados de CS que fueron medidos en el Juzgado Municipal de Puerto Montt a través del modelo Servqual. En conclusión, los niveles de la CS no son ni favorables ni negativos, principalmente porque su percepción no supera las expectativas de los usuarios, y se puede decir que la información es importante para que la organización la utilice y la mejore los atributos de mayor relevancia y adecuados para los usuarios.

Finalmente tenemos a Fernández (2020) en el artículo de investigación tiene como objetivo un acontecimiento en el clima organizacional por todos los usuarios contextualizando el clima organizacional y la CS. Se concluye en donde la CS ofrecidos tiene una relación con el clima organizacional, así mismo el grado de

compromiso de los funcionarios y el compromiso de la entidad, por lo tanto, se afirma que la CS que se da es fundamental para tener una buena GA y un buen clima institucional.

Seguido menciono los antecedentes nacionales de las variables de investigación: Mendivel et al. (2020) tiene como objetivo que de ambas variables: gestión administrativa y gestión de talentos tengan una relación por competencias en la Universidad Peruana Los Andes. En conclusión, si existe una relación de alto grado significativo que hace referencia al proceso que incorpora a los colaboradores dentro de la entidad pública, también a destacar en su puesto laboral. Por lo tanto, se obtiene buenos resultados y así mismo tener una buena GA.

También tenemos a Ríos (2018) su investigación tuvo como objetivo ver la relación que hay entre variables muy reconocidas de GA y CS en la UGEL Moyobamba, 2018, se concluye y se determina que la relación es significativa entre ambas variables donde se puede ver que las autoridades de la entidad puedan mejorar brindando un servicio de calidad a los actores educativos.

En esa misma línea Morales et al. (2021) en el artículo de investigación que presenta se tiene como objetivo de calcular y obtener la correlación entre la CS y la satisfacción de los usuarios de la UGEL de San Juan de Miraflores. Se concluye donde indica que hay una correlación entre las variables mencionadas, el servicio es de buena calidad y los usuarios mostraban agrado con el servicio que brindan los servidores. A partir de ello se afirma que es bueno esta investigación para mejorar y dar una calidad de servicio a todos los colaboradores de su jurisdicción, por ende, la satisfacción de los usuarios.

Tenemos a Bondy (2021) en su investigación indica que se tuvo como objetivo determinar el impacto de GA en recursos humanos en la UGEL Oxapampa, Donde se concluyó dando a conocer que existió una relación entre estos dos factores. Entonces resulta que hay un alto porcentaje de influencia ya que se sugiere formar una organización en base a sus actividades desarrollas por los colaboradores.

Por último, tenemos a Chamoly y Palomino (2021) indican que tuvo como objetivo de caracterizar el SC que brinda la UGEL de la región San Martín. En conclusión, la gestión de calidad por la institución es regular, donde se genera

descontento con el servicio que brinda la UGEL a los usuarios. Por lo tanto, se afirma que existe una gran diferencia entre las respuestas de los usuarios externos con los internos, ya que, la atención es de calidad y el servicio al usuario en la UGEL es regular y existe disconformidad por algunos casos que se estuvo presentando.

Ahora bien, en cuanto a la variable GA, Chiavenato (2007) define a la administración como un proceso donde se encuentra presente las fases de planeación, organización, dirección y control para lograr los objetivos y metas organizacionales en las áreas y niveles de administración en donde se harán las actividades por las personas eficaces y eficientes.

Así mismo Taylor (1996) menciona que todo administrativo tiene la capacidad de ser conocedor de muchas estrategias, para alcanzar objetivos y metas de esta forma se estaría cumpliendo los compromisos de lo contrario todo se conlleva al fracaso.

Para Fayol (1916) indica que la estructura es como una base y la eficiencia se obtiene de resultados de las bases administrativas, así como también la eficiencia laboral individual, la teoría comienza en la organización y su estructura de todos sus componentes que deben ser parte del rubro.

Por su parte para Terry (1987) dice que la administración es muy importante con principios estructurales como las etapas: planificar, organizar, dirigir y controlar. Terry se inclina en la primera etapa que es la Planeación porque selecciona y relaciona con hechos como la suposición al futuro, también define como la visualización y formulación de las actividades necesarias para obtener los resultados que se desean, por lo tanto, da a conocer que la planeación es la base de todas las acciones administrativas.

Así mismo según Anzola (2002) indica que la GA son acciones realizadas coordinadamente por un grupo humano de la manera eficaz con el apoyo del área de RH siempre tomando en cuenta las etapas como: planear, organizar, dirigir y controlar. También menciona que la GA realiza acciones con todos los órganos involucrados en los procesos dentro de una entidad y sus actividades son realizadas a través de las fases del proceso administrativo.

Es fundamental analizar las dimensiones de la variable GA, según Chiavenato (2007) hay cuatro dimensiones: (1) Planificación (2) Organización (3)

Dirección (4) Control. En la investigación, se tomará en cuenta el estudio de la variable en donde la teoría de Chiavenato (2007) que sugiere dimensionar en:

La dimensión Planeación, según Chiavenato (2007) menciona que es una función administrativa básica porque es la base de otras funciones, los objetivos a lograrse son determinados con anticipación, así mismo también son modelos teóricos de comportamiento a futuro detallando los planes necesarios para alcanzarlos y cumplir con planear, establecer las metas con tiempo para poder alcanzarlos, entonces con la planeación se va a determinar a como se podrá llegar, qué debe hacer, cuándo, cómo y en qué orden.

Así mismo según Ariza (2017) considera establecer las metas en el proceso de formular sus objetivos teniendo sus indicadores que conducen las diversas acciones. Para la efectividad del objetivo, la meta del proyecto y la formulación de los objetivos se tiene que realizar un análisis a largo plazo. Es así que el segundo indicador de planteamiento de las diversas estrategias se ve en las acciones.

La dimensión de organización, según Chiavenato (2007) menciona que organización tiene varios significados, pero da a conocer una la más importante en donde la entidad social es una organización conformadas por muchas personas con sus claros objetivos para poder lograr resultados. En este sentido, la organización está definida en el organigrama y orientado a conseguir objetivos.

Para Córdova (2012) indica que los diseños y estructuras en cuanto a los cargos en la entidad, compuesta por indicadores de investigación donde se dio el diseño de actividades; seguido la designación de los cargos de trabajo en las áreas y el tercero es estructurar la organización del sistema jerárquico, el organigrama, los elementos y la responsabilidad y el final indicador fue la metodología y los procesos; como la contratación del personal, los recursos materiales, financieros, tecnológicos.

La dimensión de dirección, según Chiavenato (2007) indica que una vez definida planeación y organización, se continuaría poniendo en marcha las actividades para luego ejecutarlas, así mismo la dirección pone en acción y dinamiza la entidad, pone en marcha y tiene que ver con las personas, designadas en sus cargos, motivadas para obtener los resultados. Así mismo la dirección como parte administrativa se refiere a las diferentes relaciones individuales como los administradores con sus trabajadores a cargo.

Por su parte Luna (2014) afirma que la dirección de los cargos de trabajo es establecida de acuerdo a las funciones, como también por el desempeño de los colaboradores. Es así que los indicadores determinan las actitudes y el compromiso con el desempeño de cada uno para el buen desarrollo de sus funciones, también se establece un estilo de dirigir, adaptarse a todo cambio y asumir las responsabilidades como corresponde. Finalmente, la toma de decisiones es definida como un proceso que permite elegir las opiniones, ideas frente a muchas ocasiones y situaciones.

La dimensión de control sigue a Chiavenato (2007) que define el control como una función restrictiva y coercitiva, destinada a limitar algunas desviaciones indeseables como conductas inaceptables, en este sentido, el control es negativo y restrictivo, entendido como limitante, inhibidor. y manipulador. Así mismo también el control es parte del proceso administrativo con sus dimensiones de planear, organizar y dirigir, tomando en cuenta la finalidad de asegurar los resultados que se planificó y luego se dirigió tomando en cuenta las metas y los resultados que se espera alcanzar. Entonces podemos decir que el control es fundamental, es el que controla las actividades propuestas con el objetivo planificado.

Para Cabana et al. (2020) indican que la atribución del control de gestión del valor público es generado en los servicios del Ministerio de Economía son dependientes e importante, así mismo también menciona que la dirección de control es vigilar el comportamiento de los servidores y los usuarios, donde el servidor tiene el deber de cumplir con sus funciones, tomando en cuenta el logro de sus objetivos, todo ello se verifica con el control de todo el personal, demostrando y cumpliendo las obligaciones y los compromisos frente a su entidad que les dio la oportunidad de llegar a laborar y desarrollarse profesionalmente, es por eso que dan mucho valor público al usuario porque tiene que recibir una CS.

De igual modo, Ruíz (2001) menciona que la gestión de control es un proceso de supervisión o monitoreo constante al servidor con la finalidad de proponer las capacitaciones para el cumplimiento administrativo, el control se relaciona con la supervisión tomando en cuenta las desventajas para rendir como la institución lo solicite para una mejor gestión de CS.

Así mismo, en relación a la variable CS, de acuerdo a la norma establecida ISO-9001, SGC, menciona que la gestión de calidad es un conjunto de características inherentes, también es un método de trabajo muy bueno para la mejora de la calidad de los servicios, así mismo como la ventaja muy competitiva para toda entidad pública.

Entonces Vall et al. (2017) menciona que la definición de calidad la dan los usuarios que desean productos y/o servicios, de acuerdo a su percepción, satisfagan o excedan sus necesidades donde sus expectativas sea un costo, que representen un valor, es decir da mucho valor a la CS que se brinda al usuario.

Para Morales et al. (2021) considera que el propósito que tiene las entidades públicas es dar una CS a los usuarios, dando mucha importancia para el fortalecimiento de una gestión de servicio en el sector de educación, como las UGEL de diferentes lugares.

Por otro lado, Cevallos et al. (2018) menciona que para evaluar la CS debe ser desde la vista de los usuarios, de acuerdo a los autores propuestos y relacionados Cronin y Taylor la evaluación sería tomando en cuenta las dimensiones que resaltan la importancia de realizar la investigación para conocer la percepción de los usuarios y se puede guiar desde una manera efectiva para lograr un servicio excelente.

Ahora bien, según Palacios (2010) da a conocer y comprueba que el modelo Servperf permite evaluar el servicio que brinda la organización tomando en cuenta las dimensiones que la conforman y debe presentar mejoras en cada proceso.

Por su parte Esteban y Rubio (2006) indica que la ventaja del Servperf es la claridad de las personas encuestados al momento de dar mayor información y precisiones en sus respuestas.

Entonces es muy importante y fundamental analizar las dimensiones de la CS, según Cronin y Taylor (1993) son: (1) Elementos tangibles (2) Fiabilidad (3) Capacidad de respuesta (4) Seguridad (5) Empatía.

Los elementos tangibles como dimensión, de acuerdo a Cronin y Taylor (1993) considera que son materiales de comunicación, son intermediarios entre el servicio y la comunicación en donde proyectan imágenes en donde el cliente tiene que tener en cuenta para seguir evaluando si realmente el servicio que se les brinda es tal como se esperaba.

Para Palacios (2010) para lograr evidenciar los elementos tangibles, es necesario partir del hecho, siendo estos accesibles y vinculados con toda la infraestructura, con todos los integrantes del personal de trabajo, integrados por equipo o áreas de trabajo que cuentan a su vez con diversas herramientas y funciones. Se apunta en sí a los aspectos físicos que son percibidos por los consumidores al momento de acudir a un servicio cuando, el cual debe tener las características de innovador y trascendental y moderno.

La dimensión fiabilidad según Cronin y Taylor (1993) La dimensión de confiabilidad es donde se evalúa las habilidades de los servidores. La fiabilidad se da al realizar una actividad es decir brindar un buen servicio desde el inicio hasta el final.

