



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad del servicio en la Unidad de Gestión
Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Rengifo Reategui, Lesly Lizet (orcid.org/0009-0009-2527-8993)

ASESORA:

Mg. Casaverde Carmona, Lisette Karem (orcid.org/0000-0002-9573-6365)

CO-ASESOR:

Dr. Delgado Bardales, José Manuel (orcid.org/0000-0001-6574-2759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres, quienes son el ejemplo de superación y constancia para seguir adelante, pese a cualquier dificultad; así también, a mis compañeros de trabajo y amigos, pues sus palabras de aliento, motivan a forjar nuevos retos, sobre todo cuando la circunstancia no es nada favorable, su apoyo está siempre presente.

Lesly

AGRADECIMIENTO

Sobre todo, agradezco a Dios por brindarme la oportunidad y la vida, en ayudarme a cumplir mis objetivos personales y profesionales. Al docente del curso de diseño de investigación, pues gracias a sus enseñanzas fructíferas, permitió una mejor comprensión del trabajo de investigación.

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. MARCO TEÓRICO.....	14
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización.....	22
3.3. Población, (criterios de inclusión y exclusión) muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38

ANEXOS.....	43
-------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Nivel de gestión administrativa</i>	26
Tabla 2. <i>Nivel de calidad del servicio</i>	27
Tabla 3. <i>Prueba de normalidad de las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio</i>	28
Tabla 4. <i>Correlación de las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio</i>	29
Tabla 5. <i>Relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio</i>	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Coeficiente de determinación entre la gestión administrativa y calidad del servicio</i>	31
--	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023; el cual empleó un tipo de estudio básica, con diseño no experimental y corte transversal. La población y la muestra fueron de 58 colaboradores, asimismo la técnica empleada fue la encuesta y el cuestionario, como instrumento. Los resultados evidencian que la gestión administrativa es preponderante en el nivel medio con valor equivalente al 63.8%, seguido, la calidad del servicio es preponderante en nivel alto con un 51.3%; por su parte se obtuvo como confiabilidad sobre la gestión administrativa un valor de 0.947 y de calidad del servicio en 0.918; en tanto, se concluyó que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Local Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023, Rho Spearman de 0.889 y un grado de significancia de $p=000$, la misma representa una correlación positiva alta y significativa. Además, se obtuvo como coeficiente de determinación el 79%, ésta representa que la calidad del servicio es influenciada por la gestión administrativa.

Palabras clave: gestión, organización, control.

ABSTRACT

The objective of the research was to establish the relationship between administrative management and the quality of service in the Local Educational Management Unit of Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023; which used a basic type of study, with a non-experimental design and cross-sectional cut. The population and the sample consisted of 58 collaborators, and the technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. The results show that administrative management is preponderant at the medium level with a value equivalent to 63.8%, followed by service quality at the high level with 51.3%; the reliability of administrative management was 0.947 and service quality was 0.918. 918; therefore, it was concluded that there is a relationship between administrative management and quality of service in the Alto Amazonas Local Management Unit, Yurimaguas - 2023, Rho Spearman of 0.889 and a degree of significance of $p=000$, which represents a high and significant positive correlation. In addition, a coefficient of determination of 79% was obtained, which represents that the quality of service is influenced by administrative management.

Keywords: management, organization, control.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la gestión administrativa cumple un rol fundamental sobre la manera de analizar el grado de responsabilidad que tienen las instituciones de carácter público, más aún cuando se pretende realizar un diagnóstico de como vienen desarrollando sus funciones en todos los ámbitos de su actividad; es decir, encontramos un panorama que desprende amplia incertidumbre, bajos niveles de credibilidad en la administración, raíces de sesgo político para el direccionamiento institucional, inoperancia en la capacidad de diseñar nuevos modelos de gestión, entre otros; ahora bien, esta problemática evidentemente tiene distintas causales, una de ellas es la falta de conocimiento sobre el marco normativo que impulsa la razón de ser en cualquier institución, sumado a la escases en formar profesionales que asuman un rol protagónico dentro de las entidades que subyacen del gobierno central (López y Díaz, 2012).

Además, en este sentido, al tener gestiones débiles en términos de su propia administración, es proporcionalmente inherente no dejar de involucrarse en la problemática a un aspecto clave en las que descansan todas las instituciones, nos referimos a la calidad del servicio, la misma que viene manteniendo un decrecimiento y desatención desde el quehacer de las entidades públicas (Arredondo y Gómez, 2017). Sobre este último, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) desde la secretaría de gestión pública sostiene que el Perú posee diversas deficiencias en materia organizacional y el servicio que brinda, dentro de las cuales se pueden destacar la inadecuada estructura organizativa, falta de funcionalidad, etc. de la manera sobre cómo se gestiona el personal. En consecuencia, las conclusiones relativas a los servicios de gestión presentan problemas estructurales, la misma que brinda solidez al razonamiento de una calidad paupérrima con el pasar de las diferentes gestiones (Martínez, 2015).

No obstante, para Linkia (2019) a pesar de que nuestra estructura jurídica disponga lineamientos claros sobre el enfoque de las actividades administrativas por cumplirse, el déficit en materia de compromisos institucionales en los diferentes niveles de gobierno es lamentablemente desalentador, pues resulta que la brecha en términos de servicios ofrecidos por las administraciones públicas tiene una desaceleración que cada vez se torna preocupante en aras de combatirlo o mejorarlo (Masaquiza et al, 2020).

Para el caso de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas (UGEL-AA) Yurimaguas, se presentan una serie de problemas que giran en torno a la calidad del servicio en función a la gestión que desarrollan; en este contexto, podemos tomar como punto de partida la falta de programas de capacitación, seguido de una estructura organizativa desactualizada sobre sus funciones, sumado a la falta de asesoría y consultoría externa, etc. Sobre ello, parece incomprensible que no se pueda tomar acciones específicas para revertir una situación que aparenta desalentador respecto a los planes institucionales de mejorar el bienestar de los usuarios, más aún la propia imagen de la entidad; sin embargo, el escollo antes mencionado resulta tener notoriedad cuando se precisan las actividades que ejecuta la UGEL-AA, ya que a medida que se muestran las rutas o funciones que ejercen diariamente, el déficit de baja calidad en el servicio es un tema que debería abordarse con la responsabilidad que corresponda; fundamentalmente, para crear condiciones favorables de solidez integral en dicha entidad.

Asimismo, la presente investigación contiene la formulación del problema que se encuentra descrita de la siguiente manera; **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023?; como **problemas específicos** tenemos: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023?, ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023?, ¿Cuál es la relación según las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023?

Por su parte, la investigación es **conveniente** porque a través de la problemática, la institución en estudio podrá mejorar sus procedimientos o mecanismos en base a lo que aplica su gestión administrativa, buscando que esta tenga un impacto integrador y tenga como prioridad una calidad en el servicio que se brinda. De igual manera tiene **relevancia social** puesto que se enfoca en generar un resultado significativo para el bien de la comunidad o usuarios que forman parte de la UGEL-AA Yurimaguas; por su parte, posee un **valor teórico**; puesto que las teorías, antecedentes, y sobre todo el planteamiento de la

problemática previamente analizada, tendrán como resultado la creación de nuevos conocimientos que sirvan como base para posteriores estudios. Seguidamente, sobre la **implicancia práctica**, el estudio tendrá un aporte importante ya que se abocará al agregado del valor de las autoridades o funcionarios, quienes deben ejercer un rol clave para reestructurar la gestión que desempeñan y el impacto que pueda gestarse en la calidad del servicio. Asimismo, posee una **utilidad metodológica**, debido a que se empleará una exhaustiva investigación desde los pilares básico para la obtención de datos, tales como la encuesta para la técnica, sumado a la encuesta como principal instrumento.

A continuación, el **objetivo general**: Establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023; seguidamente, los **objetivos específicos**: Identificar el nivel de gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023; evaluar el nivel de calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023; conocer la relación según dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023.

Por su parte, tenemos desde la **hipótesis general**; H_0 : Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023; asimismo, las **hipótesis específicas**; H_1 : El nivel de la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023, es alto; H_2 : El nivel de la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023, es alto. H_3 : Existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para, Pérez-Benites et al (2022), Hernández et al (2020), Minta & Feijó (2023), concluyeron que, la gestión administrativa posee herramientas que apoyan sus acciones en cualquier entorno económico que están interconectados en una red de procesos con el fin de cumplir con el objetivo de una empresa, organización pública o privada, que tiende a optimizar la calidad del servicio a través de estrategias que se implementan por el director, gerente, consejo ejecutivo, y el consejo parlamentario, o, para decirlo de otra manera, lo que se busca y desea es fortalecer la administración de las gestiones. Por su parte, la planificación estratégica es necesaria para implementar y desarrollar un SGC en la IPS porque identifica los procesos, el diagnóstico, la dirección estratégica, los objetivos y políticas de la empresa para alcanzar y garantizar la calidad en los servicios que se puedan prestar. Por último, analizar la gestión sobre los parámetros operativos y administrativos producen una influencia significativa en la calidad del servicio proporcionado por los suministradores de transporte público del estudio y si es necesaria una formación continua sobre estos temas.

Por su parte, Pumacayo et al (2020), Mamani & Vilca (2022) y Trigos et al (2021), concluyeron que, el grado de asistencia administrativa está estrechamente ligado al compromiso de la universidad con la responsabilidad social. Por tanto, el grado de calidad del servicio administrativo será mejor cuanto más socialmente responsable sea la institución. También es evidente que persiste una fuerte relación desde el servicio de calidad administrativo de la universidad y el componente de efecto educativo de su deber social. Además, en cuanto al satisfacer los estándares técnicos establecidos por la norma, los resultados revelaron que nueve (09) de las once (11) bibliotecas municipales se clasificaron en un nivel bajo (I y II), por su parte los centros de lectura institucional de Puno y Moho alcanzaron el nivel III, cuyo grado de comodidad en términos de gestión se reflejó insatisfecha por parte de los usuarios, logrando un bajo nivel. Asimismo, las variables examinadas tienen una relación lineal, de baja pendiente y directa; en consecuencia, el rango de una determina cuánto aumentará la otra variable; para garantizar una probidad en el servicio de calidad, se aconseja fomentar la sistematización de la gestión logística.

Por otro lado, Ramirez (2020), Cárdenas (2021) y Campos (2019), sostuvieron que, la dualidad de la gestión de servicios tal como la viven los usuarios y la productividad es difícil para las instituciones de servicios, tal como se evidencia en una entidad pública de la región San Martín. El cliente es un activo intangible crucial en el proceso de producción de la prestación de servicios, lo que explica porque es importante establecer relaciones cliente-proveedor que repercutan en la capacidad productiva. Asimismo, en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021, la asociación entre administración y calidad del servicio es más débil, con un 51%, sigue existiendo. El nivel de servicio en el municipio de San Martín - Tarapoto también es deficiente (49%). No obstante, los resultados demuestran una relación respecto los elementos estudiados: clientes fieles sobre la calidad del servicio están significativa y directamente correlacionadas, con un porcentaje de 0,803; por otra parte, los clientes satisfechos en el marco del servicio calificado están significativa y directamente correlacionadas, con un porcentaje de 0,819.

Por otro lado, la investigación describe asuntos teóricos elementales para la mejor comprensión de las variables. En primer lugar, la **gestión administrativa** para el MEF (2019), se encarga de realizar todas las tareas que constituyen apoyo administrativo en cualquier área del Estado; trabajar con otros para desarrollar y llevar a cabo proyectos para la aplicación de políticas públicas; participar en la creación, administración y ejecución de programas destinados a mejorar el sector público; e implementar activamente nuevas técnicas de gestión, evaluarlas y controlar las tareas administrativas. Es así, que cuando hacemos referencia a cuestiones estrictamente de la manera en que se movilizan las administraciones públicas, debemos siempre considerar el impacto que éstas van a generar hacia la comunidad (Solís et al, 2019).

Para la Comisión Económica para América Latina (2022), prestar servicios públicos de alta calidad a los ciudadanos, está dentro del marco que requiere implementar una ruta adecuada para la correcta gestión administrativa. Además, los servicios públicos de calidad se determinan como el nivel de satisfacción que experimentan los ciudadanos con los servicios que se les proporcionan. Según Chiavenato (2020), la planificación, organización, gestión y control sobre la utilidad de los servicios públicos se consideran parte de la administración. La

gestión de cualquier institución pública y el alcance de sus servicios al público en general desempeñan un papel importante en su éxito, por tal motivo una gestión eficaz de los recursos y los procesos que prioricen el bienestar de los pobladores es crucial para mantener alto valor de los espacios públicos y fomentar la confianza de los ciudadanos en las organizaciones (Bonfatti & Lorenzo, 2019).

Es fundamental que la administración pública brinde máxima importancia a la constante mejora de los procedimientos y la satisfacción de los ciudadanos como prioridad, con el fin de brindar servicios públicos de alta calidad (Boyne y Walker, 2010). Todo ello, determinando los requisitos y las expectativas del público, desarrollando procedimientos de servicio eficientes, educando a los empleados, supervisando y evaluando la satisfacción del público y formando al personal; bajo ese contexto es posible alcanzar una administración orientada a la calidad en los servicios públicos (Robbins & Timothy, 2017). Sin embargo, ciertas teorías de la gestión administrativa justifican su amplitud literaria. La **teoría de la contingencia** de Ramírez (2016), es la primera, y sostiene que no existe un enfoque óptimo para gestionar una organización, ya que depende de diversos factores. Este enfoque sostiene que la gestión debe ajustarse a las demandas y requisitos de las circunstancias. Por otro lado, observamos una **teoría de gestión científica** en acción que hace hincapié en la eficacia y la producción en masa (Rosero, 2019).

Por su parte, Munch (2014), plantea la **teoría de la administración por objetivos**, el cual se enfoca en la definición clara de objetivos y en la evaluación constante del progreso hacia ellos. En este sentido, la gestión administrativa se enfoca en el establecimiento de objetivos y su respectiva medición para cada área de la organización; a todo ello, se suma la contribución de la **teoría sobre la gestión participativa**, que destaca la implicación activa de los trabajadores en la gestión organizacional y procedimientos relacionados a decisiones prácticas (Expósito Y López, 2016).

A continuación, presentamos **las dimensiones** de la gestión administrativa. En primer lugar, la **organización**, se entiende como garantizar servicios públicos a los ciudadanos, frente a la obtención de beneficios, buscando priorizar objetivos

sobre lo que requiere la comunidad (Álvarez Y Chica, 2008). En segundo lugar, **control**, tiene como objetivo garantizar, en el marco de las condiciones previstas, el estado permanente para el logro de los resultados planteados (Instituto Nacional de la Administración Pública, 2017). Finalmente, **la dirección**, es aquel aspecto de la gestión en el que todo lo que se planifica de forma eficaz se realiza a través de la autoridad, cuyo ejercicio se cimenta sobre la base de decisiones tomadas directamente o, lo que es más frecuente, delegando dicha autoridad, al tiempo que se garantiza que todas las órdenes emitidas se cumplen correctamente (Murray, 2000).

Asimismo, sobre la variable **calidad del servicio**, Según Molina (2014), implica superar las expectativas del cliente en cuanto a lo bien que un servicio satisface sus demandas. Es crucial subrayar que cuando una empresa esboza su visión al tiempo que considera la calidad del servicio que presta, primero debe darse cuenta de que sólo puede decirse que un servicio es de alta calidad si consigue que las necesidades actuales y posteriores puedan ser satisfechas (Pedraza, 2014).

Al evaluar la noción, se descubren métodos que tratan de distinguir la calidad en función de la perspectiva desde la que se analiza y de los agentes implicados. Pueden deducirse entonces tres componentes de la investigación: los agentes, las relaciones y el entorno. De la misma manera, existen dos inclinaciones en la idea básica de calidad: objetiva y subjetiva. En este sentido, el análisis circula en el énfasis de la calidad objetiva, mientras que la perspectiva del consumidor es el enfoque de la calidad subjetiva. Las operaciones iniciales relacionadas con la calidad eran reactivas y se centraban en la calidad de la estadística sobre el control y la inspección, una estrategia que acabará desarrollando la calidad objetiva. Cuando nos referimos a la calidad es preciso considerar desde lo interno de su visión, percibida como una estrategia de fabricación, se denomina calidad objetiva (Quiñones-Velásquez, 2021).

Dado que la eficiencia es el objetivo primordial de la calidad objetiva, ésta se emplea en operaciones que pueden convertirse en aspectos homogeneizados; de la misma manera, dado que las actividades de servicios están estrechamente vinculadas a la interacción con los consumidores. El término "calidad subjetiva"

describe cómo percibe el cliente la perfección y superioridad exterior de un producto. Esta calidad se consigue reconociendo y satisfaciendo los deseos, aspiraciones y expectativas del cliente. En la literatura sobre la calidad de los servicios se hace referencia a este punto de vista como una valoración de la calidad que debe ser positiva para complacer a los clientes. Para que se encuentren siempre bien calificados, los artículos deben estar seguros de cumplir los requisitos de calidad de la organización. Por su parte, garantizar satisfacción en el usuario, implica que la empresa debe crear y mantener una rigurosa supervisión de la calidad en cada etapa de entrega del producto. (Vicuña, 2014).

En palabras de José (2013), prestar calidad en el servicio resulta de una valoración o actitud general hacia la excelencia del servicio. A diferencia de cualquiera de las características específicas del producto, esta calidad del servicio es multifacética, subjetiva y asume un mayor nivel de abstracción. Aunque la calidad percibida no puede cuantificarse con precisión, se deriva del conjunto de experiencias de los clientes con un bien o servicio. La excelencia o superioridad relativa que el cliente percibe en los artículos y/o servicios que se ofrecen como alternativas determina si la calidad percibida se evalúa como alta o baja. Esto significa que los clientes evaluarán los productos y/o servicios del mercado y otorgarán una calificación de excelencia o superioridad relativa a la calidad percibida. Por tanto, la percepción que se maneja sobre un servicio excelente, determinará su valor como alta si presenta un grado de superioridad muy por encima al de los competidores.

Por otro lado, según Cai (2018), se tiene un amplio sistema de propuestas sobre los tipos de modelos que existen. En primer lugar, el trabajo inédito de la **teoría para el modelo nórdico** que ha desarrollado; el cual establece y justifica la noción de calidad percibida del servicio mediante ejemplos evaluados con criterios de calidad. Paralelamente, vincula las experiencias a las estrategias de marketing convencionales destacando la calidad. Cuando se cumplen las expectativas del cliente, o cuando esté satisfecho, se obtiene una valoración favorable de la calidad percibida, él mismo explica también que ciertas expectativas demasiado elevadas plantean problemas a la hora de evaluar la calidad (Del Castillo, 2017).

Por su parte, **la teoría SERVQUAL** fue utilizado para crear la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry. Dada la abundancia de estudios en el área que emplean su escala, es sin duda la estrategia que más han utilizado los académicos hasta el momento. El paradigma de la desconfirmación fue la base a partir de la cual desarrolló un mecanismo que evalúa el servicio en su estado de calidad. Esta herramienta recibió el nombre de SERVQUAL, y fue creada luego de realizar investigaciones y evaluaciones de la calidad del servicio. Esta herramienta se emplea con el propósito de evaluar la excelencia de los servicios y es ampliamente reconocido como una de las herramientas más precisas para este propósito. Los resultados de esta herramienta son útiles para el servicio de alto valor, sin embargo, debe estar orientado a suplir las necesidades del cliente (Aiteco, 2017).

Además, las cuestiones políticas, sociales y económicas también pueden influir en la calidad que brindan las instituciones del estado (Kopia, 2017). Para responder a los cambios del entorno político y social, tomando en cuenta las principales necesidades básicas de la población, la administración debe ser adaptable y ágil. También se aborda **la teoría de la gestión de la calidad total (GCT)**, que sostiene que la gestión de los procedimientos administrativos con eficacia y eficiencia determina el nivel del servicio público. Para gestionar eficazmente las operaciones administrativas, la GCT su enfoque es mejorar constantemente todos los servicios de calidad en las entidades de carácter público (Oakland, 2014).

Por su parte, la idea de gestión por resultados, sostiene que la capacidad de la gestión administrativa para cumplir los metas institucionales fijados, determina la calidad de los servicios públicos. Sugiere definir claramente los objetivos y supervisar a menudo el rendimiento para garantizar un progreso continuo. En este sentido, el texto afirma que una efectiva gestión centrado en los resultados, da prioridad al significado fundamental de enfoques desarrollados y sobre el monitoreo continuo de su desempeño para garantizar el desarrollo en la calidad del servicio público (Ganoza, 2015).

Asimismo, para Boyé (2018), la gestión estratégica considera que la capacidad de la dirección administrativa para adecuar la fijación de objetivos sobre el

conjunto de necesidades y deseos de los ciudadanos determina la calidad del servicio público. Sugiere desarrollar estrategias sofisticadas y evaluar continuamente su eficacia. La gestión estratégica, en este contexto, hace hincapié en la unificación de objetivos que mejoran la calidad de una entidad, bajo los deseos y expectativas de los ciudadanos, lo que se traduce en una mejora del calibre del servicio público (Bryson, 2011).