De igual forma, Palacios (2010), afirma que la confiabilidad se refiere a la relación más estrecha entre un usuario y un servicio, siendo prueba de ello la aceptación del usuario, como también el rechazo que puede brindar al servicio recibido. La confianza es cuando se obtiene y se eliminan muchos obstáculos, a medida que se vaya a mejorar el servicio, entonces se puede decir que se incrementa la confianza y los usuarios pueden sentir confiabilidad y demostrar lealtad hacia el servicio prestado, por lo tanto, se necesita ampliar sus habilidades como corresponde.

La dimensión capacidad de respuesta según Cronin y Taylor (1993) menciona que la respuesta es muy rápida de donde se tiene que valorar la ayuda a los usuarios y su disposición que emplean en hacer un servicio oportuno para tener una respuestas efectiva, concreta y correcta.

Para Castillo (2006) indica la que responde es porque constituye flexibilidad para poder satisfacer, prescindir, explicar. Es así que también define como la reacción para atender las inquietudes de los usuarios por lo que básicamente debería ser así, dada la capacidad del usuario de ir a cualquier parte y brindar un buen servicio de calidad.

La dimensión seguridad según Cronin y Taylor (1993) indica que la evaluación se da en el reconocimiento del servicio y la cortesía de los servidores, por lo que abarca fundamentalmente esta dimensión es el conocimiento y la actitud del personal.

Palacios (2010) menciona que la seguridad viene a ser el soporte que vela y se preocupa por el bienestar del usuario, en donde la salud está garantizada cuando se realiza la prestación del servicio, también brinda protección y es admitido por los usuarios para que aprecien un servicio y eviten los riesgos que podrían dañarlo.

La dimensión empatía según Cronin y Taylor (1993) menciona que dicha dimensión evalúa el deseo y el entusiasmo de los servidores en apoyar a los usuarios, es decir dar una buena atención como corresponde, siempre demostrando la eficiencia y eficacia.

De igual forma Palacios (2010) indica que la empatía es consolidada de forma personalizada teniendo en cuenta con el buen trato y amigable. Sus indicadores que muestran la capacidad de entender a los usuarios antes de servir, escuchar y el servicio, escuchando y luego ver los intereses de otros que tengan asidero.

Por lo tanto, es necesario implementar una herramienta para recoger información para las variables y de acuerdo al modelo Servperf, para poder ver sobre la situación actual de la CS y así se pueda aplicar las dimensiones donde llegaremos a conocer las diversas apreciaciones de los usuarios con respecto a la prestación de servicios que reciben para luego aplicar estrategias viables que beneficien a la entidad y en si al usuario.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

En el estudio de investigación que se ejecutó es de tipo básico, Esteve et al. (2006) afirmaron que la investigación permite ampliar el abanico de conocimientos porque son muy precisas y con el propósito de desarrollar diferentes teorías que toman en cuenta la recopilación de información.

Por lo tanto, dicha investigación es de un enfoque cuantitativo, Bernal (2010) quien menciona y afirma que el estudio es de enfoque cuantitativo, donde se pudo mencionar que es la más imprescindible en la medición de variables como GA y la CS en una UGEL de la provincia de Tarma. Dentro de los fenómenos de estudio también se tomó en cuenta la buena atención al usuario.

Finalmente, se ha planteado la investigación en un nivel de correlación, donde según Hernández (2018) menciona que el diseño de correlación describe la relación entre las variables en un determinado momento, en busca de la integración y complementariedad.

Diseño de investigación

En el estudio de investigación se tuvo un diseño no experimental, según Hernández et al. (2014) menciona que las variables no se pudieron manipular, porque se basa en que se observó tal cual fue lo acontecido, sin alterar en su contexto para luego pueda ser analizado en función a definiciones, variables, acontecimientos sin manipular. Lo contrario, se recolectó y se obtuvo la información de los datos relacionados de las variables de una UGEL de la provincia de Tarma, también se precisó que la investigación tuvo un corte transversal, porque permitió describir cada una de ellas y se analizó en el tiempo prudente (Muijs, 2004).

Por lo tanto, la investigación se enfoca en el método de hipótesis - inferencia porque permite conocer sobre la relación entre las variables de investigación por ser verdaderas, para Ñaupas et al. (2014) explicó que la

influencia del método al filtrarse la hipótesis para determinar la verdad y la falsedad de los hechos y dicho proceso que se realiza por el principio de falsedad, toma en cuenta los procesos como la observación, hipótesis, conclusión de resultados y experimentación para verificar las hipótesis.

3.2. Variables y operacionalización

V1: Gestión administrativa

La primera variable GA, según: Chiavenato (2007) define y afirma que es la realización de acciones para obtener resultados más eficientes y económicos, así como para la buena gobernabilidad donde considera el proceso de planificación, organización, dirección y control para lograr los objetivos organizacionales.

La definición operativa de la variable GA es el análisis de conocimientos de buen gobierno a través de una encuesta que tiene en cuenta las fases muy importantes de planificar, organizar, dirigir y controlar, donde la evaluación se realiza a partir del respectivo instrumento.

En la dimensión los indicadores de la primera variable GA son los siguientes: para la dimensión planificación se ha considerado cuatro indicadores, planificación estratégica, recursos asignados, objetivos y metas, análisis situacional. Asimismo, para la dimensión organización se ha considerado cinco indicadores, estructura organizacional, asignación de recursos, comunicación organizacional, coordinación, talento humano. De igual manera, para la dimensión de dirección se ha considerado cinco indicadores, liderazgo, resolución de conflictos, comunicación, motivación personal y trabajo en equipo. Por último, para la dimensión de control se ha considerado cinco indicadores, supervisión de sistema, política de calidad, evaluación, acciones correctivas y monitoreo.

V2: Calidad de servicio

En la segunda variable CS, la definición es la satisfacción de los usuarios con respecto a cualquier servicio y criterio, si se tiene alguna opinión que dar a conocer se mostrara una distribución que va desde la insatisfacción externa a la mayor complacencia de gran satisfacción. (Demong, 1989)

La parte operacional de la variable es realizar un análisis al conocimiento con respecto a un buen SC mediante un instrumento llamado encuesta, también se debe tomar en cuenta las dimensiones consideradas y muy importantes porque su valoración fue a partir de un instrumento respectivo.

En la variable CS se tiene las dimensiones y los indicadores como son: En la dimensión elementos tangibles se considera tres indicadores: equipos modernos, tecnología optima y buena apariencia. Así mismo, para la dimensión fiabilidad se considera tres indicadores: Servicio al usuario, buen servicio y eficacia. De igual forma en la capacidad de respuesta se considera cuatro indicadores: Informes a tiempo, prontitud del servicio, disposición a ayudar y atención de petición, también para la seguridad se considera cinco indicadores: confianza en el servicio, atención amable, en la capacidad de respuesta, atención personalizada y horarios adecuados, Por último, para la dimensión de empatía se ha considerado cinco indicadores: atención de sugerencias, atención de intereses, atención de necesidades, buena escucha y calidad de atención.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

Borda (2013) indica que la población es un conjunto de personas que tienen características similares en un entorno geográfico, pues se pretende lograr el mayor grado de inferencia del resultado, porque se pretende que sea la inferencia máxima de los resultados obtenidos, por esta razón la población de esta encuesta esta por los 1648 usuarios como docentes, directivos de las instituciones educativas (IE) de la provincia de Tarma. Por lo que se considera a los criterios de incluir y excluir, entonces se tiene que continuar con el trabajo.

Criterios de inclusión: Se considera a los docentes de los tres niveles inicial, primaria y secundaria, tomando en cuenta las mismas posibilidades de poder ser encuestados.

Criterios de exclusión: Dentro del estudio no es considerado al personal administrativo de la UGEL de Tarma para el desarrollo del trabajo, ya que la finalidad es poder tener una visión desde los usuarios.

3.3.2 Muestra:

Para que se pueda obtener la muestra se utilizó la siguiente fórmula y los valores como corresponde:

- Nivel de confiabilidad del 95% (Z=1,96)
- Margen de error + 5,00%. (e)
- La probabilidad de ocurrencia 50%. (P)
- El tamaño de población es 1648 (N)

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

$$1648 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)$$

$$n = \frac{\dots}{\dots}$$

$$(1648 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)$$

$$n = 312$$

Por lo que, se toma en cuenta el total de 312 usuarios como docentes, directivos de las instituciones educativas de la provincia de Tarma.

3.3.3 Muestreo:

Según Hernández et al. (2014) indica que las muestras probabilísticas y las poblaciones muestrales se seleccionen y se obtiene teniendo en cuenta las características de la población y el tamaño de la muestra.

El muestreo no probabilístico por conveniencia, es cuando todos los usuarios no tienen la misma probabilidad de formar parte de una muestra de investigación, seleccionadas mediante un método no aleatorio por tener las mismas características que son similares de la población de estudio (Fuentelsaz, 2006).

Por lo tanto, en el estudio se tuvo que emplear el muestreo de tipo no probabilístico, toda vez que se realizó una muestra aleatoria simple.

3.3.4 Unidad de análisis:

Según (Hernández, 2014) considera a la unidad de análisis al conjunto de objetos claves que serán medidos para obtener información. Por lo tanto, en este estudio de investigación los usuarios como docentes, directores de IE, entre otros de la provincia de Tarma que son considerados como unidades de análisis para poder obtener una información precisa y los resultados para el análisis respectivamente.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

En cuanto a la técnica de investigación se consideró para el trabajo a la encuesta, considerada como una tentativa de recolección estandarizada, donde se tuvo como objetivo de recabar los datos de la muestra. La encuesta es definida como una técnica de recolección de datos, de varias preguntas entre el investigador y el sujeto investigado, así mismo representa una muestra del conjunto de rasgos de la variable en estudio (Orellana, 2016).

3.4.2 Instrumentos

Para la recolección de datos se utilizó el instrumento adecuado el cuestionario, porque es una habilidad investigativa social encargada de recolectar datos mediando el uso de preguntas objetivas para ciertas dimensiones consideradas por la investigación (Carrasco, 2009; Hernández et al., 2014).

Es por eso fue necesario y pertinente desarrollar cuestionarios que permitan obtener información, con el objetivo de realizar una recabada información sobre las dimensiones establecidas en la investigación.

En el desarrollo de la aplicación del instrumento de investigación se tuvo las siguientes fichas técnicas con sus respectivas precisiones:

Ficha técnica de Gestión Administrativa 1:

Nombre: Cuestionario “Gestión administrativa”

Autor: Blanca Ofelia Guerrero Chavarría

Dimensiones: Planeación, organización, dirección y control.

Ficha técnica de Calidad de Servicio 2:

Nombre: Cuestionario “Calidad de servicio”

Autor: Elaborado por Blanca Ofelia Guerrero Chavarría

Dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

3.4.3 Validez y confiabilidad

Es preciso contar con la validez respectiva de los instrumentos, que acredita eficacia y confiabilidad en los datos obtenidos a partir de su aplicación (Carrasco, 2018; Ñaupas et al., 2018).

En la validación de los instrumentos, se tuvo el juicio de tres expertos, que dieron su apreciación conforme a su experiencia y especialidad referente a las variables de investigación, para ello se consideró formatos con respuestas policotómicas establecidas por la UCV, obteniendo un resultado general de los tres expertos “Aplicable”.

El primer experto es seleccionado por contar con el conocimiento teórico y empírico sobre gestión pública, labora en el sector público siendo administrador de la entidad en donde aplicare mi investigación, el segundo experto fue seleccionado por contar con el conocimiento en gestión pública, labora en el sector público con mucha experiencia en contabilidad, por último el tercer experto se ha seleccionado porque labora en la entidad pública que realizare mi investigación, brinda catedra

sobre metodología de investigación en la Universidad Peruana Los Andes, con amplio experiencia con respecto a la educación superior.

La fiabilidad fue considerada como una condición en el cual se califica a un instrumento para que este sea eficaz, válido y confiable, es decir mide realmente la variable que pretende medir (Córdova, 2013) el Alfa de Cronbach, es un coeficiente estadístico que sirve para medir mediante una escala el grado de confiabilidad (Sánchez et al., 2018).

Por lo tanto, se aplicó el criterio del Alpha de Cronbach, considerando una prueba piloto con la cantidad de 41 usuarios del estudio previamente establecida.

En cuanto a la variable GA, se obtuvo el resultado de 0,916; lo que significa “Excelente”, asimismo para la variable CS, el resultado es de 0,942, lo que significa que es “Excelente”, en donde los valores detallados del Alpha de Cronbach se encuentran en los anexos.

3.5. Procedimientos

Durante el proceso de planificación del trabajo de investigación de tesis se identificó a la población de estudio la cual estuvo conformado por los usuarios externos de la entidad UGEL de la provincia de Tarma, así mismo una vez que fue aprobado el trabajo de investigación, se dio inicio con la recopilación de información relacionada a las variables de GA y CS. Luego se procedió a elaborar el cuestionario por intermedio del cual se concretó la toma de datos a la muestra como corresponde a ambas variables GA y CS a los usuarios de una UGEL de la provincia de Tarma. Así mismo tuve que recurrir a la UGEL al área de personal y la oficina de planillas para contar con un aproximado de cuantos usuarios entre docentes, directivos de las IE de su jurisdicción se tendría un aproximado, tuve la respuesta verbal y lo cual se pudo determinar la población.

En cuanto al estudio al ser aleatorio simple, todos los usuarios tuvieron que ser encuestados, luego de la aplicación del instrumento se continua con el procesamiento de la información, por lo que se tomó en cuenta la fórmula para su aplicación es así como se inicia con el ingreso de datos y se obtiene la muestra respectivamente para la aplicación de la encuesta y después se realizó la

interpretación de los resultados obtenidos, como también fue considerado las normas éticas del investigador.

Después se hizo el procedimiento estadístico utilizando el software de SPSS Statistics versión 26 para procesar, organizar y ejecutar los datos ingresados y luego se procedió a analizar los resultados descriptivos, en donde se llegó a mostrar los indicadores de frecuencia y porcentaje de las variables y sus dimensiones, es así que luego se continuo con el análisis inferencial.

Seguidamente se elaboró la discusión de los resultados obtenidos y la comparación de las hipótesis mencionadas, para que finalmente se puede sacar las conclusiones y finalmente dar las recomendaciones de acuerdo a los niveles obtenidos por cada dimensión de dichas variables.

Luego se procederá con la revisión por el docente asesor, quien dará las precisiones y observaciones respectivas para corregir y mejorar el trabajo de investigación, requerida por la universidad.

Finalmente se tuvo que realizar la revisión del informe final de tesis con el asesor, para levantar las observaciones y luego se llegara a presentar el trabajo final para realizar una exposición del informe y tener resultados positivos, luego lograr el grado de magister en la mención gestión pública.

3.6. Método de análisis de datos

En el trabajo de investigación se realizó la aplicación de los instrumentos, después se consideró la tabulación de los resultados obtenidos en el Excel y para saber la fiabilidad se ha utilizado la formula del coeficiente del alfa de Cronbach, seguidamente se aplicó el aplicativo el software SPSS v26,0 mostrando los resultados en las tablas de frecuencias y cuadros de porcentajes.

Se continuó con la prueba de contrastación de hipótesis empleando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para las muestras la cual se pudo contrastar y verificar las hipótesis de estudio y así dar los resultados en las tablas de frecuencias.

También para el análisis de las variables, dimensiones e indicadores se utilizarán una escala de Likert con cinco opciones, son: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

Esta valoración ayuda a tener los resultados para llegar a una respuesta precisa por todos los usuarios encuestados.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación será completamente auténtica y real incluyendo el desarrollo de herramientas e instrumentos de recolección y aplicación, el análisis de la información y de los resultados, el desarrollo de las herramientas de recopilación de información de campo, la aplicación, así mismo que tengan relación con las disposiciones vigentes, directivas y reglamentos que guardan coherencia con las disposiciones y reglamento vigentes de la UCV.

En cuanto el tema ético es muy importante y fundamental desarrollar el trabajo con bastante cuidado, confianza, de manera científica y estricta tomando en cuenta las precisiones que son aplicables.

Entonces es importante mencionar que se ha tomado en cuenta los lineamientos éticos, en el marco teórico se detalló y se citó de manera correcta a los autores, demostrando que no se realizó ninguna copia o plagio de trabajos de investigación similares al presente trabajo.

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se manifiestan los resultados descriptivos en donde se consideran las variables y dimensiones empleadas en el planteamiento del objetivo general y los objetivos específicos, también los resultados inferenciales utilizando el coeficiente de correlación de Spearman:

Resultados descriptivos

Gestión administrativa

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios de la UGEL de la provincia de Tarma de la variable Gestión administrativa.

	Baremos	Frecuencia	Porcentaje válido
Inadecuado	36 - 51	186	59,6
Regular	52 - 65	108	34,6
Adecuado	66 - 80	18	5,8
Total		312	100,0

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la Tabla 1, se mostró los resultados de la GA, donde el 59,6% de los usuarios encuestados en la UGEL de la provincia de Tarma consideraron que el nivel es inadecuado, así mismo el 34,6% de los usuarios consideran que es regular y el 5,8% se refiere que el nivel es adecuado, por lo que implica que la gestión administrativa no ha sido eficiente, como se sabe que el servicio al usuario es fundamental para una buena gestión, sin embargo los ciudadanos perciben que la UGEL no tiene una adecuada dirección y regulares niveles de planificación, organización y control, por lo tanto el servicio brindado no les es satisfactorio.

Dimensiones de la Gestión administrativa

Con respecto a los resultados de los análisis descriptivos de las cuatro (4) dimensiones de la variable GA, la dimensión planificación, donde los usuarios de la UGEL de la provincia de Tarma consideran que el 59,6% realizan una comunicación regular, el 34,3% percibe que el nivel es inadecuado en cuanto a la capacidad de gestión y por último se tiene el 6,10% que corresponde al nivel adecuado. Entonces podemos decir que del total de encuestados muestran la necesidad que la gestión cumpla con la implementación de protocolos de bioseguridad que permitan alcanzar los objetivos y metas institucionales de igual forma brindar un servicio seguro a los usuarios en la totalidad de las oficinas.

Así mismo en la dimensión de organización, se tiene el 51,3% de los ciudadanos encuestados indicaron que la organización de la GA de la entidad es regular, así mismo el 39,1% consideran que es inadecuado y el 9,6% consideran adecuado. Por lo que, del total de los encuestados consideran que en algunas veces las oficinas de la UGEL articulan de manera organizada y manejan información actualizada sobre las últimas normas vigentes para el buen desarrollo escolar y también brindar un adecuado servicio al usuario.

Seguidamente en la dimensión de dirección se pudo observar que el 69,2% de los usuarios consideran que es inadecuado, el 25,6% perciben que el nivel es regular y el 5,1% consideran adecuado, en tal sentido se puede mencionar que en la UGEL de la provincia de Tarma se viene dando cambios constantes de titulares y servidores por lo que afecta en la toma de decisiones en la dirección de la entidad, por lo que influye en el buen desempeño de los servidores, algunas veces brindando información adecuada mostrando cordialidad y también causando muchas veces ciertos problemas entre los servidores que finalmente son solucionados en forma asertiva.

Por último, en la dimensión de Control se mostró que el 85,6% de los usuarios de la UGEL de la provincia de Tarma consideran que es regular en cuanto a la supervisión de la gestión administrativa, el 9,0% de los usuarios perciben que es inadecuado y el 5,4% indican que es adecuado, por lo que se puede considerar que es necesario la supervisión en todas las oficinas establecidas e instituciones educativas de la jurisdicción, también en los sistemas administrativos de la misma

entidad y para todo ello parte de una buena comunicación remitiendo el plan de capacitación para una buena GA y la CS a los usuarios.

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios de la UGEL de Tarma de las dimensiones de la variable Gestión Administrativa.

Dimensiones	Niveles	Baremos	frecuencia	Porcentaje valido
Planificación	Inadecuado	6-9	107	34,3%
	Regular	10-12	186	59,6%
	Adecuado	13-15	19	6,1%
Organización	Inadecuado	10-15	122	39,1%
	Regular	16-20	160	51,3%
	Adecuado	21-25	30	9,6%
Dirección	Inadecuado	6-11	216	69,2%
	Regular	12-15	80	25,6%
	Adecuado	16-20	16	5,2%
Control	Inadecuado	7-11	28	9,0%
	Regular	12-16	267	85,6%
	Adecuado	17-20	17	5,4%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

Calidad de servicio

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios de la UGEL de la provincia de Tarma de la variable calidad de servicio.

Niveles	Baremos	frecuencia	Porcentaje valido
Inadecuado	45-65	230	73,7%
Regular	66-85	67	21,5%
Adecuado	86-105	15	4,8%
Total		312	100%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la presente tabla se muestra los resultados de la variable CS, en donde el 73,7% de los usuarios de la UGEL de la provincia de Tarma consideran inadecuada la CS, el 21,5% refieren que es regular y para el 4,8% de los usuarios perciben que es adecuado. En tal sentido de todos los encuestados consideran que la entidad no presta un servicio de calidad a los usuarios que recurren a realizar diversos trámites personales e institucionales.

Dimensiones de la calidad de servicio

En la tabla 4 se visualiza los resultados del análisis descriptivo de las cinco (5) dimensiones de la variable CS, como la dimensión elementos tangibles donde los usuarios de la UGEL de la provincia de Tarma consideran que el 55,10% indican que es de nivel regular. Aunado a ello el 22,8% de los usuarios indican que es inadecuado y el 22,10% considera que es adecuado. Entonces podemos decir que la entidad viene teniendo dificultades en cuanto a la tecnología suficiente para satisfacer a todos los usuarios, también que no cuentan con equipos modernos, en buen estado de funcionamiento en las oficinas para brindar un buen servicio de calidad.

Asimismo, al respecto los resultados de fiabilidad, el 50,3% de los usuarios de la UGEL de la provincia de Tarma consideran regular a la atención, aunado a

ello el 39,7% percibe que es inadecuado y finalmente solo el 9,9% de los usuarios considera que es adecuado. En ese sentido podemos decir que la UGEL viene realizando en algunas veces en forma inadecuada un desempeño en cuanto al servicio administrativo acorde al principio de legalidad respetando las normativas vigentes, también en el cumplimiento en forma eficiente con los plazos de entrega de bienes, materiales fungibles y educativos a las instituciones educativas, así mismo consideran que se viene dando un servicio de calidad no muy eficiente.

También se tiene la dimensión capacidad de respuesta en donde se consideran a los usuarios de la UGEL que el 52,9% se encuentra en un nivel regular, el 29,5% percibe que es inadecuado y el 17,6% percibe que es adecuado, por lo tanto, los servidores públicos de la entidad algunas veces realizan un servicio con poca disposición de ayuda, así mismo a la atención de las peticiones de urgencia con respuestas fuera de plazos.

Respecto a la dimensión de seguridad los usuarios de la UGEL de la provincia de Tarma perciben que el 59,6% es inadecuado en cuanto a los actos administrativos sobre la calidad de servicio, aunado el 35,3% en donde consideran regular y el 5,1% indican que es adecuado. En tal sentido podemos decir que los servidores de la UGEL en algunas veces atienden amablemente a las solicitudes de los usuarios y a brindar un servicio de calidad demostrando confianza y seguridad en emitir las respuestas de los actos administrativos solicitados por los ciudadanos, también es bueno precisar que los horarios establecidos no son adecuados para la atención.