Respecto a las **dimensiones de la calidad del servicio**, se pueden diferenciar de la siguiente manera según lo plantean los siguientes autores. En primer lugar, Tirado (2014) define la **confiabilidad** como la capacidad de brindar un servicio orientado hacia una manera adecuada, segura y concienzuda. Segundo, la capacidad de **respuesta** es definida por Martínez (2014) como la capacidad de ofrecer un servicio oportuno. Tercero, según Arenas y Jaramillo (2018), la **empatía** comprendida como la manera de ponerse, sobre la posición de un tercero, al mismo tiempo de poder brindar una personalizada atención.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

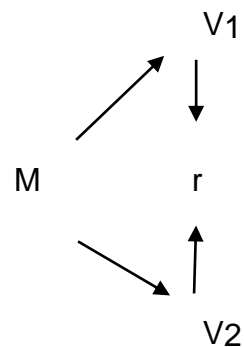
Tipo de investigación

La investigación fue básica, la misma que se utilizó para describir la investigación que depende de una serie de factores o variables externas para proporcionar una respuesta al tema de estudio (Hernández et al, 2014).

Diseño de investigación

Arias-González (2021), dado que el diseño elegido fue no experimental, puede utilizarse para estudios que no manipulan las variables examinadas. En consecuencia, el estudio abordó enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional ya que pretende dar valores a los objetos analizados. El corte, sin embargo, fue transversal ya que sólo abarca un breve periodo de tiempo.

A continuación, el diseño empleado:



Dónde:

M: muestra, colaboradores

V1: Gestión administrativa

V2: Calidad del servicio

R: Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Variable 2: Calidad del servicio

Nota: La matriz de operacionalización de variables se muestra en anexos.

3.3. Población, (criterios de inclusión y exclusión) muestra y muestreo

Población

Según Carrasco (2017), estuvo formada por una serie de componentes que comparten rasgos en común, lo que facilitó su estudio; en tanto que 58 colaboradores constituyeron la población en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2023 (fuente: área de recursos humanos UGEL – AA, 2023)

Criterios de inclusión

La totalidad de trabajadores nombrados o pertenecientes a CAS.

Criterios de exclusión

Personal de limpieza y de seguridad, de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023.

Muestra

La muestra conformó 58 colaboradores, que representan el total de la población.

Muestreo

No se empleó muestreo ya que el total de la muestra participó del cuestionario.

Unidad de análisis

Un trabajador administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se trató de una encuesta, que se considera el método más eficaz y popular para recopilar datos de muestras escogidas y se distingue por su gran adaptabilidad y su bajo coste de ejecución. (Balestrini-Acuña, 2006).

Instrumento

Fueron dos cuestionarios uno por cada variable de estudio, los mismos fueron elaborados por la investigadora; un cuestionario de 16 ítems en total que pretende medir el nivel de gestión administrativa. Respecto a la primera variable se determinó 3 niveles (bajo, medio y alto), seguido de la escala de valoración considerado de la siguiente manera (1 = nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5=siempre). Por consiguiente, para generar los baremos correspondientes se calculó, multiplicando el total de preguntas (16) por el valor el valor mínimo (1) y máximo de la escala (5); como último paso se dividió entre el total de niveles (3), para así determinar los intervalos por cada nivel; el cual se muestra a continuación:

Nivel Bajo = 16 - 36

Nivel Medio = 37 - 58

Nivel Alto = 59 - 80

Se utilizó una encuesta de 16 ítems como herramienta para medir la variable calidad del servicio. Respecto a la segunda variable se determinó también 3 niveles (bajo, medio y alto), seguido de la misma escala de valoración considerado de la siguiente manera (1 = nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre, 5=siempre). Por consiguiente, para generar los baremos correspondientes se calculó, multiplicando el total de preguntas (16) por el valor el valor mínimo (1) y máximo de la escala (5); como último paso se dividió entre el total de niveles (3), para así determinar los intervalos por cada nivel; el cual se muestra a continuación:

Nivel Bajo = 16 - 36

Nivel Medio = 37 - 58

Nivel Alto = 59 - 80

Validez

La validación consistió en un documento compuesto por varias preguntas diseñadas para recoger información detallada sobre variables de un grupo muestral; por su parte, el instrumento aplicado para la investigación tuvieron una validación y evaluación por expertos profesionales. (Carrasco, 2017). Por ello, para este estudio se empleó como instrumento de validación por parte de los 3 especialistas y 2 metodólogos el V de Ayken, cuyo resultado, luego de su procesamiento, fue 0.96, para la gestión administrativa y 0.96 para calidad del servicio; las cuales representan suficiencia y por lo tanto es aplicable para su ejecución sobre la muestra en estudio.

Confiabilidad

Para la determinación del grado de confiabilidad se debe señalar que el alfa de Cronbach, tomó valores de al menos 0,7; que para el caso de nuestra investigación se obtuvo como resultados que la gestión administrativa fue de ,947 y la calidad del servicio ,918, los cuales se emplearon para evaluar la fiabilidad del trabajo de investigación.

3.5. Procedimientos

Utilizando el enfoque de observación directa, como primera acción a realizar se estableció identificar la problemática a investigar. Seguidamente, se recopilaron los datos pertinentes sobre las variables y se agruparon en antecedentes y marco teórico. Por su parte, los cuestionarios que se utilizaron para recoger los datos se elaboraron desde una escala ordinal, y pasaron por un procedimiento de validación por expertos en la materia, teniendo en cuenta la fiabilidad correspondiente cuya herramienta empleada fue el Alfa de Cronbach. Del mismo modo, se utilizaron técnicas estadísticas para analizar y evaluar los datos con el fin de proporcionar resultados de alto valor para la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

En este método se introdujeron datos cuantitativos o numéricos analizados con el programa SPSS 26. Como primer paso, para calcular frecuencias, porcentajes y otros cálculos, se utilizan estadísticas descriptivas. Por otro lado, respecto al cálculo inferencial, la prueba estadística del coeficiente de correlación fue Rho Spearman, la misma que sirvió para analizar de manera coherente las variables de estudio y su relación; asimismo, cabe precisar que dicho coeficiente no tuvo distribución normal, puesto que el valor de p fue inferior al 0.05; obtenido mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

3.7. Aspectos éticos

A lo largo de todo el trabajo de investigación se respetó los derechos intelectuales del autor, teniendo como base las normas éticas nacionales e internacionales. También, las normas Apa fueron estrictamente respetados, así como el código ético de la universidad para mantener autonomía y exclusividad de la investigación. Asimismo, se desarrolló el principio de beneficencia ya que buscó continuamente generar el bien sobre los individuos participantes; por su parte, utilizó el principio de no maleficencia ya que siempre veló por la integridad de los colaboradores; asimismo, la autonomía se reflejó en la participante directa, sin presiones por cada uno de los encuestados; además, el principio de justicia estuvo de manifiesto desde el estricto respeto a la opinión y participación de los colaboradores. Finalmente, es importante mencionar que la totalidad de los encuestados accedieron a firmar el consentimiento informado previo al desarrollo del cuestionario.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de gestión administrativa

Niveles	Intervalo	N	Porcentaje
Bajo	16 – 36	6	10.3%
Medio	37 – 58	37	63.8%
Alto	59 – 80	15	25.9%
Total		58	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a colaboradores de la UGEL – Alto Amazonas

Interpretación:

La tabla 1, muestra que la gestión administrativa de la UGEL Alto Amazonas, Yurimaguas – 2023, es preponderante sobre el nivel medio con un valor equivalente al 63.8% la misma significa que aún se debe mejorar en condiciones puntuales en materia de gestión, sobre todo en aquellas relacionadas a la función organizacional y el posterior control de sus actividades; por su parte tiene un nivel Alto del 25.9% y finalmente bajo con un 10.3%.

Tabla 2*Nivel de calidad del servicio*

Niveles	Intervalo	N	Porcentaje
Bajo	16 – 36	4	6.9%
Medio	37 – 58	24	41.4%
Alto	59 – 80	30	51.7%
Total		58	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a colaboradores de la UGEL – Alto Amazonas

Interpretación:

En la tabla 2, se puede verificar que la calidad del servicio de la UGEL Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023, es preponderante sobre el nivel alto con un valor del 51.7%, el cual representa que las actividades que viene desarrollando la unidad ejecutora, tienen una percepción dentro de los parámetros de confianza y rápidas en la respuesta en la atención de solicitudes, en tanto que ello permite un mejor desempeño institucional.

Tabla 3

Prueba de normalidad de las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
Gestión Administrativa	,105	58	,179
Calidad del Servicio	,277	58	,000

Fuente: Elaborado en el SPSS 26.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 3, se evidencia que la prueba de normalidad, respecto a los valores obtenidos de su grado de significancia de la gestión administrativa cuyo valor fue 0,179 y 0,000 para la calidad del servicio; por lo tanto, es válido indicar que sobre la regla de decisión, el cual precisa ($p < 0,05$); sobre ello se aceptamos la hipótesis alterna (H_a); de esta manera, se confirma que no existe distribución normal, es decir, presenta una función estadística no paramétrica, por lo que el Rho Spearman fue coeficiente de correlación empleado.

Tabla 4

Correlación de las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio

			Organización	Control	Dirección	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,686**	,685**	,802**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	58	58	58	58
	Control	Coefficiente de correlación	,686**	1,000	,730**	,811**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	58	58	58	58
	Dirección	Coefficiente de correlación	,685**	,730**	1,000	,736**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	58	58	58	58
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,802**	,811**	,736**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	58	58	58	58

Fuente: Elaborado en el SPSS 26.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 4, se muestra que, la organización representa el ($Rho=0.802$; $p=0.000$), lo cual representa una correlación positiva alta; por su parte el control ($Rho=0.811$; $p=0.000$), también simboliza una correlación positiva alta; asimismo, la dirección ($Rho=0.736$; $p=0.000$), configura una relación positiva alta; todas ellas, se relacionan de manera directa con la calidad del servicio. Por ello, bajo el criterio de decisión cuando el $p < 0.05$, la hipótesis alterna (H_a) es aceptada.