Finalmente se tiene la dimensión empatía donde consideran los usuarios que los servidores públicos de la UGEL de la provincia de Tarma el 49,7% es inadecuada en compartir la información sobre los procesos administrativos, a ello consideran el 42,3% en forma regular y el 8,0 es adecuado. Entonces podemos decir que algunos servidores públicos en algunas veces brindan información clara y ordenado sobre los procedimientos administrativos, así mismo en la atención a los usuarios en las necesidades primordiales en una manera paciente, con buen ánimo. Entonces se podría evidenciar sobre las dimensiones mencionadas, consideradas por los usuarios en su mayoría como regular y en algunas inadecuadas, por lo que se observa en la siguiente tabla:

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de los usuarios de la UGEL de Tarma de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Niveles	Baremos	frecuencia	Porcentaje valido
Elementos tangibles	Inadecuado	4-8	71	22,8%
	Regular	9-112	172	55,1%
	Adecuado	12-15	69	22,1%
Fiabilidad	Inadecuado	6-11	124	39,7%
	Regular	12-15	157	50,4%
	Adecuado	16-20	31	9,9%
Capacidad de respuesta	Inadecuado	6-11	92	29,5%
	Regular	12-15	165	52,9%
	Adecuado	16-20	55	17,6%
Seguridad	Inadecuado	10-15	186	59,6%
	Regular	16-20	110	35,3%
	Adecuado	21-25	16	5,1%
Empatía	Inadecuado	8-14	155	49,7%
	Regular	15-19	132	42,3%
	Adecuado	20-25	25	8,0%

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

Resultados inferenciales

Considerando el objetivo general y los específicos en donde fueron priorizados y precisados para el estudio de investigación, en donde se realizó la identificación y el análisis inferencial de los resultados obtenidos y más adelante la aplicación de los cuestionarios a los usuarios, la ejecución de los cálculos de mucha significancia mediante el método de Cronbach, también el valor del coeficiente de Spearman, así mismo se obtuvo los resultados que fueron analizados y descritos en los siguientes párrafos tomando en consideración que los objetivos se pueda

precisar lo siguiente: Determinar la relación entre la GA y la CS en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022.

Contrastación de la hipótesis general

La contrastación de hipótesis se ha realizado tomando en cuenta el objetivo general, el mismo que se detalla a continuación:

H1: Existe una relación significativa entre gestión administrativa y la calidad de servicio en una unidad de gestión educativa de la provincia de Tarma – 2022.

Tabla 5*Significancia y correlación entre la Gestión administrativa y Calidad de servicio.*

			Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,144
		Sig. (bilateral)		0,011
		N	312	312
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,144	1,000
Sig. (bilateral)		0,011		
		N	312	312

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la Tabla 5, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,144 con un valor de $p=0,011$; por tanto, puesto que el valor de p es inferior a 0,05 se procede a rechazar H_0 , en conclusión, se interpreta que existe relación directa y significativa entre GA y la CS de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022, también según Martínez y Campos (2015) indica que el valor de correlación obtenido es positiva muy baja. Por lo tanto, en atención al objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022, de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva muy baja entre las variables GA y CS de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022.

Contrastación de la primera hipótesis específica

En cuanto a los objetivos específicos se ha precisado considerando las dimensiones de la variable CS y la variable GA, siendo el primer objetivo específico: Estimar la relación que existe entre los elementos tangibles y la GA de una UGEL de la provincia de Tarma. 2022; entonces se ha realizado la contrastación de la primera hipótesis específica respecto al citado objetivo, por lo que se detalla a continuación:

H1: Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la gestión administrativa en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022.

Tabla 6

Significancia y correlación entre los elementos tangibles con la Gestión administrativa.

				Gestión Administrativa	Elementos Tangibles
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de		1,000	0,138
		correlación			
	Sig. (bilateral)			0,015	
	N		312	312	
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de		0,138	1,000
		correlación			
	Sig. (bilateral)		0,015		
	N		312	312	

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la Tabla 6, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,138 con un valor de $p=0,015$; por tanto, puesto que el valor de p es inferior a 0,05 se procede a rechazar H_0 , donde se concluye que existe relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la GA en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022. Es preciso indicar que según Martínez y Campos (2015), el valor de correlación obtenido es positiva muy baja. Por lo cual, en atención al primer objetivo específico de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva muy baja entre la dimensión elementos tangibles y la GA de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

Así mismo, respecto al segundo objetivo específico se ha podido identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la GA de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022; donde se ha realizado la contrastación de la segunda hipótesis específica con respecto al citado objetivo, el mismo que se detalla a continuación:

H1: Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la GA de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022.

Tabla 7*Significancia y correlación entre la fiabilidad y la gestión administrativa.*

				Gestión Administrativa	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de		1,000	0,144
		correlación			
		Sig. (bilateral)			0,011
		N		312	312
	Fiabilidad	Coeficiente de		0,144	1,000
		correlación			
Sig. (bilateral)			0,011		
	N		312	312	

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la Tabla 7, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,144 con un valor de $p=0,011$; por tanto, el valor de p es menor a 0,05 se procede a rechazar H_0 , en conclusión, existe la relación significativa entre la fiabilidad y la GA en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022. Es preciso indicar que según Martínez y Campos (2015), el valor de correlación obtenido es positiva muy baja. En tal sentido la atención al segundo objetivo específico de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva muy baja entre la dimensión fiabilidad y la GA de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

Seguidamente, respecto al tercer objetivo específico se ha podido identificar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la GA de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022; donde se ha realizado la contrastación de la tercera hipótesis específica con respecto al citado objetivo, el mismo que se detalla a continuación:

H1: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la GA de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022.

Tabla 8

Significancia y correlación entre la capacidad de respuesta y la gestión administrativa.

			Gestión Administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	0,077
	Gestión Administrativa	Sig. (bilateral)		0,174
		N	312	312
		Coeficiente de correlación	0,077	1,000
	Capacidad de respuesta	Sig. (bilateral)	0,174	
		N	312	312

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la Tabla 8, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,077 con un valor de $p=0,174$; por tanto, el valor de p es mayor a 0,05 se procede a aceptar H_0 , donde se concluye que no existe relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la GA en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022. Según Martínez y Campos (2015), indica que el valor de correlación obtenido es positiva muy baja. En tal sentido, la atención al tercer objetivo específico de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva muy baja entre la dimensión capacidad de respuesta y la GA de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022.

Contrastación de la cuarta hipótesis específica

También, respecto al cuarto objetivo específico se ha podido identificar la relación que existe entre la dimensión Seguridad y la GA de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022; donde se ha realizado la contrastación de la cuarta hipótesis específica con respecto al citado objetivo, el mismo que se detalla a continuación:

H1: Existe una relación significativa entre seguridad y la GA de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022.

Tabla 9*Significancia y correlación entre seguridad y la gestión administrativa.*

				Gestión	Seguridad
				Administrativa	
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente	de	1,000	0,080
		correlación			
		Sig. (bilateral)			0,161
		N		312	312
	Seguridad	Coeficiente	de	0,080	1,000
		correlación			
Sig. (bilateral)			0,161		
	N		312	312	

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la Tabla 9, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,080 con un valor de $p = 0,161$; por lo tanto, el valor de p es superior a 0,05 se procede aceptar H_0 , donde se concluye que no existe relación significativa entre la dimensión de seguridad y la GA en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022. Según Martínez y Campos (2015) indica que el valor de correlación obtenido es positiva muy baja. En tal sentido, la atención al cuarto objetivo específico de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva muy baja entre la dimensión seguridad y la GA de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022.

Contrastación de la quinta hipótesis específica

Por último, al respecto el quinto objetivo específico se ha podido identificar la relación que existe entre la dimensión Empatía y la GA de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022; donde se ha realizado la contrastación de la quinta hipótesis específica con respecto al citado objetivo, el mismo que se detalla a continuación:

H1: Existe una relación significativa entre empatía y la GA de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022.

Tabla 10*Significancia y correlación entre Empatía y la Gestión administrativa.*

				Gestión Administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de		1,000	0,134
		correlación			
		Sig. (bilateral)			0,018
		N		312	312
	Empatía	Coefficiente de		0,134	1,000
		correlación			
Sig. (bilateral)			0,018		
	N		312	312	

Nota. Resultados obtenidos con el programa SPSS V.26

En la Tabla 10, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,134 con un valor de $p= 0,018$; por lo tanto, el valor de p es menor a 0,05 se procede a rechazar H_0 , donde se concluye que existe relación significativa entre la dimensión de empatía y la GA en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022. Según Martínez y Campos (2015) indica que el valor de correlación obtenido es positiva muy baja. Por lo cual, en atención al quinto objetivo específico de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva muy baja entre la dimensión empatía y la GA de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se desarrolló la discusión, teniendo como base el objetivo general de la investigación en donde se tiene que determinar la relación entre la GA y la CS en una UGEL de la Provincia de Tarma, 2022. La misma que los resultados obtenidos se ha podido evidenciar con relación al objetivo general, que existe relación positiva muy baja entre la GA y la CS, donde se obtuvo un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,144 y un valor de p de 0,011; la cual se tiene que realizar acciones de mejora en la GA, a la percepción de los usuarios relacionado a la CS generada por la UGEL.

En cuanto al análisis descriptivo se obtuvo que el 59,6% de los encuestados a los usuarios consideran en un nivel inadecuado la GA de la entidad mencionada. También, el 34,6% de un nivel regular y el 5,8% adecuado, lo que demuestra que se debe realizar acciones de mejora para lograr una buena GA, específicamente en la CS, para lograr una aceptación y confianza por todos los usuarios.

De acuerdo a los antecedentes internacionales los resultados obtenidos por Terán, Gonzáles, Ramírez y Palomino (2021) se enfocaron en el buen servicio de calidad, es así que concluyen indicando que los usuarios tienen una percepción aceptable por la entidad pública en cuanto a los servicios donde finalmente se viene logrando una aceptación por los usuarios y mejorando el servicio.

También Rodríguez (2018) indica que su objetivo era determinar la conformidad del usuario en la GA que realizan los servidores en dicha entidad, en conclusión, se denota la confianza y la satisfacción de los usuarios, logrando así una alta correlación positiva y significativa con ambas variables en su estudio respectivo.

Así mismo Morales y Paredes (2020) su objetivo era conocer la importancia de la administración en relación al servicio, entonces concluyen indicando que se había logrado establecer un instrumento en las organizaciones, por lo que se determina la importancia de ambas variables que ayudaron a identificar las falencias para mejorar y brindar un buen servicio.

También de acuerdo a la Revista Técnica de Chile (2019) en su artículo sobre la calidad de servicio se llegaron a medir mediante un modelo SERVQUAL, llegando a la conclusión en donde los niveles de la CS no son ni favorables, ni

negativos porque su percepción no supera las expectativas de los usuarios, es así que la calidad del servicio asegura una continuidad y al éxito de la organización. También puede ser que la información sea necesaria e importante para que puedan utilizar y así mejore los atributos relevantes para los usuarios.

Ahora bien, en cuanto a la variable GA, Chiavenato (2007) define a la administración como un proceso donde se encuentra presente las dimensiones como también las fases para lograr los objetivos organizacionales en las áreas y niveles de administración en donde se desarrollarán las actividades por los servidores que son muy eficientes y eficaces.

Así mismo se menciona a Taylor (1996) que indica que todo administrativo tiene la capacidad de conocer muchas estrategias con el objetivo de lograr metas para cumplir los compromisos y si no se cumple todo sería lo contrario se llegaría al fracaso.

También Fayol (1916) en su aporte da a conocer que la teoría administrativa comienza en la organización y en su estructura porque es la base de eficiencia donde se obtiene resultados positivos de todas las bases administrativas y para Terry (1987) menciona que la administración es muy importante porque tiene principios fundamentales, como también sus fases o etapas que se tiene que seguir como: Planificar, organizar, dirigir y controlar.

Entonces, Fernández (2020) en su artículo de investigación indica dos variables muy importantes con el clima organizacional por todos los usuarios y la calidad de servicios, en donde llega a la conclusión que, si tiene una relación entre las variables propuestas, como también el compromiso por parte de los funcionarios y el compromiso de la misma organización, por lo tanto, se afirma que la CS que se da es fundamental para tener una buena GA y un clima institucional adecuada.