Tabla 5*Relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio*

			Gestión administrativa	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,889**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

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

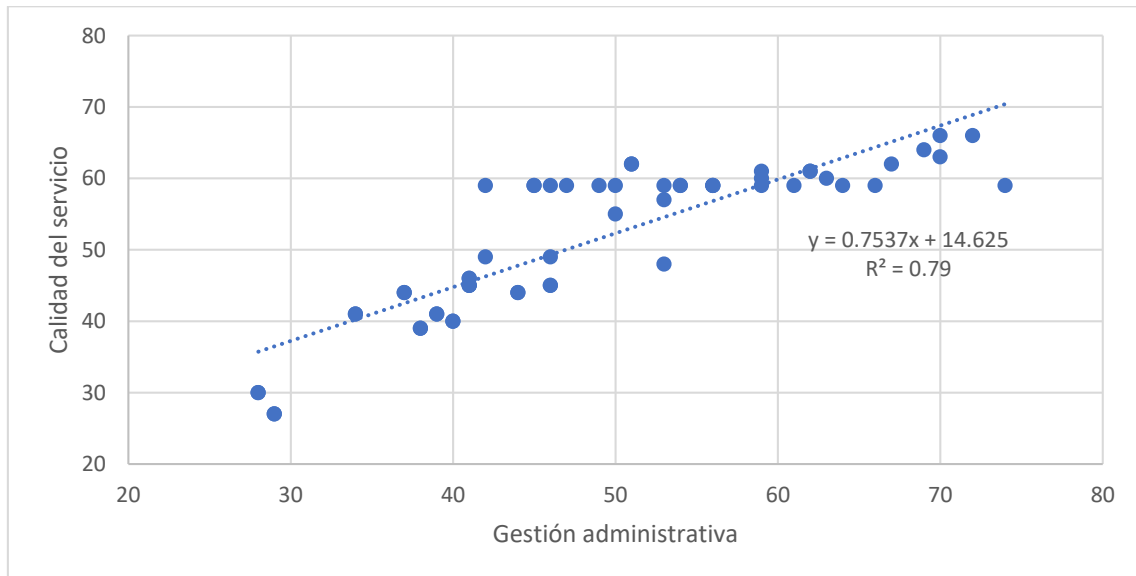
Fuente: Elaborado en el SPSS 26.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 5, se muestra que el valor de Rho = 0.889, la misma que representa una correlación positiva alta; por otro lado, su valor de significancia es $p = 0.00$, el cual es inferior a $p < 0.01$; tiene un grado significativo alto; en este sentido, se puede confirmar y validar que la hipótesis general formulada donde afirma que existe relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio de la UGEL Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023.

Figura 1

Coeficiente de determinación entre la gestión administrativa y calidad del servicio



Fuente: Elaborado por Excel.

Interpretación

De acuerdo a la figura 1, se puede indicar que el coeficiente de determinación tiene un valor del 79%, la misma representa que la calidad del servicio es influenciada por la gestión administrativa; por lo que cuanto mejor sea la gestión que desempeñen los trabajadores administrativos, la calidad en el servicio tendrá un adecuado rendimiento.

V. DISCUSIÓN

Luego de obtener los resultados de investigación, se procede a validar y contrastar con los objetivos inicialmente propuestos, teniendo en cuenta que el análisis estará en función a los antecedentes considerados para el presente estudio. Por lo tanto, sobre el objetivo identificar el nivel de gestión administrativa en la UGEL Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023; se alcanzó como resultado que es preponderante sobre el nivel medio con un valor equivalente al 63.8%, seguidamente tiene un nivel Alto del 25.9% y finalmente bajo con un 10.3%.

Dichos resultados, son parecidos a la investigación por parte de Minta & Feijó (2023), quienes concluyeron que, analizar la gestión sobre los parámetros operativos y administrativos producen una influencia significativa en el grado de servicio ofrecido de quienes proveen el transporte público del estudio y si es necesaria una formación continua sobre estos temas. Ello refiere a que es importante preparar al personal administrativo sobre su capacidad dentro del marco servicial que puedan brindar hacia los usuarios, en tanto que pueda gestarse una posibilidad de mejorar continuamente el proceso de calidad en el servicio.

No obstante, difieren con el estudio de Mamani & Vilca (2022), los cuales indicaron que, en cuanto al cumplimiento de la norma técnica, los resultados revelaron que nueve (09) de las once (11) bibliotecas municipales se clasificaron en un nivel bajo (I y II), por su parte los centros de lectura institucional de Puno y Moho alcanzaron el nivel III, cuyo grado de comodidad en términos de gestión se reflejó insatisfecha por parte de los usuarios, logrando un bajo nivel. Por la misma línea de análisis, tenemos a la investigación de, Ramirez (2020), el cual sostuvo que, la dualidad de la gestión de servicios tal como la viven los usuarios y la productividad es difícil para las instituciones de servicios, como el municipio de San Martín. El cliente es un activo intangible crucial en el proceso de producción de la prestación de servicios, lo que explica porque es importante establecer relaciones cliente-proveedor que repercutan en la productividad. Es así, que no se puede confundir un patrón ligado al desempeño de los colaboradores sobre el

ejercicio cotidiano de los beneficiarios, quienes tiene el derecho de ajustar significativamente los términos de su gestión, más aún, si de productividad se trata.

Por otro lado, sobre el objetivo evaluar el nivel de calidad del servicio en la UGEL Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023; se alcanzó como resultado, que es preponderante sobre el nivel alto con un valor del 51.7%, por su parte tiene un nivel medio del 41.4%, por consiguiente, resulta bajo con el 6.9%. Asimismo, los resultados expuestos son similares a la investigación de Pumacayo et al (2020), donde manifestaron que, el grado de asistencia administrativa está estrechamente ligado al compromiso de la universidad con la responsabilidad social. Por tanto, el grado de calidad del servicio administrativo será mejor cuanto más socialmente responsable sea la institución. En tanto, la figura responsabilidad toma un rol protagónico respecto de los pilares que sostiene la ejecución de una efectiva calidad del servicio, es decir, la correspondencia propia de la gestión de calidad, depende exclusivamente de un compromiso en todos los niveles de análisis.

Sin embargo, difiere con lo investigado por Trigos et al (2021), quienes sostuvieron que, las variables examinadas tienen una relación lineal, de baja pendiente y directa; en consecuencia, el rango de una determina cuánto aumentará la otra variable. Para garantizar una probidad en el servicio de calidad, se aconseja fomentar la sistematización de la gestión logística. De la misma manera, Campos (2019), afirmó que, los resultados demuestran una relación respecto los elementos estudiados: clientes fieles sobre la calidad del servicio están significativa y directamente correlacionadas, con un porcentaje de 0,803; por otra parte, los clientes satisfechos en el marco del servicio calificado están significativa y directamente correlacionadas, con un porcentaje de 0,819. Por ello, ambos autores reflejan el punto de inflexión desde una caída significativa en la calidad del servicio, más aún cuando el análisis aborda indicadores de fidelización y satisfacción, las cuales sirven de base notoria para una efectiva aplicación del sistema.

Por lo que respecta, al objetivo relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Alto Amazonas,

Yurimaguas – 2023; se alcanzó como resultados que la organización representa el (Rho:0.802; p:0.000), control (Rho: 0.811; p:0.000) y la dirección (Rho:0.736; p:0.000) guardan relación directa con la calidad del servicio. Dichos resultados, son similares a la investigación de Hernández et al (2020), quienes indicaron que, la planificación estratégica es necesaria para implementar y desarrollar un SGC en la IPS porque identifica los procesos, el diagnóstico, la dirección estratégica, los objetivos y políticas de la empresa para alcanzar y garantizar la calidad en los servicios que se puedan prestar. En consecuencia, la planificación resulta un elemento promisorio referente al logro de diversos objetivos, los cuales deben fijarse, considerando su capacidad, alcance y nivel de prioridad.

Por su parte, sobre el objetivo el cual estableció relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Alto Amazonas, Yurimaguas – 2023, se alcanzó como Rho Spearman el 0.889 cuya significancia fue 0.00 (p menor al 0.05); en tal sentido, se acepta la hipótesis, el cual indica relación de gestión administrativa y calidad del servicio en la UGEL-Alto Amazonas. Seguidamente, el resultado del coeficiente de determinación fue de 79%, lo misma representa que la calidad del servicio es influenciada por la gestión administrativa.

En este sentido, los resultados antes descritos, tienen un alto grado de similitud sobre lo mencionado por Pérez-Benites et al (2022), el cual concluyeron que, la administración en base la gestión posee herramientas que apoyan sus acciones en cualquier entorno económico que están interconectados en una red de procesos con el fin de cumplir con el objetivo de una empresa, organización pública o privada, que tiende a optimizar la calidad del servicio a través de estrategias que se implementan por el director, gerente, consejo ejecutivo, y el consejo parlamentario, o, para decirlo de otra manera, lo que se busca y desea es fortalecer la administración de las gestiones. Por su parte, difiere con lo expuesto por Cárdenas (2021), el cual sostuvo que, en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto - 2021, la asociación entre administración y calidad del servicio es más débil, con un 51%, sigue existiendo. El nivel de servicio en el municipio provincial de San Martín de Tarapoto también es deficiente (49%). En tanto que, mientras mejor

se restaura el sistema de calidad del servicio, se debe tener en cuenta la amplia relación que mantienen las dos variables, de tal manera que impacte una teoría sobre la otra, pero, en menor escala.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La relación es positiva alta y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023, Rho Spearman de 0.889 y $p=0.000$ ($p<0.01$). Además, se obtuvo como coeficiente de determinación del 79%, la misma representa que la calidad del servicio es influenciada por la gestión administrativa; por lo que cuanto mejor sea la gestión que desempeñen los trabajadores administrativos, la calidad en el servicio tendrá un adecuado rendimiento.
- 6.2. La gestión administrativa de la Unidad de Gestión educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas – 2023, es preponderante sobre el nivel medio con un valor equivalente al 63.8% la misma significa que aún se debe mejorar en condiciones puntuales en materia de gestión, sobre todo en aquellas relacionadas a la función organizacional y el posterior control de sus actividades.
- 6.3. La calidad del servicio de la Unidad de Gestión educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023, es preponderante sobre el nivel alto con un valor del 51.7%, el cual representa que las actividades que viene desarrollando la unidad ejecutora, tienen una percepción dentro de los parámetros de confianza y rapidez en la respuesta en la atención de solicitudes, en tanto que ello permite un mejor desempeño institucional
- 6.4. La relación es directa y significativa de las dimensiones de gestión administrativa y calidad del servicio en la Unidad de Gestión educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023, evidenciando que, la organización representa el ($Rho=0.802$; $p=0.000$), en tanto que representa correlación positiva alta; por su parte el control ($Rho=0.811$; $p=0.000$), también simboliza una correlación positiva alta; asimismo, la dirección ($Rho=0.736$; $p= 0.000$), configura una relación positiva alta; todas ellas, se relacionan de manera directa con la calidad del servicio.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al director general de la UGEL Alto Amazonas, Yurimaguas – 2023, coordinar de manera permanente con cada una de las áreas administrativas respecto a la gestión que desempeñan, teniendo como base la excelencia en el servicio que se debe priorizar hacia los usuarios directos (docentes o público en general) a fin de desarrollar una correcta labor en función a los lineamientos establecidos para la gestión administrativa.