Así mismo Ríos (2018) da a conocer en su investigación la relación de ambas variables de GA y CS en la UGEL Moyobamba en donde se concluye en obtener una relación significativa entre ambas variables porque las autoridades es decir los jefes de línea de la entidad mejoran brindando un servicio de calidad a todos los actores educativos.

Finalmente se tiene a Bondy (2021) con su investigación muy importante en donde se tiene como objetivo determinar el impacto de GA en los recursos humanos en la UGEL de la provincia de Oxapampa, donde concluye afirmando que existió

una relación entre ambas variables, indicando que hay un alto porcentaje de influencia ya que se sugiere formar una organización con diversas actividades desarrolladas por los colaboradores para tener una buena GA.

Entonces se puede analizar y realizar una discusión en cuanto a los objetivos específicos: El primer objetivo específico, elementos tangibles y la variable gestión administrativa, también se puede evidenciar los resultados que existe una relación directa y significativa en una UGEL de la provincia de Tarma, obteniendo un valor de Rho de Spearman de 0,138 con un valor de $p= 0,015$; por tanto, puesto que el valor de p es inferior a 0,05 se procede a rechazar H_0 , en donde el valor de correlación obtenido es positiva muy baja entre ambas.

Según Cronin y Taylor (1993) considera a los elementos tangibles como materiales de comunicación, son intermediarios entre el servicio y la comunicación en donde el usuario podrá evaluar si el servicio era como se esperaba. Podemos decir que en la medida que se genere acciones de modernización y mejoras se podrá tener una GA eficiente.

Sobre el segundo objetivo específico, en los resultados se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,144 con un valor de $p= 0,011$; por tanto, el valor de p es menor a 0,05 se procede a rechazar H_0 , donde se concluye que existe relación significativa entre la fiabilidad y la GA en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022. Entonces el valor de correlación obtenido es positiva muy baja. Por lo cual el desempeño del servidor administrativo está acorde al principio de legalidad respetando las normas vigentes.

En esa misma línea Morales et al. (2021) en su artículo de investigación tiene como objetivo de calcular y obtener la correlación entre las variables de CS y la satisfacción de los usuarios de la UGEL de San Juan de Miraflores. Donde concluye e indica que hay una correlación mayor entre las variables, donde el servicio es de buena calidad y de la mayoría de los usuarios mostraban agrado con el servicio que brindan los servidores. Entonces se afirma que es bueno esta investigación para mejorar y dar una CS a todos los colaboradores de su jurisdicción, por ende, la satisfacción de los usuarios.

Sobre el tercer objetivo específico, los resultados muestran y evidencian que no existe una relación significativa en la dimensión de capacidad de respuesta y la GA, donde se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,077 con un valor de $p=$

0,174; por tanto, el valor de p es mayor a 0,05 en donde se procede a aceptar H_0 , donde se concluye indicando que no existe relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la GA en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022.

Sin embargo, Chamoly y Palomino (2021) concluyen en su investigación tratando sobre el servicio de calidad que brinda la UGEL de la región San Martín que es regular, donde hubo descontentos por los usuarios, por lo que se llega a afirmar que hay una diferencia entre las respuestas de los usuarios de la parte externa e interna, donde el servicio a los usuarios no es de calidad causando disconformidad por algunos casos que se venían presentando.

En cuanto al cuarto objetivo específico, los resultados evidencian que no existe relación significativa entre la dimensión de seguridad y la GA en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022. Así mismo podemos observar los resultados que se obtuvo el Rho de Spearman de 0,080 con un valor de $p= 0,161$; por lo tanto, el valor de p es superior a 0,05 se procede a aceptar H_0 , donde se concluye que no existe relación significativa entre la dimensión de seguridad y la GA en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022.

Según Cronin y Taylor (1993) indican que la dimensión de seguridad en cuanto a la evaluación se da en el reconocimiento del servicio y la cortesía de los servidores, por lo que esta dimensión abarca fundamentalmente el conocimiento y la actitud del personal.

Finalmente, el quinto objetivo específico, los resultados evidencian que tienen una relación significativa entre la dimensión de empatía y la GA en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022. El valor que se obtuvo de Rho de Spearman de 0,134 con un valor de $p= 0,018$; por lo tanto, p es menor a 0,05 se procede a rechazar H_0 , se concluye que existe relación significativa entre la dimensión de empatía y la GA en una UGEL de la provincia de Tarma.

Según Farfán (2007) indica que la empatía es de forma personalizada tomando en cuenta el buen trato y amigable, sus indicadores muestran la capacidad de entender a los usuarios antes de servir, escuchar y el servicio. En conclusión, sugiere implementar una herramienta de recoger información para la variable y de acuerdo al Modelo Servperf, para poder ver sobre la situación actual de la CS que benefician a la entidad.

Para la contrastación de la hipótesis general se realizó mediante el software estadístico SPSS v26, se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,144 con un valor de $p= 0,011$; concluye indicando que existe relación directa y significativa entre GA y la CS de una UGEL de la provincia de Tarma, así mismo indica que el valor de correlación obtenido es positiva muy baja.

La presente investigación su valor de correlación es positiva muy baja, porque al realizar el trabajo de investigación podemos resaltar la GA y la CS de una UGEL de la provincia de Tarma, ambas variables tienen una relación significativa y fundamental para la atención al usuario como a los directivos, docentes, padres de familia y demás usuarios, al aplicar el cuestionario a los usuarios se ha podido ver que se tienen un porcentaje mínimo de aceptación en cuanto a la CS que brindan, por lo que se tiene que mejorar con urgencia y utilizar estrategias para cumplir con los compromisos que tienen los servidores públicos.

Desde un punto teórico, la presente investigación es respaldada por los siguientes autores como: Chiavenato (2007) quien define a la administración como un proceso donde se encuentra presente las fases de planeación, organización, dirección y control para lograr los objetivos de una entidad en las áreas y niveles de administración de manera eficiente, con servidores eficaces.

También, Taylor, Fayol y Terry coinciden en definir la administración porque tienen principios en base a etapas como son de planificar, organizar, dirigir y controlar para luego obtener resultados en la eficiencia de los servidores públicos porque deben tener la capacidad de ser conocedores de muchas estrategias, para alcanzar objetivos y los compromisos que tienen cada entidad.

Según Anzola (2002) indica que la GA son acciones realizadas por un grupo humano de la manera eficaz con el apoyo del área de recursos humanos cumpliendo todas las etapas como lo que es, planear, organizar, dirigir y controlar para obtener buenos resultados.

Para Cronin y Taylor (1993) menciona las dimensiones fundamentales de la CS, de esta forma se puede ver las habilidades de los servidores para mejorar el servicio que se otorga al usuario. Todo ello aumentará la confianza y se podrá realizar un buen servicio oportuno, con mucho deseo y entusiasmo.

Por lo tanto, la CS en las entidades públicas con urgencia tiene que adoptar acciones de mejora que les permitan brindar una calidad de atención muy eficiente

y que los servidores puedan brindar un servicio con amabilidad, atención adecuada y se sientan muy contentos en desempeñar su función como corresponde. Todas estas mejoras se encuentran regulado en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Reglamento y la norma técnica para la gestión de la CS en el sector público donde establece un modelo y orientar a mejorar en los servicios otorgados, brindando una mejor calidad de vida a las personas como también a las entidades públicas organizándose de una manera efectiva para dar un buen servicio a los usuarios.

En cuanto al buen trato a los usuarios para poder mejorar el buen servicio los procedimientos administrativos y la aprobación automática de la solicitud es de acuerdo al Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General aceptando las sugerencias y la atención a los usuarios como corresponde. Se ha podido analizar en su mayoría la UGEL presenta algunas deficiencias en cuanto a devolver las respuestas oportunamente a los usuarios, así mismo sobre el horario en algunas ocasiones no dan trámite al documento reteniendo por meses a pesar de la existencia de las normas, en algunos casos se viene dando a extremos y no dan respuesta alguna finalmente todo este análisis sirve para mejorar en cuando a ambas variables muy importantes para la entidad.

Sin embargo, dicha norma precisa que la CS es brindada por el Estado respondiendo a las necesidades y expectativas de los usuarios, para lo cual propone el modelo de gestión de la CS tomando en cuenta componentes muy importantes como: saber de las necesidades y expectativas de las personas, identificar el valor del servicio, fortalecer el servicio, medir y analizar la CS, Liderazgo y compromiso de la alta dirección y la cultura de calidad a fin de promover la mejora de los servicios.

En tal sentido, se recomienda generar mecanismos para brindar una buena GA y CS que podría ayudar a mejorar a la gestión institucional y tener una aceptación por todos los usuarios que diariamente recurren a la UGEL a realizar diferentes trámites ya sean pedagógicos y administrativos.

Por último se tiene que seguir mejorando e implementando en algunas áreas que tienen la necesidad de urgencia en sus dimensiones de la CS como: los elementos tangibles y sus indicadores equipos modernos, tecnología óptima y buena apariencia; en la dimensión fiabilidad y en sus indicadores de servicio al

usuario, buen servicio y eficacia; en la dimensión capacidad de respuesta y sus indicadores: Informes a tiempo, prontitud del servicio, disposición a ayudar y atención de petición; en la dimensión seguridad y en sus indicadores como la confianza en el servicio, atención amable, capacidad de respuesta, atención personalizada y horarios adecuados y por último en la dimensión de empatía también se tiene que mejorar en sus indicadores: atención de sugerencias, atención de intereses, atención de necesidades, buena escucha y calidad de atención de la UGEL, porque de acuerdo al resultado del cuestionario realizado se pudo percibir una incomodidad por algunos usuarios, también revelar información de satisfacción de los usuarios sobre la GA y la CS que brinda una UGEL de la provincia Tarma.

Finalmente, después de las comparaciones y obtenido las similitudes, como también las diferencias se puede decir que la GA es la forma adecuada de realizar acciones y mecanismos en donde se podrá utilizar los recursos humanos, materiales y económicos de una entidad pública con una finalidad de lograr los objetivos y metas. Así mismo la CS es muy importante para la valoración de todos los servicios que se da, es relevante porque comprende al usuario su espera y todo ello es acuerdo a las necesidades que se tiene diariamente. Es así que mencionamos a muchos autores que hicieron sus estudios de investigación tomando estos temas muy importantes como GA y CS, siendo necesarios para una buena gestión de servicio, mencione algunos dentro de la referencia.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe correlación positiva muy baja, entre la variable GA y los elementos tangibles en una UGEL de la provincia de Tarma, donde demuestra realizar acciones de mejora para lograr una buena GA, específicamente en la CS y una buena atención al usuario, por lo que con ello se lograría mayor aceptación y confianza por todos los usuarios, de esta manera se podrá obtener una GA con una buena planificación estratégica, organización, dirección y control.

Segunda: Se determinó que existe correlación positiva muy baja, entre la variable GA y la fiabilidad en una UGEL de la provincia de Tarma; entonces se tiene que insertar varios mecanismos para brindar una calidad de servicio, en donde puede llegar a ser más confiable en cuanto a la información otorgada cumpliendo las expectativas de los usuarios, así mismo se pueda mejorar la CS que brinda la UGEL de la provincia de Tarma.

Tercera: Se determinó que existe correlación positiva muy baja, entre la variable GA y capacidad de respuesta en una UGEL de la provincia de Tarma. En tal sentido la capacidad de respuesta implica que para los usuarios encuestados los servidores de la entidad se encuentran dispuestos a ayudar y atender a las peticiones de urgencia de un nivel eficiente en un plazo determinado, por lo que relaciona a la calidad de servicio.

Cuarta: Se determino que existe correlación positiva muy baja entre la variable GA y seguridad en una UGEL de la provincia de Tarma. Al respecto, se podrá evidenciar la acción de mejora en cuanto a la confiabilidad de tener servidores capacitados para la atención de solicitudes de los usuarios y por ende los servidores brindaran una atención con seguridad al servicio oportunamente.