- 7.2. A los jefes de área de la UGEL Alto Amazonas, Yurimaguas – 2023, tener reuniones cada fin de mes con el personal administrativo, con la finalidad de dar a conocer sobre el avance del proceso de gestión que está en desarrollo, en aras de mantener siempre informado respecto a novedades y posibles actividades que se planifican elaborar.

- 7.3. Al director y jefes de área de la UGEL Alto Amazonas, Yurimaguas – 2023, planificar capacitaciones trimestrales para todo el personal administrativo respecto al desempeño de su trabajo, específicamente en la calidad del servicio que pretenden brindar, ya que ello representa una función clave sobre aspectos de contar con personal calificado y motivado para ejercer su responsabilidad laboral.

- 7.4. A los jefes de áreas de la UGEL Alto Amazonas Yurimaguas – 2023, realizar un plan de evaluaciones constantes sobre los indicadores de gestión tales como la organización, dirección y control de la institución, a fin de buscar nuevos mecanismos que conlleven a la calidad en el servicio que el personal muestre hacia los usuarios.

REFERENCIAS

- Aiteco (2017). *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. Aiteco Consultores.
- Álvarez, A. Y Chica, S. (2008). *Gestión de las organizaciones Públicas*. Bogotá: Escuela Superior de Administración Pública. <https://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/3-Gestion-de-las-Organizaciones-publicas.pdf>
- Arenas, C. A., & Jaramillo N. (2018). *Concepciones de la empatía a nivel general, psicológico y a partir de sus instrumentos de medición*. Revista Electrónica Psyconex, 9(15), 1–10. Recuperado a partir de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/330991>
- Arias-González, J. L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Primera).
- Arredondo, E. y Gómez, R. (2017). *La calidad en los servicios públicos desde la perspectiva del consumidor*. Mikarimin, 3 (2), 13-24.
- Balestrini-Acuña, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación* (Séptima ed).
- Boyne, G.A. y Walker, R.M. (2010). *Gestión de servicios públicos*. Educación McGraw-Hill.
- Bonfatti, A., & Lorenzo, F. (2019). Fiscal Rules to Tame the Political Budget Cycle: Evidence from Italian Municipalities. *European Journal of Political Economy* , 1–22.
- Boye, E. (2018). The Second-Generation Theory of Fiscal Federalism: A Critical Evaluation. *Perspectives on Federalism* , 222–45.
- Bryson, J. M. (2011). *Planificación estratégica para organizaciones públicas y sin fines de lucro: Una guía para fortalecer y mantener el logro organizacional*. John Wiley & Sons.

- Cai S. (2018). *A qualitative study of the internalization of ISO 9000 standards: The linkages among firms motivations, internalization processes, and performance*. International Journal of Production Economics.
- Campos, C. (2019). *La Calidad de Servicio y la Fidelización del Cliente en el Colegio San Martín de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, San Martín, 2019*. Universidad Peruana Unión.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2965>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Cárdenas, L. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto – 2021*. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67953>
- Comisión Económica para América Latina. (2022). *Los planes nacionales de inversión pública de América Latina y el Caribe*. Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento Humano*. (3a ed.). Editorial: Mc Graw-Hill.
- Del Castillo, C., Mercado, C. & Prado, C. (2017). *Determining factors of the benefits derived from the implementation of EN 9100 standards*.
<http://dx.doi.org/10.15240/tul/001/2017-1-005>
- López, F., & Expósito, A. (2016). *Eficiencia administrativa y cuidados*. Almería: Asociación Cultural y Científica Iberoamericana.
- Ganoza, U. (2015). *Aplicación de un plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad de Puerto Eten 2015-2020*.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, H., Pitre, R., & Niebles, L. (2020). *Fortalecimiento de la Prestación de Servicios en IPS a partir de los Sistemas de Gestión de Calidad con*

Énfasis en el Usuario. Universidad del Atlántico.
<https://www.redalyc.org/journal/849/84966670002/>

Instituto Nacional de la Administración Pública (2017). *La importancia de la gestión administrativa.* INAP. <https://capacitacion.inap.gob.ar/actividad/la-importancia-del-control-interno-en-la-administracion-publica-nacional/>

José, A. (2013). *Implantación de un sistema de gestión de la calidad: Beneficios percibidos.* Revista Venezolana de Gerencia.

Kopia J. (2017). *Medición del desempeño de los estándares del sistema de gestión utilizando el cuadro de mando integral.* Amfiteatru Economic.

Carmona-Calvo, S. (2016). *Quality Management Systems: A study in companies of southern Spain and northern Morocco.* European Research on Management and Business Economics. Volume.

Linkia. (2019). *¿Qué es la gestión administrativa y por qué es tan importante?* Obtenido de <https://linkiafp.es/blog/gestion-administrativa-que-es-importancia/>

López Villegas, L. I., & Díaz Patiño, J. D. (2012). *Propuesta metodológica para la gestión del cliente.* Mercados y Negocios, (25), 5-20.

Mamani, K., & Vilca, G. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú.* Universidad Nacional de Juliaca.
<https://www.redalyc.org/journal/6731/673172244001/>

Martínez, A. (2015). *Manual de los sistemas administrativo del sector público.* Gaceta Jurídica. <https://bit.ly/3yFdel0>

[Martínez, O. \(2014\). Sobre la expresión “respuesta de reacción” y el concepto “tiempo de respuesta”. Universidad Politécnica de Madrid.](http://dx.doi.org/10.5672/apunts.2014-0983.es.(2014/4).118.09)
[http://dx.doi.org/10.5672/apunts.2014-0983.es.\(2014/4\).118.09](http://dx.doi.org/10.5672/apunts.2014-0983.es.(2014/4).118.09)

Masaquiza, T. A., Palacios, A. M., y Moreno, K. A. (2020). *Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3.* Artículo científico, UISRAEL, e-ISSN: 2631 – 2786. Quito – Ecuador. DOI: <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>

- Ministerio de Economía y Finanzas (2019). *Marco de la Administración Financiera del Sector Público*. El Peruano.
- Minta, L., & Feijó, T. (2023). *Gestión operativa-administrativa en la calidad de servicio del transporte interprovincial en la Terminal del Cantón Salcedo*. Universidad Técnica de Manabí. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8823224>
- Molina, O. (2014). *Calidad de los servicios*. EcuRed.
- Munch, L. (2014). *Administración*. (2^o ed.). México: Pearson Educación
- Murray, R. (2000). *Human Resources Management in Swedish Central Government*. Washington: Macmillan Bussines. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14719037.2012.750835>
- Oakland, J. S. (2014). *Gestión de calidad total y excelencia operativa: Texto con casos*. Routledge.
- Obando, M. L. & Torres, L. A. (2016). *Propuesta de modelo de gestión administrativa – financiera para radio armónica ubicada en la ciudad de Quito*. Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Económicas escuela de estadística y finanzas carrera de finanzas.
- Pedraza, N. (2014). *Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: estudio multicaso en el sector salud*. *Revista Estado, Gobierno, Gestión Pública*, (2014), 23, 25-49.
- Pérez-Benites, W., Serrano-Aguilar, J., Colcha-Ortiz, R., & Moreno-Albuja, M. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal*. Universidad de Guayaquil. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354894>
- Pumacayo, I., Calla, K., & Yangali, J. (2020). *Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://www.redalyc.org/journal/4676/467662252005/>

- Quiñones-Velásquez, J. (2021). *Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.*
- Ramirez, F. (2020). *Gestión de la calidad de servicio y la productividad en la Municipalidad provincial de San Martín, Yurimaguas, 2020.* Universidad Peruana Unión.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4533?show=full>
- Ramírez, C. (2016). *Fundamentos de Administración de Empresas.* ECOE Ediciones
- Robbins, P.S. & Timothy, A.J. (2017). *Comportamiento organizacional.* San Diego State University: Pearson.
- Rosero, C. (2019). *Modelo de Gestión Administrativa para el gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Otavalo Provincia Imbabura.* Universidad Tecnológica de Israel.
<http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/1871/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2019-003.pdf>
- Solís, R.M., Salgado, S. A. y Montiel, D. A. (2019). *Retos de la gestión municipal: entre la autonomía y la gestión. Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales.* 2019(10), 1-22.
- Tirado, K. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad.*
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1015>
- Trigoso, J., Huamán-Espejo, M., Bernedo-Moreira, D., y Romero-Carazas, R. (2023). *Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia.* Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2550-65872023000100146&lang=es
- Vicuña, W. (2014). *Percepción de la calidad del servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.* Universidad Nacional Mayor de San Marcos

ANEXOS

Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión administrativa	Se encarga de realizar todas las tareas que constituyen apoyo administrativo en cualquier área del Estado; trabajar con otros para desarrollar y llevar a cabo proyectos para la aplicación de políticas públicas; participar en la creación, administración y ejecución de programas destinados a mejorar el sector público; e implementar activamente nuevas técnicas de gestión, evaluarlas y controlar las tareas administrativas (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019)	Es el manejo responsable de las diversas obligaciones que tiene una entidad pública. Serán medidos a través un cuestionario.	Organización	Desarrollo organizacional Capacitación sobre el personal.	Ordinal
			Control	Supervisión Políticas de seguridad	
			Dirección	Motivación sobre el personal. Capacidad de Liderazgo	
V2: Calidad del servicio	Se define como la capacidad de superar las expectativas del cliente en cuanto a lo bien que un servicio satisface sus demandas (Molina, 2014).	Responde a la manera de realizar una acción que produzca satisfacción o agrado. Serán medidos a través un cuestionario.	Confiabilidad	Atención al cliente Buen servicio	Ordinal
			Respuesta	Tiempo de espera en las áreas administrativas. Entrega de informes a tiempo.	
			Empatía	Nivel de atención de necesidades. Nivel de compromiso laboral.	

Matriz de Consistencia

Formulación de problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre Gestión administrativa y la Calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas – 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de Gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas – 2023? ¿Cuál es el nivel de la Calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas – 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Gestión administrativa y la Calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas – 2023?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre Gestión administrativa con la Calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas – 2023.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de la Gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas – 2023. Identificar el nivel de la Calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas – 2023. Determinar la relación entre las dimensiones de la Gestión administrativa y la Calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas – Yurimaguas – 2023.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación entre la Gestión administrativa con la Calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas – 2023.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de la Gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas – 2023. Es alta. H2: El nivel de la Calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas – 2023. Es alta. H4: Existe relación entre las dimensiones de la Gestión administrativa y la Calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, Yurimaguas – 2023.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> O2 </pre> </div> <p>Dónde: M = Muestra O₁ = Gestión administrativa O₂ = Calidad del servicio r = Relación</p>	<p>Población y muestra Estuvo conformada por 58 colaboradores de la municipalidad.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión administrativa</td> <td style="text-align: center;">Organización</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Control</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dirección</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad del servicio</td> <td style="text-align: center;">Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Respuesta</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Empatía</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Organización	Control	Dirección	Calidad del servicio	Confiabilidad	Respuesta	Empatía
Variables	Dimensiones												
Gestión administrativa	Organización												
	Control												
	Dirección												
Calidad del servicio	Confiabilidad												
	Respuesta												
	Empatía												

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Instrumento 1: Gestión administrativa

INDICACIONES: Lee cada una de las preguntas y responder de acuerdo a las escalas de valoración que se mostrarán a continuación. Cabe recalcar, que el cuestionario tendrá confidencialidad en sus respuestas.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala del 1 al 5 donde:

1.- Nunca	2.- Casi nunca	3.- A veces	4.- Casi siempre	5.- Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N.º	DIMENSIONES / ítems	Puntaje				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1. Organización					
01	¿Conoce usted si se aplica una política que fomente el trabajo en equipo?					
02	¿Conoce usted si se evalúa con frecuencia el trabajo en equipo?					
03	¿Consideras que debes colaborar más con tus compañeros de equipo?					
04	¿Consideras que el supervisor tiene en cuenta lo que tienes que decir?					
05	¿Consideras que tu jefe inmediato te ayuda en caso de duda?					
06	¿Consideras que la estructura organizativa de la institución es adecuada?					
	Dimensión 2. Control					
07	¿Cree que la dirección tiene una gran política de servicio?					
08	¿Cree que la dirección utiliza técnicas de control para anticiparse a los problemas?					
09	¿Cree que cuando surgen problemas se aplican sistemas de control?					
10	¿Considera que se miden los resultados de su trabajo?					
11	¿Considera que la institución premia su buen desempeño?					
	Dimensión 3. Dirección					
12	¿Existe un cronograma de capacitaciones para los colaboradores?					
13	¿Cree que existe un buen liderazgo en la institución donde trabaja?					
14	¿Existe el trabajo coordinado en todas las áreas de la institución?					
15	¿Cree que recibe alguna motivación por parte de su jefe directo?					
16	¿Cree que se resuelven de manera asertiva los problemas internos?					

Instrumento 2: Calidad del servicio

INDICACIONES: Lee cada una de las preguntas y responder de acuerdo a las escalas de valoración que se mostrarán a continuación. Cabe recalcar, que el cuestionario tendrá confidencialidad en sus respuestas.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala del 1 al 5 donde:

1.- Nunca	2.- Casi nunca	3.- A veces	4.- Casi siempre	5.- Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Nº	DIMENSIONES / ítems	Puntaje				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1. Confiabilidad					
01	¿Conoce usted si los trabajadores administrativos son honestos o de confianza?					
02	¿Cree que el personal administrativo se encuentra capacitado?					
03	¿Cree que se desempeña un correcto trabajo en la UGEL AA?					
04	¿Cree que la UGEL AA, le brinda un adecuado ambiente de trabajo?					
05	¿Considera usted que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?					
06	¿Se siente identificado con la institución donde labora?					
	Dimensión 2. Respuesta					
07	¿Consideras que se brinda una respuesta inmediata hacia la petición de los docentes?					
08	¿Considera que los administrativos están dispuestos a servir cordialmente?					
09	¿Considera que se atiende asertivamente en la institución?					
10	¿Cree que se informa oportunamente sobre los cambios que tiene administrativamente la institución?					
11	¿Considera que se responde al mayor número de pedidos de manera eficiente?					
	Dimensión 3. Empatía					
12	¿Considera que la UGEL AA, se preocupa por atender las necesidades específicas de los trabajadores?					
13	¿Cree usted que se atiende de manera paciente los procedimientos administrativos?					
14	¿Considera que brinda de manera adecuada la información que los docentes requieren?					
15	¿Considera que los docentes confían en el servicio que usted brinda?					
16	¿Considera que la UGEL AA, promueve un adecuado ambiente de trabajo?					

Consentimiento y/o asentimiento informado



Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Rengifo Reátegui, Lesly Lizet, email: llrengifor@ucvvirtual.edu.pe y Docente Asesor Dr. Delgado Bardales, José Manuel, email: ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos: JOSE LUIS ALLAN AREVALO REATEGUI.....

Fecha y hora: 09/06/2023.....


FIRMA

Para la garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario google.

*Obligatorio a partir de 18 años



Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Rengifo Reátegui, Lesly Lizet, email: lrrengifor@ucvvirtual.edu.pe y Docente Asesor Dr. Delgado Bardales, José Manuel, email: ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos: Karina Marith López Morúa

Fecha y hora: 09/06/23 11:22 am


.....
FIRMA

Para la garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario google.

**Obligatorio a partir de 18 años*

Validación de los instrumentos de investigación



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Gestión administrativa

N.º	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1. Organización													
01	¿Conoce usted si se aplica una política que fomente el trabajo en equipo?			x					x					x
02	¿Conoce usted si se evalúa con frecuencia el trabajo en equipo?			x					x					x
03	¿Consideras que debes colaborar más con tus compañeros de equipo?			x					x					x
04	¿Consideras que el supervisor tiene en cuenta lo que tienes que decir?			x					x					x
05	¿Consideras que tu jefe inmediato te ayuda en caso de duda?			x					x					x
06	¿Consideras que la estructura organizativa de la institución es adecuada?			x					x					x
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión 2. Control													
07	¿Cree que la dirección tiene una gran política de servicio?			x					x					x
08	¿Cree que la dirección utiliza técnicas de control para anticiparse a los problemas?			x					x					x
09	¿Cree que cuando surgen problemas se aplican sistemas de control?			x					x					x
10	¿Considera que se miden los resultados de su trabajo?			x					x					x
11	¿Considera que la institución premia su buen desempeño?			x					x					x
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión 3. Dirección													
12	¿Existe un cronograma de capacitaciones para los colaboradores?			x					x					x
13	¿Cree que existe un buen liderazgo en la institución donde trabaja?			x					x					x
14	¿Existe el trabajo coordinado en todas las áreas de la institución?			x					x					x
15	¿Cree que recibe alguna motivación por parte de su jefe directo?			x					x					x
16	¿Cree que se resuelven de manera asertiva los problemas internos?			x					x					x



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Renán Saavedra Sandoval

DNI: 00974279

Especialidad del validador (a): Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Tarapoto 01 de junio de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Calidad del servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1. Confiabilidad													
01	¿Conoce usted si los trabajadores administrativos son honestos o de confianza?			X					X				X	
02	¿Cree que el personal administrativo se encuentra capacitado?			X					X				X	
03	¿Cree que se desempeña un correcto trabajo en la UGEL AA?			X					X				X	
04	¿Cree que la UGEL AA, le brinda un adecuado ambiente de trabajo?			X					X				X	
05	¿Considera usted que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?			X					X				X	
06	¿Se siente identificado con la institución donde labora?			X					X				X	
	Dimensión 2. Respuesta													
07	¿Consideras que se brinda una respuesta inmediata hacia la petición de los docentes?			X					X				X	
08	¿Considera que los administrativos están dispuestos a servir cordialmente?			X					X				X	
09	¿Considera que se atiende asertivamente en la institución?			X					X				X	
10	¿Cree que se informa oportunamente sobre los cambios que tiene administrativamente la institución?			X					X				X	
11	¿Considera que se responde al mayor número de pedidos de manera eficiente?			X					X				X	
	Dimensión 3. Empatía													
12	¿Considera que la UGEL AA, se preocupa por atender las necesidades específicas de los trabajadores?			X					X				X	
13	¿Cree usted que se atiende de manera paciente los procedimientos administrativos?			X					X				X	
14	¿Considera que brinda de manera adecuada la información que los docentes requieren?			X					X				X	
15	¿Considera que los docentes confían en el servicio que usted brinda?			X					X				X	
16	¿Considera que la UGEL AA, promueve un adecuado ambiente de trabajo?			X					X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Renán Saavedra Sandoval

DNI: 00974279

Especialidad del validador (a): Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

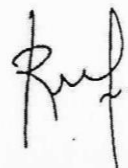
Tarapoto 01 de junio de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión administrativa

N.º	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1. Organización													
01	¿Conoce usted si se aplica una política que fomente el trabajo en equipo?				X				X				X	
02	¿Conoce usted si se evalúa con frecuencia el trabajo en equipo?				X				X				X	
03	¿Consideras que debes colaborar más con tus compañeros de equipo?				X		X				X			
04	¿Consideras que el supervisor tiene en cuenta lo que tienes que decir?				X				X				X	
05	¿Consideras que tu jefe inmediato te ayuda en caso de duda?				X				X				X	
06	¿Consideras que la estructura organizativa de la institución es adecuada?				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión 2. Control													
07	¿Cree que la dirección tiene una gran política de servicio?				X				X				X	
08	¿Cree que la dirección utiliza técnicas de control para anticiparse a los problemas?				X				X			X		
09	¿Cree que cuando surgen problemas se aplican sistemas de control?				X				X				X	
10	¿Considera que se miden los resultados de su trabajo?				X				X				X	
11	¿Considera que la institución premia su buen desempeño?				X		X					X		
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión 3. Dirección													
12	¿Existe un cronograma de capacitaciones para los colaboradores?				X				X				X	
13	¿Cree que existe un buen liderazgo en la institución donde trabaja?				X				X				X	
14	¿Existe el trabajo coordinado en todas las áreas de la institución?				X				X				X	
15	¿Cree que recibe alguna motivación por parte de su jefe directo?				X				X				X	
16	¿Cree que se resuelven de manera asertiva los problemas internos?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Karla Lorena Navarro Torres

DNI: 46736468

Especialidad del validador (a): Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 02 de junio de 2023

Dra. C.P.C. Karla Lorena Navarro Torres
Gestión Pública y Gobernabilidad
Nº Matrícula 19-1370

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Calidad del servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1. Confiabilidad													
01	¿Conoce usted si los trabajadores administrativos son honestos o de confianza?			X				X			X			
02	¿Cree que el personal administrativo se encuentra capacitado?			X				X					X	
03	¿Cree que se desempeña un correcto trabajo en la UGEL AA?			X				X					X	
04	¿Cree que la UGEL AA, le brinda un adecuado ambiente de trabajo?			X				X					X	
05	¿Considera usted que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?			X				X					X	
06	¿Se siente identificado con la institución donde labora?			X				X					X	
	Dimensión 2. Respuesta													
07	¿Consideras que se brinda una respuesta inmediata hacia la petición de los docentes?			X				X					X	
08	¿Considera que los administrativos están dispuestos a servir cordialmente?			X				X					X	
09	¿Considera que se atiende asertivamente en la institución?			X				X					X	
10	¿Cree que se informa oportunamente sobre los cambios que tiene administrativamente la institución?			X				X					X	
11	¿Considera que se responde al mayor número de pedidos de manera eficiente?			X				X					X	
	Dimensión 3. Empatía													
12	¿Considera que la UGEL AA, se preocupa por atender las necesidades específicas de los trabajadores?			X				X					X	
13	¿Cree usted que se atiende de manera paciente los procedimientos administrativos?			X				X					X	
14	¿Considera que brinda de manera adecuada la información que los docentes requieren?			X				X					X	
15	¿Considera que los docentes confían en el servicio que usted brinda?			X				X				X		
16	¿Considera que la UGEL AA, promueve un adecuado ambiente de trabajo?			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Karla Lorena Navarro Torres

DNI: 46736468

Especialidad del validador (a): Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 02 de junio de 2023

.....
Dra. C.Pd. Karla Lorena Navarro Torres
Gestión Pública y Gobernabilidad
N° Matrícula 19-1370

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión administrativa

N.º	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1. Organización													
01	¿Conoce usted si se aplica una política que fomente el trabajo en equipo?			X				X					X	
02	¿Conoce usted si se evalúa con frecuencia el trabajo en equipo?			X				x					x	
03	¿Consideras que debes colaborar más con tus compañeros de equipo?			X				X					X	
04	¿Consideras que el supervisor tiene en cuenta lo que tienes que decir?			X				X					X	
05	¿Consideras que tu jefe inmediato te ayuda en caso de duda?			x				x					x	
06	¿Consideras que la estructura organizativa de la institución es adecuada?			x				x					x	
	Dimensión 2. Control													
07	¿Cree que la dirección tiene una gran política de servicio?			X				X					X	
08	¿Cree que la dirección utiliza técnicas de control para anticiparse a los problemas?			X				X					X	
09	¿Cree que cuando surgen problemas se aplican sistemas de control?			X				x					X	
10	¿Considera que se miden los resultados de su trabajo?			X				X					X	
11	¿Considera que la institución premia su buen desempeño?			x				x					x	
	Dimensión 3. Dirección													
12	¿Existe un cronograma de capacitaciones para los colaboradores?			x				X					X	
13	¿Cree que existe un buen liderazgo en la institución donde trabaja?			X				X					X	
14	¿Existe el trabajo coordinado en todas las áreas de la institución?			X				X					X	
15	¿Cree que recibe alguna motivación por parte de su jefe directo?			X				X					X	
16	¿Cree que se resuelven de manera asertiva los problemas internos?			x				x					x	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Econ. Roger Anthony Orbe Huayunga

DNI: 70808310

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública.


Tarapoto 24 de Mayo de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mg. Econ. ROGER ANTHONY ORBE HUAYUNGA
ESPECIALISTA EN GESTIÓN PÚBLICA

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Calidad del servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Dimensión 1. Confiabilidad														
01	¿Conoce usted si los trabajadores administrativos son honestos o de confianza?			X				x					X	
02	¿Cree que el personal administrativo se encuentra capacitado?			X				X					X	
03	¿Cree que se desempeña un correcto trabajo en la UGEL AA?			X			X					X		
04	¿Cree que la UGEL AA, le brinda un adecuado ambiente de trabajo?			X				X					X	
05	¿Considera usted que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?			X				X					X	
06	¿Se siente identificado con la institución donde labora?		X					X					X	
Dimensión 2. Respuesta														
07	¿Consideras que se brinda una respuesta inmediata hacia la petición de los docentes?			X				X					X	
08	¿Considera que los administrativos están dispuestos a servir cordialmente?			X				X					X	
09	¿Considera que se atiende asertivamente en la institución?			X				X					X	
10	¿Cree que se informa oportunamente sobre los cambios que tiene administrativamente la institución?		X					X					X	
11	¿Considera que se responde al mayor número de pedidos de manera eficiente?			X				X				X		
Dimensión 3. Empatía														
12	¿Considera que la UGEL AA, se preocupa por atender las necesidades específicas de los trabajadores?			X				X					X	
13	¿Cree usted que se atiende de manera paciente los procedimientos administrativos?			X				x					X	
14	¿Considera que brinda de manera adecuada la información que los docentes requieren?		X					X					X	
15	¿Considera que los docentes confían en el servicio que usted brinda?			X				X					X	
16	¿Considera que la UGEL AA, promueve un adecuado ambiente de trabajo?			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Econ. Roger Anthony Orbe Huayunga DNI: 70808310

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto 24 de Mayo de 2023


Mg. Econ. ROGER ANTHONY ORBE HUAYUNGA
ESPECIALISTA EN GESTIÓN PÚBLICA

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión administrativa

N.º	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1. Organización													
01	¿Conoce usted si se aplica una política que fomente el trabajo en equipo?			X				X					X	
02	¿Conoce usted si se evalúa con frecuencia el trabajo en equipo?			X				X					X	
03	¿Consideras que debes colaborar más con tus compañeros de equipo?			X				X					X	
04	¿Consideras que el supervisor tiene en cuenta lo que tienes que decir?			X				X					X	
05	¿Consideras que tu jefe inmediato te ayuda en caso de duda?			X				X					X	
06	¿Consideras que la estructura organizativa de la institución es adecuada?		X					X					X	
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión 2. Control													
07	¿Cree que la dirección tiene una gran política de servicio?			X				X					X	
08	¿Cree que la dirección utiliza técnicas de control para anticiparse a los problemas?			X				X					X	
09	¿Cree que cuando surgen problemas se aplican sistemas de control?			X				X					X	
10	¿Considera que se miden los resultados de su trabajo?			X				X					X	
11	¿Considera que la institución premia su buen desempeño?			X			X						X	
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión 3. Dirección													
12	¿Existe un cronograma de capacitaciones para los colaboradores?			X				X					X	
13	¿Cree que existe un buen liderazgo en la institución donde trabaja?			X				X					X	
14	¿Existe el trabajo coordinado en todas las áreas de la institución?			X				X					X	
15	¿Cree que recibe alguna motivación por parte de su jefe directo?			X			X						X	
16	¿Cree que se resuelven de manera asertiva los problemas internos?			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Abg. PÉREZ MACEDO, MIGUEL EVANDRO

DNI: 74287289

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de junio de 2023

ABG. MIGUEL PÉREZ MACEDO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Calidad del servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1. Confiabilidad													
01	¿Conoce usted si los trabajadores administrativos son honestos o de confianza?			X				X				X		
02	¿Cree que el personal administrativo se encuentra capacitado?			X				X				X		
03	¿Cree que se desempeña un correcto trabajo en la UGEL AA?			X				X				X		
04	¿Cree que la UGEL AA, le brinda un adecuado ambiente de trabajo?			X				X				X		
05	¿Considera usted que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?			X			X					X		
06	¿Se siente identificado con la institución donde labora?			X				X				X		
	Dimensión 2. Respuesta													
07	¿Consideras que se brinda una respuesta inmediata hacia la petición de los docentes?			X				X				X		
08	¿Considera que los administrativos están dispuestos a servir cordialmente?			X				X				X		
09	¿Considera que se atiende asertivamente en la institución?			X				X				X		
10	¿Cree que se informa oportunamente sobre los cambios que tiene administrativamente la institución?			X				X				X		
11	¿Considera que se responde al mayor número de pedidos de manera eficiente?		X					X			X			
	Dimensión 3. Empatía													
12	¿Considera que la UGEL AA, se preocupa por atender las necesidades específicas de los trabajadores?			X				X				X		
13	¿Cree usted que se atiende de manera paciente los procedimientos administrativos?			X				X				X		
14	¿Considera que brinda de manera adecuada la información que los docentes requieren?			X				X				X		
15	¿Considera que los docentes confían en el servicio que usted brinda?			X				X				X		
16	¿Considera que la UGEL AA, promueve un adecuado ambiente de trabajo?			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Abg. PÉREZ MACEDO, MIGUEL EVANDRO

DNI: 74287289

Especialidad del validador (a): **Maestro en Gestión Pública.**

02 de junio de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ABG. MIGUEL PÉREZ MACEDO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gestión administrativa

N.º	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1. Organización													
01	¿Conoce usted si se aplica una política que fomente el trabajo en equipo?			X				X					X	
02	¿Conoce usted si se evalúa con frecuencia el trabajo en equipo?			X				X					X	
03	¿Consideras que debes colaborar más con tus compañeros de equipo?			X				X					X	
04	¿Consideras que el supervisor tiene en cuenta lo que tienes que decir?			X				X					X	
05	¿Consideras que tu jefe inmediato te ayuda en caso de duda?			X				X					X	
06	¿Consideras que la estructura organizativa de la institución es adecuada?			X				X					X	
	Dimensión 2. Control													
07	¿Cree que la dirección tiene una gran política de servicio?			X				X					X	
08	¿Cree que la dirección utiliza técnicas de control para anticiparse a los problemas?			X				X					X	
09	¿Cree que cuando surgen problemas se aplican sistemas de control?			X				X					X	
10	¿Considera que se miden los resultados de su trabajo?			X				X					X	
11	¿Considera que la institución premia su buen desempeño?			X				X					X	
	Dimensión 3. Dirección													
12	¿Existe un cronograma de capacitaciones para los colaboradores?			X				X					X	
13	¿Cree que existe un buen liderazgo en la institución donde trabaja?			X				X					X	
14	¿Existe el trabajo coordinado en todas las áreas de la institución?			X				X					X	
15	¿Cree que recibe alguna motivación por parte de su jefe directo?			X				X					X	
16	¿Cree que se resuelven de manera asertiva los problemas internos?			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Lethi Milagros Guriz Saurin

DNI: 43926322

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública


02 de junio de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mg. LETHI MILAGROS GURIZ SAURIN
GESTIÓN PÚBLICA

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Calidad del servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1. Confiabilidad													
01	¿Conoce usted si los trabajadores administrativos son honestos o de confianza?				X				X				X	
02	¿Cree que el personal administrativo se encuentra capacitado?				X				X				X	
03	¿Cree que se desempeña un correcto trabajo en la UGEL AA?				X				X				X	
04	¿Cree que la UGEL AA, le brinda un adecuado ambiente de trabajo?				X				X				X	
05	¿Considera usted que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?				X				X				X	
06	¿Se siente identificado con la institución donde labora?				X				X				X	
	Dimensión 2. Respuesta													
07	¿Consideras que se brinda una respuesta inmediata hacia la petición de los docentes?				X				X				X	
08	¿Considera que los administrativos están dispuestos a servir cordialmente?				X				X				X	
09	¿Considera que se atiende asertivamente en la institución?				X				X				X	
10	¿Cree que se informa oportunamente sobre los cambios que tiene administrativamente la institución?				X				X				X	
11	¿Considera que se responde al mayor número de pedidos de manera eficiente?				X				X				X	
	Dimensión 3. Empatía													
12	¿Considera que la UGEL AA, se preocupa por atender las necesidades específicas de los trabajadores?				X				X				X	

13	¿Cree usted que se atiende de manera paciente los procedimientos administrativos?				X				X				X	
14	¿Considera que brinda de manera adecuada la información que los docentes requieren?				X				X				X	
15	¿Considera que los docentes confían en el servicio que usted brinda?				X				X				X	
16	¿Considera que la UGEL AA, promueve un adecuado ambiente de trabajo?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Lethi Milagros Guriz Saurin

DNI: 43926322

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública


02 de junio de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mg. LETHI MILAGROS GURIZ SAURIN
GESTIÓN PÚBLICA

Firma del experto informante

Indice de la V de Ayken

Variable 1: Gestión Administrativa

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	P4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
D2	P7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	P11	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
D3	P12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
	P16	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken

0.96

Variable 2: Calidad del servicio

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
	P4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	P6	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
	P11	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
D3	P12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4

V de Ayken

0.96

Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación

Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	58	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	58	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	16

Calidad del servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	58	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	58	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	16

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



PERÚ
Ministerio
de Educación



Río Amazonas
"Super Tropical - Maracá - Tárata - El Dorado"



UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL
ALTO AMAZONAS
YURIMAGUAS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

AUTORIZACIÓN


El Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas – Yurimaguas, autoriza a la estudiante LESLY LIZET RENGIFO REÁTEGUI, con DNI. N° 72365814, estudiante del III Ciclo del Programa de estudios de Maestría en Gestión Pública de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, para aplicar en esta Institución los instrumentos de su investigación titulada: "Gestión administrativa y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2023", en atención a la carta de fecha 22/05/2023.

Se expide el presente documento, para que se le reconozca como tal y se le brinde todas las facilidades del caso.

Yurimaguas, 29 de mayo de 2023

UGELAA/HGV
S/nhch
29/05/2023




PROF. HUGO GUZMÁN VALLES
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE
ALTO AMAZONAS - YURIMAGUAS

INFORMES Y CONTACTO:

Calle Tacna N° 802 - Yurimaguas
Alto Amazonas - Loreto - Perú

Base de datos estadísticos

Variable: Gestión administrativa

Gestión administrativa	Organización						Control						Dirección			Puntaje Total	Niveles o Categorías	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15			P16
1	5	5	5	2	3	3	2	4	4	5	4	5	5	4	3	3	62	Alto
2	5	5	2	5	5	3	3	2	3	4	4	4	4	2	2	3	56	Medio
3	5	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1	44	Medio
4	4	3	2	1	3	2	1	3	2	2	2	3	4	3	2	3	40	Medio
5	4	3	1	5	5	5	2	1	2	4	4	5	3	2	3	2	51	Medio
6	4	3	1	2	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	2	2	45	Medio
7	5	3	3	2	2	1	1	3	2	3	2	4	2	4	4	1	42	Medio
8	4	4	3	3	3	2	2	5	4	4	3	4	4	3	3	3	54	Medio
9	4	3	3	2	3	3	2	2	5	4	4	3	2	1	4	1	46	Medio
10	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	37	Medio
11	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	1	3	41	Medio
12	2	2	1	1	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2	1	2	28	Bajo
13	5	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	2	39	Medio
14	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3	1	38	Medio
15	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	41	Medio
16	3	4	1	3	4	3	4	3	5	2	2	2	2	3	3	2	46	Medio
17	4	2	1	1	1	1	1	4	3	2	1	1	2	2	1	2	29	Bajo
18	4	3	2	1	2	2	2	4	2	2	2	1	2	1	2	2	34	Bajo
19	4	5	2	3	4	5	4	3	3	4	4	2	1	1	3	2	50	Medio
20	5	5	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	2	4	2	3	53	Medio
21	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	56	Medio
22	3	5	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	41	Medio
23	4	5	1	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	59	Alto
24	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	70	Alto
25	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	3	5	69	Alto
26	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	1	3	4	3	4	2	53	Medio
27	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	47	Medio
28	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	63	Alto
29	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	72	Alto
30	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	59	Alto
31	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	4	5	2	4	4	67	Alto
32	4	4	3	3	4	4	2	5	4	4	5	5	3	4	3	4	61	Alto
33	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	3	59	Alto
34	4	2	4	4	3	2	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	49	Medio
35	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	70	Alto
36	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	66	Alto
37	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	64	Alto

38	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	74	Alto
39	5	4	5	3	3	3	5	5	4	4	3	4	4	5	2	3	62	Alto
40	5	5	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	2	3	2	56	Medio
41	4	4	3	2	4	3	4	3	2	1	2	3	2	2	2	3	44	Medio
42	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	4	3	1	40	Medio
43	5	4	3	5	3	3	4	5	4	2	2	2	2	4	1	2	51	Medio
44	4	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	4	3	2	2	45	Medio
45	2	5	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	42	Medio
46	4	3	2	3	3	4	4	5	2	3	4	3	5	4	2	3	54	Medio
47	4	4	4	3	2	1	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	46	Medio
48	2	2	1	1	2	1	4	5	3	2	2	2	3	2	3	2	37	Medio
49	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	4	2	2	2	41	Medio
50	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	28	Bajo
51	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1	39	Medio
52	3	4	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	38	Medio
53	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	41	Medio
54	4	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	46	Medio
55	3	1	2	1	1	2	2	2	3	1	1	2	3	3	1	1	29	Bajo
56	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	1	2	34	Bajo
57	5	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	1	3	50	Medio
58	5	3	4	4	5	5	3	3	3	3	2	2	2	4	3	2	53	Medio

Variable: Calidad del servicio

Calidad del servicio	Confiabilidad						Respuesta						Empatía						Puntaje Total	Niveles o Categorías
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16				
1	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	61	Alto		
2	4	4	3	3	3	5	5	2	3	4	3	5	4	4	4	3	59	Alto		
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	44	Medio		
4	2	3	4	3	3	3	4	2	2	4	1	2	2	1	1	3	40	Medio		
5	5	4	4	5	2	5	5	3	5	4	5	5	3	2	2	3	62	Alto		
6	4	5	3	4	4	2	4	2	2	3	5	5	5	3	5	3	59	Alto		
7	5	2	3	3	3	3	3	4	2	4	3	5	5	4	5	5	59	Alto		
8	5	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	59	Alto		
9	4	3	2	4	2	4	2	3	2	2	4	4	3	2	2	2	45	Medio		
10	4	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	44	Medio		
11	4	4	4	5	2	3	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	46	Medio		
12	3	2	2	1	1	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	3	30	Bajo		
13	4	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	41	Medio		
14	4	2	3	2	2	3	3	3	2	1	4	2	3	3	2	2	39	Medio		
15	4	5	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	2	45	Medio		
16	4	3	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	2	49	Medio		
17	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	27	Bajo		
18	3	4	2	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	1	2	2	41	Medio		
19	5	3	4	3	3	5	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	59	Alto		
20	5	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	59	Alto		
21	5	4	2	4	3	5	4	2	4	4	5	5	3	3	2	4	59	Alto		
22	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	45	Medio		
23	4	5	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	60	Alto		
24	5	5	2	4	5	5	4	2	5	4	5	4	3	3	3	4	63	Alto		
25	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	2	3	4	3	64	Alto		
26	2	2	1	3	3	3	4	3	4	4	4	5	2	2	3	3	48	Medio		
27	4	3	2	3	4	4	2	4	3	3	3	5	4	5	5	5	59	Alto		
28	5	4	3	5	5	4	4	3	4	4	5	4	2	3	2	3	60	Alto		
29	5	4	2	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	3	3	66	Alto		
30	5	4	2	5	5	4	3	3	5	4	5	3	5	3	2	3	61	Alto		
31	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	5	5	3	4	2	2	62	Alto		
32	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	2	3	59	Alto		
33	3	3	1	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	59	Alto		
34	3	4	2	3	3	3	4	4	4	2	3	5	5	5	4	5	59	Alto		
35	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	2	2	3	4	5	66	Alto		
36	5	5	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	2	3	2	3	59	Alto		
37	3	2	2	3	5	3	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	59	Alto		
38	4	3	3	5	5	3	3	3	4	5	3	4	3	5	3	3	59	Alto		

39	2	2	3	3	4	2	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	61	Alto
40	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4	2	2	1	2	2	59	Alto
41	2	4	3	5	2	5	3	4	3	2	2	2	2	2	2	1	44	Medio
42	5	5	3	4	4	5	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	40	Medio
43	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3	2	2	3	2	62	Alto
44	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	59	Alto
45	3	3	4	3	4	5	3	2	3	4	4	2	3	2	2	2	49	Medio
46	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	2	2	1	1	2	59	Alto
47	3	3	2	2	2	2	2	4	3	2	1	5	4	3	4	3	45	Medio
48	5	3	4	4	4	5	2	2	3	2	3	1	2	1	2	1	44	Medio
49	5	5	4	5	4	5	2	2	2	2	3	1	1	2	1	2	46	Medio
50	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	30	Bajo
51	3	2	3	3	5	5	2	3	2	3	1	2	2	2	1	2	41	Medio
52	5	5	4	5	3	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	39	Medio
53	5	4	3	5	4	5	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	45	Medio
54	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	2	2	1	1	3	59	Alto
55	2	2	2	1	3	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	27	Bajo
56	4	2	1	1	3	3	2	4	2	3	2	2	4	3	2	3	41	Medio
57	3	2	4	4	4	2	2	3	2	3	4	5	4	4	5	4	55	Medio
58	2	2	2	3	3	3	5	4	4	3	3	5	4	5	5	4	57	Medio

Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20408727449
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE ALTO AMAZONAS - YURIMAGUAS	
Nombre del Titular o Representante legal: Nombres y Apellidos Hugo Guzmán Valles	DNI: 05386150

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Lesly Lizet Rengifo Reátegui	DNI: 72365814

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

Lugar y Fecha: UGEL ALTO AMAZONAS – YURIMAGUAS || 29/05/2023



(Titular o Representante legal de la Institución)
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE
ALTO AMAZONAS – YURIMAGUAS

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CASAVERDE CARMONA LISETTE KAREM, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2023", cuyo autor es RENGIFO REATEGUI LESLY LIZET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASAVERDE CARMONA LISETTE KAREM DNI: 06803701 ORCID: 0000-0002-9573-6365	Firmado electrónicamente por: LCASAVERDEC el 04-08-2023 21:31:43
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL DNI: 01126836 ORCID: 0000-0001-6574-2759	Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 04- 08-2023 21:12:04

Código documento Trilce: TRI - 0641510