Quinta: Se determinó que existe correlación positiva muy baja entre la variable GA y empatía en una UGEL de la provincia de Tarma. Entonces, los servidores tienen que mejorar en brindar información de una manera paciente y con buen estado de ánimo logrando la satisfacción de los usuarios en forma personalizada y de esta forma mejorar y brindar una calidad de servicio eficiente.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: En cuanto a la dimensión elementos tangibles, a la UGEL, en las diferentes áreas como: AGP, RH, AGI, Administración se debe mejorar con la implementación de equipos modernos, con una tecnología de alto nivel y con instalaciones físicas adecuadas para una buena atención a los usuarios. Así mismo de generar mecanismos que permitan mejorar la GA y brindar una CS en el sector público de acuerdo al DS N. 030-2002-PCM Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, adecuada para todos los usuarios para que la entidad genere un mayor grado de confiabilidad.

Segunda: A los directivos y servidores públicos en una UGEL de la provincia de Tarma, brindar constantes capacitaciones en temas de gestión pública, calidad de servicio y otros temas que servirán para que todos los servidores puedan mejorar y brindar una atención confiable, eficiente y eficaz. De tal manera que los usuarios se encuentren informados sobre las diversas acciones de mejora que desarrollan los servidores.

Tercera: A los servidores públicos de la entidad mejoren en remitir los informes de respuestas dentro de los plazos establecidos, también en atender las peticiones de urgencia de los usuarios porque de acuerdo al principio de legalidad se debe dar un servicio de calidad y eficiencia.

Cuarto: A los servidores públicos inspiren confianza, credibilidad y seguridad en los actos administrativos por los usuarios, mostrando actitudes de amabilidad y apoyo al usuario de esta forma brindar un servicio de calidad y mejorar la GA de la entidad.

Quinto: En cuanto a la empatía, una dimensión para mejorar el servicio y el buen trato a los usuarios, indicando los procedimientos administrativos y la aprobación automática de la solicitud de acuerdo al Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo

General, mediante un flujograma de una manera clara y ordenada, aceptando las sugerencias y la atención de necesidades primordiales de los usuarios.

REFERENCIAS

- Anzola, M. O. I. (2018). La gestión de recursos humanos y la construcción de subjetividades en las nuevas condiciones de la economía. Editorial Pontificia. *Revista de información, Pontificia Universidad Javeriana*.
<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/13293>
- Ariza, D. A. (2017). Efectividad de la gestión de los proyectos una perspectiva constructivista. *Artículo científico, Escuela de administración de negocios, Universidad EAN, Colombia*, 11-45.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-28132017000200075
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutiérrez-Solorzano, M. B., Bardales Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., y Huamani yauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación para ciencias empresariales. Obtenido de Pearson education. (3ra ed.)*. 1-50.
<http://anyflip.com/vede/ohla/basic>
- Bondy, T.P. (2021). *Influencia de la Gestión Administrativa en el Recurso Humano de la Unidad de Gestión Educativa Local Oxapampa, 2020* [Tesis maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73068/Bondy_DT_P-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bogdanski, T., Santana, P., & Portillo, A. (2014). *Proceso administrativo*. Obtenido de editorial digital Unid. 36. <https://n9.cl/dmsiu>
- Borda, M. *El proceso de investigación: Visión general de desarrollo*. [Universidad del Norte]. 270-272.
<https://books.google.com.pe/books?id=jjBKBAQAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Cabana, S., Cortés, F., Contreras, F., y Vargas, V. (2020). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del Ministerio

de Economía, Fomento y Turismo, Chile. *Revista de Información Tecnológica*.

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000200103&lang=es

Castillo, J. (2006) *Administración de personal: Un enfoque hacia la calidad*. (2da ed.). Ecoe Ediciones Ltda. Bogotá. https://books.google.com.pe/books?id=1aXmDqJpEc8C&dq=Reclamos+y+%20sugerencias+definicion&source=gbs_navlinks_s

Cevallos, R., Carreño, D., Peña, I. y Pinargote, K. (2018) Evaluación de la calidad del servicio: Un paso más cerca de la objetividad. *Revista San Gregorio*. (28), 49 – 59.

<file:///C:/Users/PC/Downloads/709-3182-1-PB.pdf>

Cifuentes, R. A. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06-Ate*, 2017. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/329/434>

Congreso de la República. (2002, 30 de enero). *Ley N. 27658. Ley Marco de Modernización y la Gestión del Estado*. Diario Oficial El Peruano. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>

Córdova, L. C. (2012). *Proceso administrativo*. (1ra ed.). Editorial Red Tercer Milenio. <https://dokumen.tips/documents/proceso-administrativo-rebeca-cordova-lopez.html>

Cronin, J. J., y Taylor, S. A. (1992-1993). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55. <https://doi.org/10.2307/1252296>

Chamoli, V.K., y Palomino, A. G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 5(1), 378-403. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/239>

Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana. México. (7ma ed.). <https://n9.cl/p24e7v>

- Farfán, Y. (2007). *La fiabilidad*. Cusco: Editorial Moderna. <https://n9.cl/mxs3q>
- Fayol, H. (1916). *Principios de la administración*. Librería “El Ateneo” editorial. París.
- Fernández, L. R., Cabrera, A. E., y Palmero, U. D. (2020). Pertinencia de métodos estadísticos empleados para medir el clima organizacional en el ámbito pedagógico. *Revista Medisur* 18(5). <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4825>
- Fuentelsaz, G.C., Icat, I. T.H., Polpon, S.A.M. (2006) *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Edición Barcelona. 1-154. <http://www.edicions.ub.edu/ficha.aspx?cod=06677>
- Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile. *Revista Chilena de Ingenieros*, 27(4), 668-681. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- González Vásquez, J., Ramírez López, R., Terán Ayay, N. T., y Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina, Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318?articlesBySameAuthorPage=2>
- Hernández - Sampiere, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México, Editorial Mc GrawHill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). México: McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Mc. Graw Hill Interamericana. (6ta ed.). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- ISO-9001. (2018, 02 de noviembre). Retrieved from. <http://iso9001calidad.com/la-politica-de-calidad.101.html>

- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. (1ra ed.). Obtenido de Grupo editorial Patria. <https://n9.cl/qxh24>
- McEwan, E. (2019). Los siete pasos para el liderazgo instruccional efectivo. <https://n9.cl/6y5wn>
- Martínez, A. y Campos, W. (2015). Correlación entre actividades de interacción social registradas con nuevas tecnologías. Artículo de investigación, Universidad Autónoma Guerrero, *Revista de México de Ingeniería Biomédica*, 36(3), 181-191. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>
- Mejía, M. (2019). *Seis regiones contratarán gerentes de Servir para mejorar gestión en educación*. Lima. Agencia Andina. <https://n9.cl/jrsmm>
- Mendivel, G., Lavado, P. R. K., y Sánchez, C. A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, filial Chanchamayo. *Revista Conrado*, 16(72), 262-268. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1242>
- Mimbela, B. R. P. (2018). *Calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque 2018*. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2320/1/TL_MimbelaBenitesRubi.pdf
- Morales, et. Al (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 5(2), 1311-1325. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/329/434>
- Morales, G. P., Paucar, M., Y. R., León, V. C. G., Matos, M. J. J., Pujay, C. O. E., y Gutiérrez, Z. E. E. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1311-1325. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329
- Morales, D., y Paredes, V. (octubre de 2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior*. [Tesis maestría, Universidad Técnica Ambato]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>

- Muijs, D. (2004). *Haciendo Investigación cuantitativa en educación y con SPSS*.
https://books.google.com.pe/books?id=3srNHGJoPZkC&dq=non%20experimental+research&source=gbs_navlinks_
- Ñaupas H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis* (4ta ed.). Ediciones de la U. <https://n9.cl/nc76>
- Orellana, G. (2016). *Construcción de instrumentos de investigación Ciencias Sociales*. Huancayo. (1ra ed.). 1-149.
<file:///C:/Users/PC/Downloads/ConstruccindelInstrumentosdeInvestigacin-VersinVirtual.pdf>
- Oviedo, Heidi Celina, y Campo-Arias, Adalberto. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580. Retrieved November 05, 2021, from.
<https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Parra, M. (1995). *Investigación científica, el método científico y sus etapas de investigación científico*. Colombia. <http://catalogo.ucsm.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=38753>
-
- Palacios, M. L. (2020). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el personal administrativo en una UGEL – Cajamarca, 2020*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84313/Palacios_MLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palacios, G., J. (2010). Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 9(3), 127-142.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3341219.pdf>
- PCM. SGP. (2019). *Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicio en el sector público*. (1ra ed.)
<https://n9.cl/k9qz8>
- Ríos, C.J. (2018). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26053/R%C3%ADos_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rodríguez, L. G. (2018). *Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29764/caceres_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Riffo, R. (2019). *Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. Perú*. [Tesis maestría, Universidad Miguel de Cervantes]. Repositorio institucional. http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/386
- Ruiz, O. (2001). *Gestión de la calidad de servicio*. 5campus.com. *Control de Gestión*. <http://www.aeca.es/old/pub/monog/gestioncalidadservicio.htm>
- Ruiz, N. E. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi - Essalud, Lambayeque – Perú, 2019*. [Tesis maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio institucional. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salas, G. (2017). *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público*. Caso Contraloría Departamental del Meta. [Tesis de Maestría, Universidad de Manizales de Colombia] Archivo digital. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3429>
-
- Sánchez, J. J. (2001). *La Administración Pública como ciencia: su objeto y su estudio* (1ra ed.). Plaza y Valdés. https://www.academia.edu/11296452/LA_ADMINISTRACION_PUBLICA_COMO_CIENCIA
- Secretaría de Gestión Pública (2021). "En las regiones del Perú: ¿Qué factores influyen en la satisfacción de las personas con los servicios públicos brindados?". <https://n9.cl/7nfty>
-
- Terry, G., y Franklin, S. (1999). *Principios de administración*. México: Editorial Continental.
- Terry, P. G. (1916). *Principios de la administración*. Compañía Editorial Continental. México.
-
- Valls, W., Román, V., Chica, C., y Salgado, G., (2017). *La calidad del servicio*. Vía segura para alcanzar la competitividad Ecuador.

https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest/33

Valls, W., Román, V., Chica, C., y Salgado, G. (2017). *La calidad del servicio*. (1ra ed.). Mar abierto.

https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: “Gestión administrativa y calidad de servicio en una unidad de gestión educativa de la Provincia de Tarma, 2022”.							
AUTOR: Blanca Ofelia GUERRERO CHAVARRÍA							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS				
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en una unidad de gestión educativa de la Provincia de Tarma, 2022?</p> <p>Problemas específicos son:</p> <p>1) ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles en una UGEL de la provincia Tarma, 2022?</p> <p>2) ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad en una UGEL de la</p>	<p>Objetivos generales</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una unidad de gestión educativa de la Provincia de Tarma, 2022</p> <p>Objetivos específicos son:</p> <p>1) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022</p> <p>2) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022</p> <p>Hipótesis específicas son:</p> <p>1) La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión elementos tangibles en una UGEL de la provincia de Tarma, 2022</p> <p>2) La gestión administrativa se relaciona significativamente</p>	Variable 1: gestión administrativa				
			Dimensiones/	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel y rango
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Planificación estratégica. Recursos asignados. Objetivos y metas. Análisis situacional. 	1 -3	<p>Escala: Ordinal</p> <p>Tipo likert</p> <p>Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	<p>Inadecuado (30-51)</p> <p>Regular (52-65)</p> <p>Adecuado (66-80)</p>
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> Estructura organizacional. Comunicación organizacional. Coordinación. Talento humano. 	4 – 8		
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo Resolución de conflictos Comunicación Motivación personal Trabajo en equipo 	9 – 12		
			Control	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión de sistema Política de calidad, Evaluación Acciones correctivas. Monitoreo 	13-16		
Variable 2: Calidad de servicio							

provincia de Tarma, 2022?		con la dimensión fiabilidad de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
3) ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la dimensión Capacidad de respuesta de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022?	3) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022.	3) La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión capacidad de respuesta de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipos modernos ▪ Tecnología optima ▪ Buena apariencia 	1 – 3		
4) ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la dimensión seguridad de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022?	4) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022	4) La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión Seguridad de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso ▪ Servicio usuario ▪ Buen servicio ▪ Eficacia 	4 – 7		
5) ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la dimensión empatía de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022?	5) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la dimensión empatía de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022.	5) La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión empatía de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes a tiempo ▪ Prontitud del servicio ▪ Disposición a ayudar ▪ Atención de petición. 	8 – 11	Escala: Ordinal Tipo likert Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado (45-65) Regular (66-85) Adecuado (86-105)
		5) La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión empatía de una UGEL de la provincia de Tarma, 2022	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza en el servicio. ▪ Atención amable. ▪ Capacidad de respuesta. ▪ Atención personalizada. ▪ Horarios adecuados. 	12-16		

			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención de sugerencias. ▪ Atención de intereses. ▪ Atención de necesidades. ▪ Buena escucha. ▪ Calidad de atención. 	17-21		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA	
<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo Tipo: Aplicada.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional.</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Método: Hipótesis - inferencia.</p>		<p>Población:</p> <p>Los usuarios, docentes directivos de las instituciones educativas de la provincia de Tarma</p> <p>Muestra: Usuarios, docentes y directivos de las instituciones educativas de la provincia de Tarma.</p> <p>Muestreo: No probabilístico, por conveniencia</p>		<p>Variable 1:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario gestión administrativa</p> <p>Escala de Likert</p> <p>Variable 2:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario calidad de servicio</p> <p>Escala de Likert</p>		<p>Estadística descriptiva:</p> <p>Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p>Estadística inferencial:</p> <p>Se aplicará el coeficiente Rho Spearman</p>	

Anexo 2

Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones/	Indicadores	Ítem	Escala
Gestión administrativa	Es la realización de acciones, con el objeto de obtener los resultados de una manera más eficaz y económica, así mismo para una buena administración considera el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar para lograr los objetivos organizacionales. (Chiavenato, 2007).	La variable por su naturaleza es cuantitativa, está dividido en cuatro dimensiones, se establecieron 19 indicadores y un total de 16 Ítems.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación estratégica. • Recursos asignados. • Objetivos y metas. • Análisis situacional. 	1 – 3	Tipo likert Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional. • Asignación de recursos. • Comunicación organizacional. • Coordinación. • Talento humano. 	4 – 7	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Resolución de conflictos. • Comunicación. • Motivación personal • Trabajo en equipo. 	8 – 11	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión de sistema. • Política de calidad, • Evaluación. • Acciones correctivas. • Monitoreo. 	12-16	
	La calidad de servicio es la satisfacción de los usuarios con respecto a cualquier	La variable por su naturaleza es cuantitativa, está dividido en cinco	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipos modernos. ▪ Tecnología optima. ▪ Buena apariencia 	1-3	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso 	4 –7	

Calidad de servicio	servicio y según cualquier criterio, si se tiene alguna opinión que ofrecer se mostrara una distribución que va desde la insatisfacción externa a la mayor complacencia de gran satisfacción. (Demong 1989)	dimensiones, se establecieron 21 indicadores y un total de 21 ítems		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio usuario ▪ Buen servicio ▪ Eficacia 		<p>Tipo likert</p> <p>Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes a tiempo ▪ Prontitud del servicio. ▪ Disposición a ayudar ▪ Atención de petición. 	8-12	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza en el servicio. ▪ Atención amable. ▪ Capacidad de respuesta. ▪ Atención personalizada. ▪ Horarios adecuados. 	13-17	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención de sugerencias. ▪ Atención de intereses. ▪ Atención de necesidades. ▪ Buena escucha. ▪ Calidad de atención. 	18-21	

Anexo 3

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INDICACIONES: Estimado docente jerárquico tiene el objetivo de recoger tu opinión sobre la gestión administrativa de la unidad de gestión educativa local de la provincia de Tarma, con la mayor objetividad, la información es reservada, quedare muy agradecida por su colaboración y atención.

❖ Marca con una (X) la opción que corresponde SEXO: MASCULINO () FEMENINO ()

❖ Marca con una (X) la opción que corresponde:

- A= NUNCA
- B= CASI NUNCA
- C= ALGUNAS VECES
- D= CASI SIEMPRE
- E= SIEMPRE

ÍTEMS		A	B	C	D	E
N°	PLANIFICACIÓN					
1	Considera Ud. que la UGEL realiza una comunicación oportuna a los docentes y directivos sobre la planificación estratégica institucional.					
2	Considera Ud. que el plan de recursos presupuestarios de la UGEL satisface las necesidades requeridas para el cumplimiento de compromisos y metas de las instituciones.					
3	Considera Ud. necesario conocer las acciones específicas sobre los protocolos de Bioseguridad para cumplir los objetivos y metas institucionales.					
4	Considera Ud. necesario que las oficinas de la UGEL sean implementadas con materiales de Bioseguridad para brindar un servicio seguro a los usuarios.					
	ORGANIZACIÓN					
5	Considera Ud. que la UGEL cuenta con una estructura organizacional moderna y actualizada concordante con las normativas vigentes.					
6	Considera Ud. que las oficinas de la UGEL articulan de forma organizada para brindar un adecuado servicio al usuario.					
7	Considera Ud. que la UGEL realiza una comunicación eficiente sobre los diferentes procesos administrativos como reasignación docente, contrata docente, otros.					
8	Considera Ud. que la UGEL comunica de forma eficiente los cambios normativos para el desarrollo del año escolar.					
	DIRECCIÓN					

9	Considera Ud. que el titular de la UGEL cuenta con un liderazgo directivo para conducir el servicio educativo en la provincia de Tarma.					
10	Considera Ud. que los problemas y conflictos entre servidores públicos se soluciona de forma asertiva.					
11	Considera Ud. que la UGEL al momento de brindar información lo realiza de forma cordial hacia los usuarios.					
12	Considera Ud. que los funcionarios promueven el trabajo en equipo para el cumplimiento de las metas y compromisos programadas.					
	CONTROL					
13	Considera Ud. que las metas de cada área se encuentran establecidas y acorde a las necesidades de las instituciones.					
14	Considera Ud. necesario que la UGEL supervise los sistemas administrativos instalados.					
15	Considera Ud. que los reclamos presentados a través del libro de reclamaciones de la UGEL son subsanados para mejorar la calidad de servicio.					
16	Considera Ud. necesario que la UGEL comunique sobre el plan de capacitación de gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios.					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

INDICACIONES: Estimado docente jerárquico tiene el objetivo de recoger tu opinión sobre la gestión administrativa de la unidad de gestión educativa local de la provincia de Tarma, con la mayor objetividad, la información es reservada, quedare muy agradecida por su colaboración y atención.

- ❖ Marca con un (X) la opción que corresponde SEXO: MASCULINO () FEMENINO ()
- ❖ Marca con un (X) la opción que corresponde:
 - A= NUNCA
 - B= CASI NUNCA
 - C= ALGUNAS VECES
 - D= CASI SIEMPRE
 - E= SIEMPRE

ÍTEMS		A	B	C	D	E
N°	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Considera Ud. que la UGEL cuenta con equipos en buen estado de funcionamiento para brindar un buen servicio de calidad.					
2	Considera Ud. que la UGEL cuenta con tecnología suficiente como para satisfacer a todos los usuarios de las instituciones.					
3	Considera Ud. que la UGEL cuenta con instalaciones físicas adecuadas para una buena atención a los usuarios.					
	FIABILIDAD					
4	Considera Ud. que la UGEL cumple con los plazos para la distribución de bienes, materiales fungibles y los libros de trabajo a las instituciones educativas.					
5	Consideras Ud. que la UGEL desempeña el servicio administrativo acorde al principio de legalidad respetando las normativas vigentes.					
6	Considera Ud. que la UGEL brinda sus servicios cumpliendo en forma eficiente con los plazos establecidos de acuerdo al TUPA.					
7	Considera Ud. que la UGEL está dando un servicio de calidad y eficiencia.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
8	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad realizan los informes de respuesta dentro de los plazos establecidos.					
9	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad realizan un pronto servicio a los usuarios.					
10	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.					

11	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad atienden a las peticiones de urgencia de los usuarios.					
SEGURIDAD						
12	Considera Ud. que las respuestas emitidas por la UGEL a los actos administrativos inspiran confianza y seguridad.					
13	Considera Ud. que los servidores públicos son amables con los usuarios.					
14	Considera Ud. que los servidores públicos están capacitados para atender las solicitudes de los usuarios					
15	Considera Ud. que los horarios establecidos suelen ser adecuados para la atención a los usuarios.					
16	Considera Ud. que los servidores públicos se muestran predispuestos a brindar un servicio de calidad.					
EMPATÍA						
17	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad atienden las sugerencias del usuario.					
18	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad se preocupan por el interés público y el servicio educativo de la provincia de Tarma.					
19	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad atienden las necesidades primordiales de los usuarios.					
20	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad brindan información adecuada sobre los procedimientos administrativos de manera paciente y con buen ánimo.					
21	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad indican los procedimientos administrativos a los usuarios de manera clara y ordenada.					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4 Validez de los instrumentos (Juicios de expertos)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PLANEACIÓN								
1	Considera Ud. que la UGEL realiza una comunicación oportuna a los docentes y directivos sobre la planificación estratégica institucional.	X		X		X		
2	Considera Ud. que el plan de recursos presupuestarios de la UGEL satisface las necesidades requeridas para el cumplimiento de compromisos y metas de las instituciones.	X		X		X		
3	Considera Ud. necesario conocer las acciones específicas sobre los protocolos de Bioseguridad para cumplir los objetivos y metas institucionales.	X		X		X		
4	Considera Ud. necesario que las oficinas de la UGEL sean implementadas con materiales de Bioseguridad para brindar un servicio seguro a los usuarios.	X		X		X		
ORGANIZACIÓN								
5	Considera Ud. que la UGEL cuenta con una estructura organizacional moderna y actualizada concordante con las normativas vigentes.	X		X		X		
6	Considera Ud. que las oficinas de la UGEL articulan de forma organizada para brindar un adecuado servicio al usuario.	X		X		X		
7	Considera Ud. que la UGEL realiza una comunicación eficiente sobre los diferentes procesos administrativos como reasignación docente, contrata docente, otros.	X		X		X		
8	Considera Ud. que la UGEL comunica de forma eficiente los cambios normativos para el desarrollo del año escolar.	X		X		X		
DIRECCIÓN								
9	Considera Ud. que el titular de la UGEL cuenta con un liderazgo directivo para conducir el servicio educativo en la provincia de Tarma.	X		X		X		
10	Considera Ud. que los problemas y conflictos entre servidores públicos de la UGEL se solucionan de forma asertiva.	X		X		X		
11	Considera Ud. que la UGEL al momento de brindar información lo realiza de forma cordial hacia los usuarios.	X		X		X		

12	Considera Ud. que los funcionarios promueven el trabajo en equipo para el cumplimiento de las metas y compromisos programadas.	X		X		X	
	CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No
13	Considera Ud. que las metas de cada área se encuentran establecidas y acorde a las necesidades de las instituciones.	X		X		X	
14	Considera Ud. necesario que la UGEL supervise los sistemas administrativos instalados.	X		X		X	
15	Considera Ud. que los reclamos presentados a través del libro de reclamaciones de la UGEL son subsanados para mejorar la calidad de servicio.	X		X		X	
16	Considera Ud. necesario que la UGEL comunique sobre el plan de capacitación de gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia para ser aplicado.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg. LUIS ARNALDO GUARDA MACASSI

DNI: 21138394

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTION PUBLICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

...10... de ...MAYO... del 2022.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Considera Ud. que la UGEL cuenta con equipos en buen estado de funcionamiento para brindar un buen servicio de calidad.	X		X		X		
2	Considera Ud. que la UGEL cuenta con tecnología suficiente como para satisfacer a todos los usuarios de las instituciones.	X		X		X		
3	Considera Ud. que la UGEL cuenta con instalaciones físicas adecuadas para una buena atención a los usuarios.	X		X		X		
FIABILIDAD								
4	Considera Ud. que la UGEL cumple con los plazos para la distribución de bienes, materiales fungibles y los libros de trabajo a las instituciones educativas.	X		X		X		
5	Consideras Ud. que la UGEL desempeña el servicio administrativo acorde al principio de legalidad respetando las normativas vigentes.	X		X		X		
6	Considera Ud. que la UGEL brinda sus servicios cumpliendo en forma eficiente con los plazos establecidos de acuerdo al TUPA.	X		X		X		
7	Considera Ud. que la UGEL está dando un servicio de calidad y eficiencia.	X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
8	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad realizan los informes de respuesta dentro de los plazos establecidos.	X		X		X		
9	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad realizan un pronto servicio a los usuarios.	X		X		X		
10	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	X		X		X		
11	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad atienden a las peticiones de urgencia de los usuarios.	X		X		X		
SEGURIDAD								
12	Considera Ud. que las respuestas emitidas por la UGEL a los actos administrativos inspiran confianza y seguridad.	X		X		X		
13	Considera Ud. que los servidores públicos son amables con los usuarios.	X		X		X		
14	Considera Ud. que los servidores públicos están capacitados para atender las solicitudes de los usuarios.	X		X		X		
15	Considera Ud. que los horarios establecidos suelen ser adecuados para la atención a los usuarios.	X		X		X		

16	Considera Ud. que los servidores públicos se muestran predispuestos a brindar un servicio de calidad.	X		X		X	
EMPATÍA							
17	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad atienden las sugerencias del usuario.	X		X		X	
18	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad se preocupan por el interés público y el servicio educativo de la provincia de Tarma.	X		X		X	
19	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad atienden las necesidades primordiales de los usuarios.	X		X		X	
20	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad brindan información adecuada sobre los procedimientos administrativos de manera paciente y con buen ánimo.	X		X		X	
21	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad indican los procedimientos administrativos a los usuarios de manera clara y ordenada.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia para ser aplicado.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg. LUIS ARNALDO GUARDA MACASSI

DNI: 21138394

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTION PUBLICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

...10... de ...MAYO... del 2022.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PLANEACIÓN								
1	Considera Ud. que la UGEL realiza una comunicación oportuna a los docentes y directivos sobre la planificación estratégica institucional.	X		X		X		
2	Considera Ud. que el plan de recursos presupuestarios de la UGEL satisface las necesidades requeridas para el cumplimiento de compromisos y metas de las instituciones.	X		X		X		
3	Considera Ud. necesario conocer las acciones específicas sobre los protocolos de Bioseguridad para cumplir los objetivos y metas institucionales.	X		X		X		
4	Considera Ud. necesario que las oficinas de la UGEL sean implementadas con materiales de Bioseguridad para brindar un servicio seguro a los usuarios.	X		X		X		
ORGANIZACIÓN								
5	Considera Ud. que la UGEL cuenta con una estructura organizacional moderna y actualizada concordante con las normativas vigentes.	X		X		X		
6	Considera Ud. que las oficinas de la UGEL articulan de forma organizada para brindar un adecuado servicio al usuario.	X		X		X		
7	Considera Ud. que la UGEL realiza una comunicación eficiente sobre los diferentes procesos administrativos como reasignación docente, contrata docente, otros.	X		X		X		
8	Considera Ud. que la UGEL comunica de forma eficiente los cambios normativos para el desarrollo del año escolar.	X		X		X		
DIRECCIÓN								
9	Considera Ud. que el titular de la UGEL cuenta con un liderazgo directivo para conducir el servicio educativo en la provincia de Tarma.	X		X		X		
10	Considera Ud. que los problemas y conflictos entre servidores públicos de la UGEL se soluciona de forma asertiva.	X		X		X		
11	Considera Ud. que la UGEL al momento de brindar información lo realiza de forma cordial hacia los usuarios.	X		X		X		
12	Considera Ud. que los funcionarios promueven el trabajo en equipo para el cumplimiento de las metas y compromisos programadas.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Considera Ud. que la UGEL cuenta con equipos en buen estado de funcionamiento para brindar un buen servicio de calidad.	X		X		X		
2	Considera Ud. que la UGEL cuenta con tecnología suficiente como para satisfacer a todos los usuarios de las instituciones.	X		X		X		
3	Considera Ud. que la UGEL cuenta con instalaciones físicas adecuadas para una buena atención a los usuarios.	X		X		X		
FIABILIDAD								
4	Considera Ud. que la UGEL cumple con los plazos para la distribución de bienes, materiales fungibles y los libros de trabajo a las instituciones educativas.	X		X		X		
5	Consideras Ud. que la UGEL desempeña el servicio administrativo acorde al principio de legalidad respetando las normativas vigentes.	X		X		X		
6	Considera Ud. que la UGEL brinda sus servicios cumpliendo en forma eficiente con los plazos establecidos de acuerdo al TUPA.	X		X		X		
7	Considera Ud. que la UGEL está dando un servicio de calidad y eficiencia.	X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
8	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad realizan los informes de respuesta dentro de los plazos establecidos.	X		X		X		
9	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad realizan un pronto servicio a los usuarios.	X		X		X		
10	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	X		X		X		
11	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad atienden a las peticiones de urgencia de los usuarios.	X		X		X		
SEGURIDAD								
12	Considera Ud. que las respuestas emitidas por la UGEL a los actos administrativos inspiran confianza y seguridad.	X		X		X		
13	Considera Ud. que los servidores públicos son amables con los usuarios.	X		X		X		
14	Considera Ud. que los servidores públicos están capacitados para atender las solicitudes de los usuarios.	X		X		X		
15	Considera Ud. que los horarios establecidos suelen ser adecuados para la atención a los usuarios.	X		X		X		

16	Considera Ud. que los servidores públicos se muestran predispuestos a brindar un servicio de calidad.	X		X		X	
	EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No
17	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad atienden las sugerencias del usuario.	X		X		X	
18	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad se preocupan por el interés público y el servicio educativo de la provincia de Tarma.	X		X		X	
19	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad atienden las necesidades primordiales de los usuarios.	X		X		X	
20	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad brindan información adecuada sobre los procedimientos administrativos de manera paciente y con buen ánimo.	X		X		X	
21	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad indican los procedimientos administrativos a los usuarios de manera clara y ordenada.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia para ser aplicado.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Gladys Peña Cotrina **DNI: 19913748**

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Huancayo 10 de mayo del 2022.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PLANEACIÓN								
1	Considera Ud. que la UGEL realiza una comunicación oportuna a los docentes y directivos sobre la planificación estratégica institucional.	X		X		X		
2	Considera Ud. que el plan de recursos presupuestarios de la UGEL satisface las necesidades requeridas para el cumplimiento de compromisos y metas de las instituciones.	X		X		X		
3	Considera Ud. necesario conocer las acciones específicas sobre los protocolos de Bioseguridad para cumplir los objetivos y metas institucionales.	X		X		X		
4	Considera Ud. necesario que las oficinas de la UGEL sean implementadas con materiales de Bioseguridad para brindar un servicio seguro a los usuarios.	X		X		X		
ORGANIZACIÓN								
5	Considera Ud. que la UGEL cuenta con una estructura organizacional moderna y actualizada concordante con las normativas vigentes.	X		X		X		
6	Considera Ud. que las oficinas de la UGEL articulan de forma organizada para brindar un adecuado servicio al usuario.	X		X		X		
7	Considera Ud. que la UGEL realiza una comunicación eficiente sobre los diferentes procesos administrativos como reasignación docente, contrata docente, otros.	X		X		X		
8	Considera Ud. que la UGEL comunica de forma eficiente los cambios normativos para el desarrollo del año escolar.	X		X		X		
DIRECCIÓN								
9	Considera Ud. que el titular de la UGEL cuenta con un liderazgo directivo para conducir el servicio educativo en la provincia de Tarma.	X		X		X		
10	Considera Ud. que los problemas y conflictos entre servidores públicos de la UGEL se solucionan de forma asertiva.	X		X		X		
11	Considera Ud. que la UGEL al momento de brindar información lo realiza de forma cordial hacia los usuarios.	X		X		X		
12	Considera Ud. que los funcionarios promueven el trabajo en equipo para el cumplimiento de las metas y compromisos programadas.	X		X		X		

CONTROL		SI	No	SI	No	SI	No
13	Considera Ud. que las metas de cada área se encuentran establecidas y acorde a las necesidades de las instituciones.	X		X		X	
14	Considera Ud. necesario que la UGEL supervise los sistemas administrativos instalados.	X		X		X	
15	Considera Ud. que los reclamos presentados a través del libro de reclamaciones de la UGEL son subsanados para mejorar la calidad de servicio.	X		X		X	
16	Considera Ud. necesario que la UGEL comunique sobre el plan de capacitación de gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia para ser aplicado.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ricardo Felix Landeo Quispe

DNI: 20047538

Especialidad del validador: Docencia y Gestión Educativa

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

10 Mayo
de del 2022.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Considera Ud. que la UGEL cuenta con equipos en buen estado de funcionamiento para brindar un buen servicio de calidad.	X		X		X		
2	Considera Ud. que la UGEL cuenta con tecnología suficiente como para satisfacer a todos los usuarios de las instituciones.	X		X		X		
3	Considera Ud. que la UGEL cuenta con instalaciones físicas adecuadas para una buena atención a los usuarios.	X		X		X		
FIABILIDAD								
4	Considera Ud. que la UGEL cumple con los plazos para la distribución de bienes, materiales fungibles y los libros de trabajo a las instituciones educativas.	X		X		X		
5	Consideras Ud. que la UGEL desempeña el servicio administrativo acorde al principio de legalidad respetando las normativas vigentes.	X		X		X		
6	Considera Ud. que la UGEL brinda sus servicios cumpliendo en forma eficiente con los plazos establecidos de acuerdo al TUPA.	X		X		X		
7	Considera Ud. que la UGEL está dando un servicio de calidad y eficiencia.	X		X		X		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
8	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad realizan los informes de respuesta dentro de los plazos establecidos.	X		X		X		
9	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad realizan un pronto servicio a los usuarios.	X		X		X		
10	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	X		X		X		
11	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad atienden a las peticiones de urgencia de los usuarios.	X		X		X		
SEGURIDAD								
12	Considera Ud. que las respuestas emitidas por la UGEL a los actos administrativos inspiran confianza y seguridad.	X		X		X		
13	Considera Ud. que los servidores públicos son amables con los usuarios.	X		X		X		
14	Considera Ud. que los servidores públicos están capacitados para atender las solicitudes de los usuarios.	X		X		X		
15	Considera Ud. que los horarios establecidos suelen ser adecuados para la atención a los usuarios.	X		X		X		

16	Considera Ud. que los servidores públicos se muestran predispuestos a brindar un servicio de calidad.	X		X		X	
EMPATÍA							
17	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad atienden las sugerencias del usuario.	X		X		X	
18	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad se preocupan por el interés público y el servicio educativo de la provincia de Tarma.	X		X		X	
19	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad atienden las necesidades primordiales de los usuarios.	X		X		X	
20	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad brindan información adecuada sobre los procedimientos administrativos de manera paciente y con buen ánimo.	X		X		X	
21	Considera Ud. que los servidores públicos de la entidad indican los procedimientos administrativos a los usuarios de manera clara y ordenada.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia para ser aplicado.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ricardo Felix Landeo Quispe

DNI: 20047538

Especialidad del validador: Docencia y gestión Educativa

10 de Mayo del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante