



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y calidad de servicio en la UGEL Celendín,
Cajamarca, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Briones Rodriguez, Fiorelita Margareth (orcid.org/0000-0002-8033-7783)

ASESORA:

Mg. Soto Hidalgo, Cinthya Virginia (orcid.org/0000-0003-4826-8447)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta tesis de investigación es dedicada a mi madre y familiares, quienes con sus consejos constantemente, he logrado culminar con éxito mi investigación de tesis.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a la Universidad César Vallejo, al programa de maestría de su digna casa de estudios por haberme acogido durante este tiempo de estudio. A todos los docentes por sus consejos y aporte de sus conocimientos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Resumen.....	VI
Abstract.....	VII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimiento.....	14
3.6. Métodos de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tabla de escala y calificación	11
Tabla 2 Tabla de expertos	13
Tabla 3 Tabla de estadística de fiabilidad	14
Tabla 4 Cumplimiento de los objetivos en la gestión administrativa.....	16
Tabla 5 Planificación de acciones para el cumplimiento de metas.....	17
Tabla 6 Plan estratégico si obedece al objetivo institucional de la UGEL	18
Tabla 7 Organización de actividades administrativas	19
Tabla 8 Ejecución de plan conforme a lo programado.....	20
Tabla 9 Los resultados eficientes obedecen a una adecuada organización	21
Tabla 10 Control de presupuesto de acuerdo a la norma vigente	22
Tabla 11 El control efectuado permite identificar las deficiencias administrativas	23
Tabla 12 Las acciones de control en tiempo de pandemia son diferentes a una situación normal.....	24
Tabla 13 Está de acuerdo con la infraestructura de los centros educativos de la UGEL son las adecuadas.....	25
Tabla 14 El presupuesto asignado no les permite contar con una infraestructura adecuada.....	26
Tabla 15 La infraestructura actual de los centros educativo se encuentra en buenas condiciones	27
Tabla 16 Las solicitudes tienen respuestas de lo establecido dentro el TUPAC...	28
Tabla 17 Frente a los reclamos la Institución responde de cuerdo a los plazos establecidos.....	29
Tabla 18 Es verdad que tardan en forma exagerada para responder a reclamos	30
Tabla 19 Los procesos para asignar las plazas son seguros	31
Tabla 20 Son seguros los procesos de contrato para el personal administrativo .	32
Tabla 21 Las convocatorias para acenso de los docentes son seguros, en base a los resultados	33
Tabla 22 Prueba de correlación Rho Spearman.....	34
Tabla 23 Comprobación de la hipótesis específica	36
Tabla 24 Comprobación de la hipótesis específica.	37
Tabla 25 Comprobación de la hipótesis específica.	38

RESUMEN

La presente investigación estuvo relacionada a la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Celendín, Cajamarca en el periodo 2020-2021, luego de haber identificado el problema en la deficiencia en la calidad de servicios brindada a todos los docentes, estudiantes y padres de familia quienes se les ha determinado que el factor del mal servicio es por la deficiencia que hay en la gestión de los directivos y administrativos en dicha Institución. Así mismo se ha revisado y analizado los antecedentes en relación a la gestión administrativa y a la calidad; de la misma manera se ha analizado la situación o nivel de la calidad que es reconocido por la comunidad. Se utilizó la metodología de investigación de tipo básica no experimental con enfoque cuantitativo, conformado por una población de 40 administrativos que fueron materia de investigación. Llegando a la conclusión que la gestión administrativa se correlaciona con la calidad de servicio en un grado positiva perfecta sustentado por un coeficiente de Rho = 0.913. Esto implicó que una gestión administrativa idónea los resultados en cuanto a la calidad servicio, correrá la misma suerte en beneficio de los estudiantes, docentes y la comunidad en su totalidad de la UGEL, Celendín, Cajamarca 2021.

Palabras clave: administración, control, calidad de servicio.

ABSTRACT

The present investigation was related to the administrative management and quality of service in the UGEL Celendín, Cajamarca in the period 2020-2021, after having identified the problem in the deficiency in the quality of the services provided to all teachers, students and parents. of family that it has been determined that the factor of bad service is due to the deficiency that exists in the management of the managers and administrators in said Institution. Likewise, the background in relation to administrative management and quality has been reviewed and analyzed; In the same way, the situation or level of quality that is recognized by the community has been analyzed. The non-experimental basic research methodology with a quantitative approach was used, made up of a population of 40 administrative officials who were the object of investigation. Coming to the conclusion that the administrative management is correlated with the quality of the service in a positive perfect degree supported by a coefficient of $Rho = 0.913$. This implied that an adequate administrative management, the results in terms of the quality of the service, will suffer the same fate for the benefit of the students, teachers and the community as a whole of the UGEL, Celendín, Cajamarca 2021.

Keywords: administration, control, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación está relacionada a la gestión administrativa, que los directores de la UGEL de Celendín, Cajamarca están tratando de desarrollar con actividades para mejorar la calidad de los servicios que brinda dicha Institución en beneficio de los estudiantes, profesores y de la sociedad en común; por ello se ha identificado como problema la deficiencia en la atención al público que se ha mencionado. Se ha evidenciado el problema mediante las deficiencias que son en cuanto al proceso diseñado en la UGEL que, de acuerdo al Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA), los tiempos no están programados para dar respuestas a las solicitudes en forma inmediata, de la misma manera otra de las deficiencias es que las respuestas a las solicitudes presentadas no son respondidas en forma adecuada, en base al petitorio dando lugar a ciertos reclamos por parte de los usuarios y además se ha comprobado que no se realiza un plan de control.

Desde el punto de vista internacional la gestión administrativa en los países subdesarrollados son deficientes por diferentes factores, en el presente estudio se ha delimitado a la gestión administrativa que se relaciona a la calidad de servicios con los docentes y administrativos, como por ejemplo la experiencia en Chile la gestión administrativa se ha identificado el problema como uno de los grandes deficiencias relacionado a la capacitación de los docentes para trabajar en los centros educativos, de la misma manera existe deficiencia por la inestabilidad del personal administrativo, otra deficiencia es que los familiares o padres de familia no participan en la educación de sus hijos, esto trae como consecuencia la desmotivación de los estudiantes por tanto los estudiantes desmotivados, lo cual se evidencia en un ausentismo de los estudiantes todo ello al final de cada año académico el personal administrativo tiene grandes cantidades de reclamos contra docentes no teniendo respuesta en los tiempos establecidos, por parte del personal administrativo.

Hoy en día, las organizaciones atraviesan varios retos con la finalidad de que los usuarios se encuentren relacionados directamente y que a la vez los requerimientos que cada institución tengan, estos a su vez intervengan con las instituciones educativas basado a su responsabilidad social en el proceso formativo

del ser humano; por la que se enfrentan a principales y difíciles dilemas al adaptarse en constantes cambios y promover mejoras en sus procesos de organización con miras a un buen desarrollo, que les permita desarrollarse en un alto nivel tanto en su estructura como en su misión, visión y objetivos.

A lo que concierne a la gestión administrativa se estima como una herramienta que contiene conocimiento pleno de administración y sus procesos, en función de que las organizaciones o instituciones públicas como en este caso las UGEL, tienen como sustento legal para el desarrollo de sus funciones y atribuciones bajo la ley de Ley Maco del Empleado Público; donde señala funciones, atribuciones y responsabilidades en caso de su incumplimiento y en forma específica el problema se delimita en el DS 009-2016 MINEDU; donde señala que las funciones son: brindar asesoría técnicas, supervisar, evaluar la gestión de las Instituciones y coordinar con la comunidad a fin de brindar un servicio de cálidas; sin embargo los directores de la UGEL vienen incumpliendo dichas funciones provocando un malestar en el personal administrativo de dicha entidad, de la misma forma provoca un malestar en la comunidad.

La deficiente calidad de servicio brindada por la UGEL en la provincia de Celendín, ha tenido como efecto la insatisfacción de muchos los docentes y estudiantes en cuanto al servicio recibido, el personal administrativo no ha estado cumpliendo con sus responsabilidades por ello es necesario realizar la presente investigación.

La presente investigación fue necesaria porque permitió conocer las deficiencias que vienen ocurriendo en la UGEL de Celendín, por lo que implica que desde el punto de vista contable requiere un análisis del presupuesto para mejorar la calidad de servicio a los docentes, estudiantes, padres de familia y comunidad. Así ante lo expuesto, la pregunta de la investigación cuantitativa fue: ¿En qué grado la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio por parte del personal administrativo de la UGEL Celendín, Cajamarca, 2021?, siendo el problema específico: ¿En qué grado la planificación, la organización y el control, independientemente, se relacionan con la calidad de servicios en la UGEL Celendín, Cajamarca, 2021?

La fundamentación teórica se apoya en el hecho de que orienta las decisiones administrativas y simplifica la comprensión de todos los procedimientos en los que la organización está involucrada, permitiendo la selección entre diversas alternativas a seguir. Las teorías más sólidas representan los fundamentos de la administración, por lo tanto, al comprenderlas, el investigador se encuentra en capacidad de distinguir el origen de las diversas ideas o perspectivas del conocimiento teórico relacionado con la gestión administrativa y la calidad del servicio. Lo cual resulta de importancia para los directivos de la UGEL Celendín, Cajamarca, 2021. Asimismo, como justificación social, la situación actual no responde a las reales necesidades en la UGEL, al momento de satisfacer las demandas a los docentes en obtener un mejor desempeño en sus funciones. Finalmente, como justificación metodológica, la presente investigación utilizó métodos, técnicas, procedimientos y generó conocimiento para futuras investigaciones en relación a la prestación de servicio y la buena gestión pública en la provincia de Celendín, Cajamarca.

Ante esto, se planteó el objetivo general: determinar en qué forma la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio por parte del personal administrativo de la UGEL Celendín, Cajamarca, 2021. Asimismo, como objetivo específico se propuso: determinar en qué grado la planificación, la organización y el control, independientemente, se relacionan con la calidad de servicios en la UGEL Celendín, 2021.

La investigación plantea como hipótesis general: la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en la UGEL Celendín, Cajamarca, 2021. Siendo las hipótesis específicas: la planificación, la organización y el control, independientemente, se relacionan con la calidad de servicios en la UGEL Celendín, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo, con los antecedentes internacionales se tiene las siguientes investigaciones: Paredes (2020) en su investigación en Ecuador relacionada a la gestión administrativa de la Universidad Técnica de Ambato; en este estudio, el autor se ha propuesto como meta primordial, examinar y establecer el nivel de complacencia de los servicios otorgados a estudiantes y profesores, los cuales planean como estrechamente ligados a la etapa de planificación y control. Dado que estas etapas son consideradas eslabones esenciales en la dirección de la institución. La investigación concluye que existe una relación entre la administración de la organización y la calidad de los servicios en términos de su planificación, llegando a esta deducción basándose en la revisión de literatura de diversos autores tanto nacionales como internacionales.

Esquivel y Huamani (2016) en su investigación relacionada a la gestión administrativa y calidad de servicio educativo particular de nivel inicial; dicho estudio se ha realizado en 45 centros educativos inicial donde se ha podido evidenciar que la gestión administrativa no ha cumplido de acuerdo a la planificación por parte de los directivos. Esta investigación concluye que la gestión administrativa en la medida que mejora los indicadores como son planificación, organización y control, estableció una conexión directa con la excelencia de los servicios proporcionados a los profesores y progenitores en los establecimientos educativos iniciales ubicadas en el área de San Sebastián del Cuzco.

Dulanto (2019) en su trabajo de indagación, abarca el tema de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay; dicho estudio se ha realizado con 40 empleados en la cual ha demostrado una influencia entre las variables planteadas; esto implica una interpretación y explicación que al considerar como dimensiones a la planeación, organización, dirección y control que inciden en la excelencia de la prestación que brinda la municipalidad a los contribuyentes. El aporte en esta investigación está fundamentado en que no solo existe una relación solo que va depender del nivel de los directivos para ejecutar la gestión propiamente dicha.

Según Tipian (2017) y su tesis relacionada a la gestión administrativa en la calidad datos personales, desarrollado en el ministerio de justicia del Perú. Tuvo como muestra a 134 usuarios los mismo que han contribuido a identificar el problema respecto al nivel de la dirección administrativa; dando como resultado que en dicha institución pública el nivel deficiente en cuanto al cuidado o reserva de los datos personales por ello existe una relación positiva significativa siendo inversamente proporcional a la relación que existe con la reserva de los datos personales es decir un bajo nivel de la administración pública, vulnera la reserva de los datos personales.

Otro autor, Saavedra (2019) en su investigación relacionada a la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la Universidad Nacional Federico Villareal. En dicha investigación se ha tomado como muestra estadística a 33 trabajadores los mismos que al ser encuestados ha dado como resultado que, la dirección de la administración en dicha entidad tiene una relación directamente con la calidad de los servicios, basado en estudio estadístico donde se pudo evidenciar que la relación altamente significativa; con un valor de 0.721, lo cual es una conexión positiva fuerte. Esta investigación ratifica que la gestión administrativa tiene una consecuencia en la calidad del servicio brindado

Condori (2021) en su estudio acerca de rol del líder pedagógico en el marco normativo; en donde sostiene que el líder debe diseñar políticas de gestión administrativas a fin de mejorar la calidad de los servicios y políticas educativas sea cual fuere la institución pública; teniendo como fin que las políticas de gestión deben llegar a satisfacer las necesidades de los usuarios esta evidencia en términos de resultados son la calidad del servicio medido por los propios usuarios. Llegando a la conclusión en dicho estudio que se tiene un gran liderazgo educativo por lo que es particularmente importante al momento de lograr mejoras.

Otro aporte importante, es la de Huatta (2019) en su investigación en la ciudad de Puno, en las instituciones nivel secundario sobre el Liderazgo pedagógico y gestión educativa, en dicha investigación se ha obtenido como resultado a la gestión administrativa proveniente del liderazgo pedagógico esto implica que la gestión administrativa no debe ser el resultado sino el origen o la

causa en una institución pública por que el liderazgo pedagógico representado en una persona no se puede medir las 4 dimensiones si no debe considerar la teoría de la gestión administrativa para luego aplicarla en una institución como en este caso partió del director como líder y se ha medido el grado de correlación entre ambas variables teniendo como resultado la correlación de Pearson 0.208 que si bien es cierto es positivo pero existe una correlación baja esto demuestra que el origen debe ser la gestión administrativa.

Sobre las bases teóricas de este estudio se tienen: según Moran (2012) menciona que en todo proceso que diseña y mantiene un entorno donde el trabajador labora en grupos las personas tienen que cumplir los objetivos plasmados a eso llamamos gestión administrativa. Tales procesos contienen actividades de planificación, organización, dirección y control, con la finalidad de cumplir los objetivos con la ayuda de los trabajadores, y utilizando otros recursos. Siendo así el autor menciona que, para construir una sociedad económica, con normas sociales y llegar a tener un gobierno eficaz es necesario llevar a cabo una buena gestión administrativa.

Según el autor Saavedra (2021) que los objetivos bien elaborados es la consecuencia de hacer bien las cosas y tener las mejores estrategias para obtener una buena gestión administrativa. Según el autor Robert (2008) la planificación y control de las actividades empresariales son aquellas que se les deben dar soporte en la gestión de un sistema información contable, descubrir y prever las necesidades financieras de la empresa como también elegir las diferentes fuentes de financiación dando así en un futuro la satisfacción de las mismas de la forma más eficiente; es necesario que se analice todos los puntos de vista administrativo para obtener decisiones en cuanto a sus inversiones, políticas comerciales, precio de productos y presupuestos.

Asimismo, las funciones de la gestión administrativa, se considera la idea de Chiavenato (2006) indica que dichas funciones tales como la planificación; refiriéndose a las decisiones sobre los objetivos los cuales definen y programan los planes y actividades con la finalidad de poder lograrlos, organización; se refiere al desarrollo de todos los recursos y actividades con responsabilidad y de esa manera

cumplir con los objetivos, dirección; se encarga de la motivación, obtener buena comunicación y un buen liderazgo con el personal en dirección a sus objetivos, y control; esta función ayuda a medir el desempeño de las empresas y corregir la planificación de las actividades con la finalidad de garantizar la planeación de las mismas.

Según el mismo autor, la planeación es la manifestación de un futuro anhelado en una organización, siendo así se tiene diferentes alternativas de acciones que serán evaluados y de esa manera se podrá definir los mecanismos de manera adecuada con el propósito de lograr las metas establecidas, esto también influye en la distribución de los recursos humanos y materiales esenciales para su uso efectivo y eficiente.

Robbins y Coulter (2010) son autores que mencionan que la planificación se encarga de cumplir los objetivos, establecer estrategias como también desarrollar planes y coordinar actividades designadas a los trabajadores en la empresa con el fin qué? ¿Y con los medios cómo? Por otra parte, Eyssautier (2010) define que la organización, tiene como tarea que todos los trabajadores sean asignados con sus debidas actividades en las cuales van a realizar durante su labor con responsabilidad con la intención de obtener los objetivos de manera eficiente. Asimismo, el mismo autor menciona, si se habla de dirección es un trabajo individual como colectivo en la dirección de dirigir a los factores humanos que debe formar parte una organización con la finalidad de lograr sus objetivos eficientemente.

Por último, Chiavenato y Sapiro (2010) definen que con el control se puede evaluar y medir los resultados de manera que permita detectar y corregir diferentes desviaciones que podrían existir durante el proceso y de esa manera mejorar continuamente dichos procesos.

Parasuraman y Gronroos (2001) mencionan que en cuanto a la calidad de servicio se entiende que todos los clientes deben percibir con una gran expectativa en función al servicio que estas organizaciones prestan de manera global a los consumidores.

Por otro lado, de acuerdo con Meneses y Sesma (2008) señalan que la excelencia en la prestación de servicios es crucial para todas las compañías que ofrecen distintos tipos de servicios a sus clientes. A medida que el número de individuos brindando servicios en estas empresas aumenta progresivamente, la población también ha crecido, llegando a estar tan interconectada con el sector terciario que está estrechamente ligada a los servicios.

El autor Moyano et al. (2011) menciona que los elementos tangibles son aquellos que intervienen en los servicios tales como las herramientas de instalaciones, los trabajadores que laboran, y todos los materiales necesarios para la atención de los clientes. Asimismo, cuando el autor habla sobre la seguridad define que los empleados tienen conocimiento y desarrollan sus habilidades con profesionalismo tanto así que estos a su vez inspiran credibilidad y confianza dentro de la empresa.

De igual manera, Moyano et al. (2011) también hace mención que la capacidad de respuesta debe ser de manera inmediata hacia las necesidades de los clientes y dar solución a sus clientes satisfactoriamente. Y que, la fiabilidad es la capacidad y habilidad para ejecutar los servicios de manera correcta y así cumplir con todo lo establecido

III. MÉTODOLÓGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Esta investigación fue de tipo básico o de teórico porque permitió entender desde el punto de vista ideológico la gestión administrativa como se relaciona con la calidad de servicios de la UGEL de la provincia de Celendín. Como lo señalan Huamanchumo y Rodríguez (2015) un estudio es de tipo básico o teórico, porque permite entender las variables para que otros autores puedan aplicar dicha teoría.

Enfoque de investigación

La orientación en este estudio se inclinó hacia el enfoque cuantitativo, ya que posibilitó la medición de las variables y dimensiones mediante el empleo de indicadores y cuestionamientos formulados para su posterior análisis e interpretación. Este enfoque se aplicó mediante el método deductivo, que implica el razonamiento desde lo general hacia lo específico.

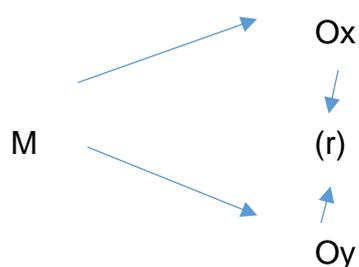
Nivel de investigación

El nivel de investigación que le corresponde fue descriptivo correlacional esto implica que se describe la realidad de los hechos y se va correlacionar el comportamiento de la gestión administrativa versus la variable calidad de servicios en donde se ha demostrado como al aumentar una variable aumenta la otra variable.

Diseño y esquema de investigación

El estudio actual se caracterizó por su diseño no experimental, ya que no implicó la manipulación de variables. Asimismo, tuvo un enfoque transversal debido a que las respuestas a las preguntas formuladas generarían resultados consistentes en cualquier instancia en que se aplicaran (Hernández-Sampieri, 2007).

Diagrama simbólico



Dónde:

M = Muestra de la población de estudio (50 trabajadores administrativos de la UGEL Celendín).

Ox = Es la medición de la variable

r = Coeficiente de correlación entre las dos variables.

Oy = Es la medición de la variable

3.2. Variables y operacionalización

Variable x1

Gestión administrativa

la gestión administrativa diseña y mantiene un entorno donde el trabajador labora en grupos las personas tienen que cumplir los objetivos plasmados.

Dimensiones de la variable gestión administrativa:

Planificación. – la planificación se encarga de cumplir los objetivos, ¿establecer estrategias como también desarrollar planes y coordinar actividades designadas a los trabajadores en la empresa con el fin qué? ¿y con los medios cómo?

Organización. – tiene como tarea que todos los trabajadores sean asignados con sus debidas actividades en las cuales van a realizar durante su labor con responsabilidad con la intención de obtener los objetivos de manera eficiente.

Control. – el control se puede evaluar y medir los resultados de manera que permita detectar y corregir diferentes desviaciones que podrían existir durante el proceso y de esa manera mejorar continuamente dichos procesos.

Variable x2

Calidad de servicios

La excelencia en la prestación de servicios es de vital relevancia para todas las compañías que ofrecen distintos tipos de servicios a sus clientes. Conforme el número de individuos brindando estos servicios sigue en aumento, la población ha experimentado un crecimiento significativo, lo que guarda estrecha relación con el ámbito terciario y, en consecuencia, con la esfera de los servicios.

Dimensiones de la variable calidad de servicios:

Elementos tangibles. - son aquellos que intervienen en los servicios tales como las herramientas de instalaciones, los trabajadores que laboran, y todos los materiales necesarios para la atención de los clientes.

Capacidad de respuesta. – debe ser de manera inmediata hacia las necesidades de los clientes y dar solución a sus clientes satisfactoriamente

Seguridad. – se define que los empleados tienen conocimiento y desarrollan sus habilidades con profesionalismo tanto así que estos a su vez inspiran credibilidad y confianza dentro de la empresa.

Para la interpretación de las tablas estadísticas se empleará la siguiente escala.

Tabla 1

Tabla de escala y calificación

Medida	Nivel	interpretación
Totalmente de acuerdo	4.21-5	Muy bueno
De acuerdo	2.41-4.20	Bueno
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2.61-3.40	Regular
En desacuerdo	1.81-2.60	Deficiente
Totalmente en desacuerdo	1-1.80	Muy deficiente

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población está compuesta por 50 servidores públicos que se dedican a realizar labores administrativas los mismos que cumplen funciones administrativas que les son asignadas en la UGEL.

Criterio de inclusión: se incluye en la muestra a todo el personal administrativo de la UGEL

Criterio de exclusión: se excluye a todo el personal que trabaja en la UGEL cómo, los docentes.

Muestra

Para el estudio se ha considerado a una muestra censal dado que se tiene fácil acceso al total de la población

Muestreo

Dado que la población y la muestra están representadas por el mismo número de sujetos, el muestro fue censal compuesto por 40 empleados.

Unidad de análisis

El escenario de estudio en la presente investigación está conformado por los trabajadores administrativos de la UGEL, ubicado en la provincia de Celendín, región Cajamarca, siendo el objeto de estudio en relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, siendo los sujetos de estudio los trabajadores de la UGEL Celendín, que tienen relación directa con los procesos administrativos conforme lo establecen las directivas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de investigación

La técnica de investigación en el presente trabajo de investigación fue la encuesta, la que fue aplicada a los trabajadores administrativo de la UGEL Celendín.

Instrumento de investigación

Como instrumento de ficha de recolección de datos empleado en este trabajo de investigación es el cuestionario, este instrumento fue dirigido a los trabajadores administrativo de la UGEL Celendín (ver anexo 03).

Validez

Para la validez del instrumento se realizó mediante el juicio de tres expertos quienes aportaron su experiencia al desarrollo del cuestionario, dicho instrumento cumplió con los criterios de calidad, pertinencia y suficiencia.

Tabla 2

Tabla de expertos

Nombre del Validador	Especialidad	Puntaje
José Jorge Rodríguez Figueroa	Doctor	Aplica
Nelson Demetrio Mendo Chávez	Doctor	Aplica
Soto Hidalgo Cinthya Virginia	Magister	Aplica

Confiabilidad

El resultado obtenido de la confiabilidad con respecto a las preguntas es confiable en un 0.949. lo cual implica que se aproxima a la unidad.

Tabla 3

Tabla de estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.949	18

Posterior a la prueba de Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 9.49, lo cual indicó que el instrumento es de alta fiabilidad para el presente estudio.

3.5. Procedimiento

El procedimiento desarrollado en la presente investigación consistió en la identificación del problema la revisión y análisis del marco teórico luego en base al diseño se formuló las preguntas, si utilizo la encuesta y se emitió a todos los participantes en este caso a los trabajadores administrativo de la UGEL A través de los correos personales obteniendo los resultados el mismo que ha sido migrado al programa SPSS 25 para su análisis e interpretación de las pruebas estadísticas como son: análisis de frecuencia, comprobación de las hipostasis, utilizando el método deductivo y el método analítico.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se llevó a cabo una encuesta que incluyó una ficha para recopilar datos, la cual se evaluó utilizando la escala Likert. Esta escala estaba compuesta por una serie de enunciados que reflejaban una postura positiva o negativa hacia el concepto bajo estudio. A los participantes se les solicitó que seleccionaran una única respuesta para cada enunciado, eligiendo entre las opciones "muy bueno", "bueno", "regular", "deficiente" y "muy deficiente". Posteriormente, se sumaron las puntuaciones para cuantificar la actitud de cada encuestado. Una vez que se obtuvo la información, se organizó en tablas para presentar los datos más relevantes relacionados con el problema de investigación.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se ha llevado a cabo siguiendo principios éticos y valores. Además, se ha seguido fielmente los lineamientos establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, así como los criterios definidos en el Manual APA, séptima edición. La confidencialidad de los nombres y datos de los encuestados se mantuvo en todo momento, y se aplicó el estilo APA versión 7 de principio a fin. Los datos proporcionados por los funcionarios públicos no han sido alterados de ninguna manera, incluyendo fechas y cualquier otra información relevante.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 4

Cumplimiento de los objetivos en la gestión administrativa

		f.	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4
	En desacuerdo	7	17,1
	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	1	2,4
	De acuerdo	14	34,1
	Totalmente de acuerdo	17	41,5
	Total	40	97,6
Perdidos	Sistema	1	2,4
Total		41	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos el 42.50% está totalmente de acuerdo, el 35% está de acuerdo, es indiferente el 2.50 %, el 17.50% está en desacuerdo y por último el 2.50 % totalmente desacuerdo, sobre lo planificado que cumple los objetivos en la gestión administrativa en la UGEL. Por lo tanto, el 77.50 % está de acuerdo que la planificación logra los objetivos de la Institución.

Tabla 5

Planificación de acciones para el cumplimiento de metas en la gestión administrativa

		f.	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,9
	En desacuerdo	8	19,5
	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	2	4,9
	De acuerdo	8	19,5
	Totalmente de acuerdo	20	48,8
	Total	40	97,6
Perdidos	Sistema	1	2,4
Total		41	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos el 50 % está totalmente de acuerdo, el 20% está de acuerdo, es indiferente el 5 %, el 20% está en desacuerdo y por último el 5% totalmente desacuerdo; sobre la planificación de las acciones para cumplir las metas en la Gestión Administrativa en la UGEL. Por lo tanto, el 70 % está de acuerdo que se planifica sus acciones para cumplir las metas en la Gestión Administrativa.

Tabla 6

Plan estratégico si obedece al objetivo institucional de la UGEL

		f.	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4
	En desacuerdo	7	17,1
	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	6	14,6
	De acuerdo	9	22,0
	Totalmente de acuerdo	17	41,5
	Total	40	97,6
Perdidos	Sistema	1	2,4
Total		41	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos el 42.50 % está totalmente de acuerdo, el 22.50% está de acuerdo, es indiferente el 15 %, el 17.50% está en desacuerdo y por último el 2.50% totalmente desacuerdo; sobre Su plan estratégico obedece a los objetivos institucional de la UGEL. Por lo tanto, el 65 % está de acuerdo que su plan estratégico obedece a los objetivos institucional de dicha Institución.

Tabla 7*Organización de actividades administrativas*

		f.	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4
	En desacuerdo	4	9,8
	De acuerdo	16	39,0
	Totalmente de acuerdo	19	46,3
	Total	40	97,6
Perdidos	Sistema	1	2,4
Total		41	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos el 47.50 % está totalmente de acuerdo, el 40%, el 10% está en desacuerdo y por último el 2.50% totalmente desacuerdo; en relación que organizan siempre sus actividades administrativas en la Institución. Por lo tanto, el 87.50 % está de acuerdo que siempre organizan sus actividades administrativas.

Tabla 8*Ejecución de plan conforme a lo programado*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,9
	En desacuerdo	7	17,1
	De acuerdo	12	29,3
	Totalmente de acuerdo	19	46,3
	Total	40	97,6
Perdidos	Sistema	1	2,4
Total		41	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos el 47.50 % está totalmente de acuerdo, el 30%, el 10% está en desacuerdo y por último el 5 % totalmente desacuerdo; en relación Ejecución de su plan en conformidad a lo programado en la Institución. Por lo tanto, el 87.50 % está de acuerdo que la ejecución de su plan está en conformidad a lo programado.

Tabla 9

Los resultados eficientes obedecen a una adecuada organización

		f.	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4
	En desacuerdo	4	9,8
	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	2	4,9
	De acuerdo	6	14,6
	Totalmente de acuerdo	27	65,9
	Total	40	97,6
Perdidos	Sistema	1	2,4
Total		41	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos el 67.50 % está totalmente de acuerdo, el 15% está de acuerdo, el 5% es indiferente, el 10% está en desacuerdo y por último el 2.50 % totalmente desacuerdo; con relación a los resultados eficientes que obedece una adecuada organización dentro de la Institución. Por lo tanto, el 82.50 % está de acuerdo que los resultados eficientes obedecen a una adecuada organización.

Tabla 10*Control de presupuesto de acuerdo a la norma vigente*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,9
	En desacuerdo	8	19,5
	De acuerdo	13	31,7
	Totalmente de acuerdo	17	41,5
	Total	40	97,6
Perdidos	Sistemas	1	2,4
Total		41	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos el 42.50 % está totalmente de acuerdo, el 32.50% está de acuerdo, el 20% está en desacuerdo y por último el 5 % totalmente desacuerdo; en relación se lleva un control de presupuesto de acuerdo a la norma vigente dentro de la Institución. Por lo tanto, el 85 % está de acuerdo que si se lleva un control de presupuesto de acuerdo a la norma vigente.

Tabla 11

El control efectuado permite identificar las deficiencias administrativas

		f.	%
Válido	En desacuerdo	8	19,5
	De acuerdo	15	36,6
	Totalmente de acuerdo	17	41,5
	Total	40	97,6
Perdidos	Sistema	1	2,4
Total		41	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos el 42.50 % está totalmente de acuerdo, el 37.50% está de acuerdo, y por último el 20% está en desacuerdo; en relación al control efectuado que le permite identificar las deficiencias administrativas dentro de la Institución. Por lo tanto, el 80 % está de acuerdo que el control efectuado les permite identificar las deficiencias administrativas.

Tabla 12

Las acciones de control en tiempo de pandemia son diferentes a una situación normal

		f.	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,9
	En desacuerdo	7	17,1
	De acuerdo	10	24,4
	Totalmente de acuerdo	21	51,2
	Total	40	97,6
Perdidos	Sistema	1	2,4
Total		41	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos el 52.50% está totalmente de acuerdo, el 25% está de acuerdo, el 17.50 % está en desacuerdo y por último el 5% está totalmente desacuerdo, sobre las acciones de control en tiempo de pandemia es diferente a una situación normal. Por lo tanto, el 77.50 % está de acuerdo con las acciones de control que en tiempo de pandemia es diferente a una situación normal.

Tabla 13

Está de acuerdo con la infraestructura de los centros educativos de la UGEL son las adecuadas

		f.	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,9
	En desacuerdo	6	14,6
	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	1	2,4
	De acuerdo	14	34,1
	Totalmente de acuerdo	17	41,5
	Total	40	97,6
Perdidos	Sistema	1	2,4
Total		41	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos el 42.50% está totalmente de acuerdo, el 35% está de acuerdo, es indiferente el 2.50 %, el 15 % está en desacuerdo y por último el 5% totalmente desacuerdo, sobre el acuerdo con la infraestructura de los centros educativos de la UGEL son las adecuadas. Por lo tanto, el 77.50 % está de acuerdo que la infraestructura de los centros educativos de la UGEL son las adecuadas.

Tabla 14*El presupuesto asignado no les permite contar con una infraestructura adecuada*

		f.	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4
	En desacuerdo	5	12,2
	De acuerdo	16	39,0
	Totalmente de acuerdo	18	43,9
	Total	40	97,6
Perdidos	Sistema	1	2,4
Total		41	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos el 45 % está totalmente de acuerdo, el 40 % está de acuerdo, el 12.50% está en desacuerdo y por último el 2.50 % totalmente desacuerdo, sobre el presupuesto asignado no les permite contar con una infraestructura adecuada en la UGEL. Por lo tanto, el 85 % está de que el presupuesto asignado no les permite contar con una infraestructura adecuada en la UGEL.

Tabla 15

La infraestructura actual de los centros educativo se encuentra en buenas condiciones

		f.	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,9
	En desacuerdo	8	19,5
	De acuerdo	11	26,8
	Totalmente de acuerdo	19	46,3
	Total	40	97,6
Perdidos	Sistema	1	2,4
Total		41	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos el 47.50 % está totalmente de acuerdo, el 27.50 % está de acuerdo, el 20 % está en desacuerdo y por último el 5 % totalmente desacuerdo, sobre la infraestructura actual de los centros educativo se encuentran en buenas condiciones. Por lo tanto, el 85 % está de acuerdo que las infraestructuras actuales de los centros educativo se encuentran en buenas condiciones.

Tabla 16

Las solicitudes tienen respuestas de lo establecido dentro el TUPAC

		f.	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,9
	En desacuerdo	4	9,8
	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	1	2,4
	De acuerdo	6	14,6
	Totalmente de acuerdo	27	65,9
	Total	40	97,6
Perdidos	Sistema	1	2,4
Total		41	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos el 67.50 % está totalmente de acuerdo, el 15 % está de acuerdo, es indiferente el 2.50 %, el 10 % está en desacuerdo y por último el 5 % totalmente desacuerdo, sobre las solicitudes que tienen respuestas de lo establecido dentro el TUPAC. Por lo tanto, el 82.50 % está de acuerdo que las solicitudes tienen respuestas de lo establecido dentro del TUPAC.

Tabla 17

Frente a los reclamos la Institución responde de cuerdo a los plazos establecidos

		f.	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,9
	En desacuerdo	6	14,6
	De acuerdo	15	36,6
	Totalmente de acuerdo	17	41,5
	Total	40	97,6
Perdidos	Sistema	1	2,4
Total		41	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos el 42.50 % está totalmente de acuerdo, el 37.50 % está de acuerdo, el 15 % está en desacuerdo y por último el 5 % totalmente desacuerdo, sobre que frente a los reclamos la Institución responde de cuerdo a los plazos establecidos. Por lo tanto, el 80 % está de acuerdo que frente a los reclamos la Institución responde de cuerdo a los plazos establecidos.

Tabla 18

Es verdad que tardan en forma exagerada para responder a reclamos

		f.	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,3
	En desacuerdo	8	19,5
	De acuerdo	9	22,0
	Totalmente de acuerdo	20	48,8
	Total	40	97,6
Perdidos	Sistema	1	2,4
Total		41	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos el 50 % está totalmente de acuerdo, el 22.50 % está de acuerdo, el 20 % está en desacuerdo y por último el 7.50 % totalmente desacuerdo, sobre que es verdad que tardan en forma exagerada para responder a reclamos. Por lo tanto, el 72.50 % está de acuerdo que es verdad que tardan en forma exagerada para responder a reclamos.

Tabla 19*Los procesos para asignar las plazas son seguros*

		f.	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,3
	En desacuerdo	6	14,6
	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	3	7,3
	De acuerdo	11	26,8
	Totalmente de acuerdo	17	41,5
	Total	40	97,6
Perdidos	Sistema	1	2,4
Total		41	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos el 42.50 % está totalmente de acuerdo, el 27.50 % está de acuerdo, es indiferente el 7.50, el 15 % está en desacuerdo y por último el 7.50 % totalmente desacuerdo, sobre los procesos para asignar las plazas son seguros. Por lo tanto, el 70 % está de acuerdo que los procesos para asignar las plazas son seguros.

Tabla 20

Son seguros los procesos de contrato para el personal administrativo

		f.	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4
	En desacuerdo	4	9,8
	De acuerdo	16	39,0
	Totalmente de acuerdo	19	46,3
	Total	40	97,6
Perdidos	Sistema	1	2,4
Total		41	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos el 47. 50 % está totalmente de acuerdo, el 40 % está de acuerdo, el 10 % está en desacuerdo y por último el 2.50 % totalmente desacuerdo, sobre los procesos para asignar las plazas son seguros. Por lo tanto, el 70 % menciona que son seguros los procesos de contrato para el personal administrativo.

Tabla 21

Las convocatorias para acenso de los docentes son seguros, en base a los resultados

		f.	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,3
	En desacuerdo	6	14,6
	De acuerdo	5	12,2
	Totalmente de acuerdo	26	63,4
	Total	40	97,6
Perdidos	Sistema	1	2,4
Total		41	100,0

De acuerdo a los resultados obtenidos el 65 % está totalmente de acuerdo, el 12.50 % está de acuerdo, el 15 % está en desacuerdo y por último el 7.50 % totalmente desacuerdo, sobre las convocatorias para acenso de los docentes son seguros, en base a los resultados. Por lo tanto, el 88 % menciona que las convocatorias para acenso de los docentes son seguros, en base a los resultados.

Análisis inferencial

Dada la naturaleza las variables cualitativas se empleó el estadístico Rho de Spearman para determinar la existencia de correlación entre las variables de estudio.

Comprobación de la hipótesis general

H1. La gestión administrativa si, se relaciona con la calidad del servicio por parte del personal administrativo de la UGEL Celendín, Cajamarca, 2021.

H0. La gestión administrativa no, se relaciona con la calidad del servicio por parte del personal administrativo de la UGEL Celendín, Cajamarca, 2021.

Tabla 22

Prueba de correlación Rho Spearman

		VDEPEND	VINDEPEND
	Correlación de Pearson	1	.913**
VDEPEND	Sig. (bilateral)		.000
	N	40	40
	Correlación de Pearson	.913**	1
VINDEPEND	Sig. (bilateral)	.000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

De acuerdo a la comprobación estadística de la hipótesis general, la cual ha permitido medir la correlación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la UGEL; dio como resultado un Rho = 0.913 lo cual significa una correlación positiva fuerte, la misma que ha sido ratificada por el valor de significancia que tiene un valor 0.00 que es menor al valor de 0.05; en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipostasis nula. Esto significa que, si se mejora la variable 1, también mejora la variable 2 y viceversa.

Comprobación de la hipótesis específica 1

H1. La organización si, se relaciona con la calidad de servicios en la UGEL Celendín, 2021.

H0. La organización no, se relaciona con la calidad de servicios en la UGEL Celendín, 2021.

Tabla 23 *Comprobación de la hipótesis específica*

		VDEPEND	DIMEORGAN
	Correlación de Pearson	1	.925**
VDEPEND	Sig. (bilateral)		.000
	N	40	40
	Correlación de Pearson	.925**	1
DIMEORGAN	Sig. (bilateral)	.000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

De acuerdo a la comprobación estadística de la hipótesis específica, la cual ha permitido medir la correlación que existe entre la organización administrada y la calidad de servicios en la UGEL; dio como resultado 0.925; lo cual significa una correlación positiva fuerte, la misma que ha sido ratificada por el valor de significancia que tiene 0.00 que es menor al valor de 0.05 en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que si mejoramos la organización administrativa también mejora variables de estudio y viceversa.

Comprobación de la hipótesis específica 2

H1. La planificación se relaciona con la calidad de servicios en la UGEL Celendín, 2021.

H0. La planificación se relaciona con la calidad de servicios en la UGEL Celendín, 2021.

Tabla 24

Comprobación de la hipótesis específica

		DIMEPLANIF	VDEPEND
	Correlación de Pearson	1	.953**
DIMEPLANIF	Sig. (bilateral)		.000
	N	40	40
	Correlación de Pearson	.953**	1
VDEPEND	Sig. (bilateral)	.000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

De acuerdo a la comprobación estadística de la hipótesis específica, la cual ha permitido medir la correlación que existe entre la planificación administrada y la calidad de servicios en la UGEL; dio como resultado 0.953 lo cual significa una correlación positiva fuerte, la misma que ha sido ratificada por el valor de significancia que tiene 0.00 que es menor al valor de 0.05 en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que si mejoramos la organización administrativa también mejora la variable de estudio y viceversa.

Comprobación de a hipótesis específica 3

H1. El control si, se relaciona con la calidad de servicios en la UGEL Celendín 2021.

H0. El control no, se relaciona con la calidad de servicios en la UGEL Celendín 2021.

Tabla 25

Comprobación de la hipótesis específica

		VDEPEND	DIMECONTR
	Correlación de Pearson	1	,949**
VDEPEND	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
	Correlación de Pearson	,949**	1
DIMECONTR	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Se nos ha permitido medir la correlación que existe entre el control administrativo y la calidad de servicios en la UGEL; dio como resultado 0.949 lo cual significa una correlación positiva fuerte, la misma que ha sido ratificada por el valor de significancia que tiene 0.00 que es menor al valor de 0.05 en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que si mejoramos el control administrativo también mejora la variable de estudio y viceversa.

V. DISCUSIÓN

La gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio por parte del personal que labora en la UGEL Celendín, 2021. De acuerdo a la metodología, la discusión se debe señalar los hechos más relevantes e importantes que tenga relación con las variables establecidas en base a los resultados de la encuesta fueron los siguientes.

Respecto a la planificación los encuestados respondieron con un 77.50% que están de acuerdo que la planificación si logra los objetivos de la Institución. Por consiguiente, el 70 % está de acuerdo que se planifica sus acciones para cumplir las metas en la Gestión Administrativa. Así mismo el 65 % está de acuerdo que su plan estratégico obedece a los objetivos institucional de dicha Institución. De la misma manera, los encuestados están de acuerdo que siempre organizan sus actividades administrativas con un 87.50 %.

Y en relación a la ejecución de su plan el 87.50 % está en conformidad a lo programado. El 82.50 % de los encuestados están de acuerdo que los resultados eficientes obedecen a una adecuada organización. Los trabajadores encuestados en un 85 % está de acuerdo que si se lleva un control de presupuesto de acuerdo a la norma vigente El 80 % de encuestados está de acuerdo que el control efectuado les permite identificar las deficiencias administrativas. El 77.50 % de encuestados están de acuerdo con las acciones de control que en tiempo de pandemia es diferente a una situación normal.

Los resultados obtenidos de la siguiente investigación son iguales a la tesis presentada por Paredes (2020) a la postura que la gestión administrativa en las instituciones educativas y la calidad en los servicios de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; la investigación concluyó que existe una relación entre la variables estudiadas en términos de la planificación de la administración pública, llegando a esta deducción basándose en la revisión de literatura de diversos autores tanto nacionales como internacionales.

HE₁: la planificación se relaciona con la calidad de servicios en la UGEL Celendín, Cajamarca, 2021.

Frente a la pregunta sobre si planifican las acciones teniendo los siguientes resultados que el 42.50% está totalmente de acuerdo, el 35% está de acuerdo, es indiferente el 2.50 %, el 17.50% está en desacuerdo y por último el 2.50 % totalmente desacuerdo, sobre lo planificado que cumple los objetivos en la Gestión Administrativa en la UGEL. Por lo tanto, el 77.50 % está de acuerdo que la planificación logra los objetivos de la Institución, en consecuencia, los resultados nos indican que la gestión administrativa tiene una correlación directa a la calidad de servicios que presta la UGEL.

De la misma manera respecto a la pregunta sobre la planificación de las acciones para el cumplimiento de las metas se obtuvieron los siguientes resultados que el 50 % está totalmente de acuerdo, el 20% está de acuerdo, es indiferente el 5 %, el 20% está en desacuerdo y por último el 5% totalmente desacuerdo; sobre la planificación de las acciones para cumplir las metas en la Gestión Administrativa en la UGEL. En consiguiente, el 70 % está de acuerdo que se planifica sus acciones para cumplir las metas en la Gestión Administrativa, en efecto, los resultados nos indican que la gestión administrativa tiene una correlación directa a la calidad de servicios que presta la UGEL.

Finalmente, de acuerdo a la tercera pregunta si el plan estratégico obedece a los objetivos de la institución obtuvimos los siguientes resultados que el 42.50 % está totalmente de acuerdo, el 22.50% está de acuerdo, es indiferente el 15 %, el 17.50% está en desacuerdo y por último el 2.50% totalmente desacuerdo; sobre Su plan estratégico obedece a los objetivos institucional de la UGEL. Por lo tanto, el 65 % está de acuerdo que su plan estratégico obedece a los objetivos institucional de dicha Institución. Siendo los resultados más resaltantes el de la comprobación de la hipótesis el cual se obtenido un valor de 0.913 lo cual significa una correlación positiva perfecta. dichos resultados nos llevan a demostrar al aumentar la gestión administrativa también vamos a obtener una calidad de servicia brindada por los administrativos de la UGEL.

Otros autores como Robbins y Coulter (2010) la planificación se encarga de cumplir los objetivos, ¿establecer estrategias como también desarrollar planes y

coordinar actividades designadas a los trabajadores en la empresa con el fin qué?
¿Y con los medios cómo?

HE₂: la organización se relaciona con la calidad de servicios en la UGEL Celendín, Cajamarca, 2021.

En relación a la pregunta sobre si el personal organiza sus actividades administrativas se obtuvo que el 47.50 % está totalmente de acuerdo, el 40%, el 10% está en desacuerdo y por último el 2.50% totalmente desacuerdo; en relación que organizan siempre sus actividades administrativas en la Institución. Por lo tanto, el 87.50 % está de acuerdo que siempre organizan sus actividades administrativas. En función a la ejecución del plan programado por los trabajadores se obtuvo los siguientes resultados que el 47.50 % está totalmente de acuerdo, el 30%, el 10% está en desacuerdo y por último el 5 % totalmente desacuerdo; en relación ejecución de su plan en conformidad a lo programado en la Institución. Por lo tanto, el 87.50 % está de acuerdo que la ejecución de su plan está en conformidad a lo programado.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 67.50 % está totalmente de acuerdo, el 15% está de acuerdo, el 5% es indiferente, el 10% está en desacuerdo y por último el 2.50 % totalmente desacuerdo; con relación a los resultados eficientes que obedece una adecuada organización dentro de la Institución. Por lo tanto, el 82.50 % está de acuerdo que los resultados eficientes obedecen a una adecuada organización. Organización definida en palabras de Eyssautier (2010) tiene como tarea que todos los trabajadores sean asignados con sus debidas actividades en las cuales van a realizar durante su labor con responsabilidad con la intención de obtener los objetivos de manera eficiente.

HE₃. El control se relaciona con la calidad de servicios en la UGEL Celendín, 2021.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 42.50 % está totalmente de acuerdo, el 32.50% está de acuerdo, el 20% está en desacuerdo y por último el 5 % totalmente desacuerdo; en relación se lleva un control de presupuesto de acuerdo a la norma vigente dentro de la Institución. Por lo tanto, el 85 % está de

acuerdo que si se lleva un control de presupuesto de acuerdo a la norma vigente. De acuerdo a los resultados obtenidos el 42.50 % está totalmente de acuerdo, el 37.50% está de acuerdo, y por último el 20% está en desacuerdo; en relación al control efectuado que le permite identificar las deficiencias administrativas dentro de la Institución. Por lo tanto, el 80 % está de acuerdo que el control efectuado les permite identificar las deficiencias administrativas.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 52.50% está totalmente de acuerdo, el 25% está de acuerdo, el 17.50 % está en desacuerdo y por último el 5% está totalmente desacuerdo, sobre las acciones de control en tiempo de pandemia es diferente a una situación normal. Por lo tanto, el 77.50 % está de acuerdo con las acciones de control que en tiempo de pandemia es diferente a una situación normal. Chiavenato y Sapiro (2010) definen que el control se puede evaluar y medir los resultados de manera que permita detectar y corregir diferentes desviaciones que podrían existir durante el proceso y de esa manera mejorar continuamente dichos procesos.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a la metodología de la investigación las conclusiones viene a ser lo más importante basado en los resultados que son parte de la realidad problemática del análisis de los antecedentes de la revisión de posturas teóricas y basado en el trabajo de campo se ha obtenido los siguientes resultados:

Primero: como conclusión se ha comprobado que la gestión administrativa si tiene una correlación con la calidad de servicios brindado por el personal administrativos de la UGEL Celendín, por cuanto los encuestados contestaron en forma objetiva, logrando que existe una correlación significativa fuerte 0.913 de la misma manera ha sido ratificada por el valor de significancia que tiene un valor 0.00 que es menor al valor de 0.05 en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que si mejoramos la variable 1 también mejora la variable 2 y viceversa, siendo la deficiencia identificada mínima para lograr los objetivos institucionales.

Segundo: respecto a la hipótesis específica uno siendo concluyente que los encuestados afirman que la planificación administrativa y la calidad de servicios en la UGEL nos dio como resultado 0.953 lo cual significa una correlación positiva fuerte, la misma que ha sido ratificada por el valor de significancia que tiene 0.00 que es menor al valor de 0.05 en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que si mejoramos la organización administrativa también mejora la variable de estudio y viceversa

Tercero: de la misma manera se ha comprobado que la hipótesis específica dos, siendo concluyente que los encuestados señalaron organización administrativa y la calidad de servicios en la UGEL nos da como resultado 0.925 lo cual significa una correlación positiva fuerte, la misma que ha sido ratificada por el valor de significancia que tiene 0.00 que es menor al valor de 0.05 en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que si mejoramos la organización administrativa también mejora variable de estudio y viceversa.

Cuarta: siendo así se ha probado que la hipótesis específica tres siendo concluyente con los encuestados mencionan que el control administrativo y la calidad de servicios en la UGEL nos da como resultado 0.949 lo cual significa una correlación positiva fuerte, la misma que ha sido ratificada por el valor de significancia que tiene 0.00 que es menor al valor de 0.05 en consecuencia se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que si mejoramos el control administrativo también mejora la variable de estudio y viceversa.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: se recomienda a los directivos de la UGEL Celendín, que deben superar la gestión administrativa para una mejora calidad de servicios.

Segundo: se recomienda a los directivos se la UGEL Celendín, que deben proponer la elaboración de un plan de acciones adecuado a las necesidades de los trabajadores, docentes y población, para así poder mejorar la planificación y obtener una buena calidad de servicio.

Tercero: continuar mejorando la organización administrativa utilizadas en la Institución con capacitaciones, y charlas a los trabajadores y así lograr una buena calidad de servicio.

Cuarto: por último, se recomienda que los directivos deben realizar un control de actividades que realizan los trabajadores para así mejorar la calidad de servicio que se presta a los docentes y al público en general.

REFERENCIAS

Chiavenato & Sapiro (2010). *Planeación Estratégica fundamentos y aplicaciones*. Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría general de la Administración*. McGraw-Hill.

Cabrejos y Torres (2014). *El liderazgo transformacional como apoyo en la gestión pedagógica del director*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521751976001>

Capellares y Segura. (2001). *Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria: un análisis empírico*. Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de <http://www.tdx.cesca.es/TDX-0125102-101659>

Dulanto (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018*. (U. N. Carrión, Editor) Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%2C%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Esquivel y Huamani (2016). *Gestión administrativa y calidadde servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián , Cuzco, 2015*. (U. A. Cuzco, Editor) Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/370/Nancy_Delcy_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Eyssautier (2010). *Elementos Básicos de Administración*. Trillas.

Moyano et al. (2011). *El Servicio Percibido: Las Dimenciones de la Calidad de Servicio*. Ediciones de la U.

Paredes (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. (U. T. Ambato, Editor) Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>

Saavedra (2011). *Caracterización de la Gestión Administrativa y Empresarial de los restaurantes ubicados en las plazas del centro histórico de Cargena*. Universidad de Cartagena.

Saavedra (2019). *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*. (U. P. Américas, Editor) Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/773/TESIS%20MAESTRIA%20SAAVEDRA%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tipián (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. (U. C. Vallejo, Editor) Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9104/Tipi%C3%A1n_ESM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

Título:	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Escala	Niveles de Rango	Tipo y diseño de investigación	Población	Técnicas e instrumentos	Estadística
<p>Gestión administrativa y calidad de servicio en la UGEL Celendín, Cajamarca, 2021</p> <p>Autor:</p> <p>Fiorelita Margareth Briones Rodríguez</p> <p>Problema general</p>	<p>¿En qué dimensión la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio por parte del personal administrativo de la UGEL Celendín, 2021?</p>	<p>La gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio por parte del personal administrativo de la UGEL Celendín, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p>	<p>Gestión administrativa</p> <p>Dimensiones</p> <p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Control</p>	<p>Escala Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy bueno • Bueno • Regular • Deficiente • Muy deficiente. 	Ordinal	<p>Tipo Sustantiva</p> <p>Nivel</p> <p>Descriptiva</p> <p>Correlacional</p> <p>Enfoque</p>	<p>Trabajadores de la UGEL Celendín</p> <p>Muestra</p> <p>Administrativos 45</p>	<p>Variable 1</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Ficha de recolección de datos</p>	<p>Programa SPSS versión 25</p> <p>Excel XP</p>
	<p>¿En qué dimensión la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio por parte del personal administrativo de la UGEL Celendín, 2021?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>O.E.1. Determinar En qué dimensión la planificación se relaciona con la calidad de servicios en la UGEL Celendín, 2021.</p> <p>O.E.2. Identificar en qué dimensión la organización se relaciona con la calidad</p>	<p>H₁ La planificación se relaciona con la calidad de servicios en la UGEL Celendín</p> <p>H₂. La organización se relaciona con la calidad de servicios en la UGEL Celendín, 2021</p>	<p>Variable 2</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Seguridad</p> <p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Escala</p> <p>Escala Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy bueno • Bueno • Regular • Deficiente • Muy deficiente 	Ordinal	<p>Cuantitativo</p> <p>Método</p> <p>Inferencial</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental</p>	<p>Población</p> <p>Trabajadores del área Administrativa</p> <p>Muestra</p> <p>Cada uno de los trabajadores</p>	<p>Variable 2</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p>

<p>Problemas específicos</p> <p>¿En qué dimensión la planificación se relaciona con la calidad de servicios en la UGEL Celendín, 2021?,</p> <p>¿En qué dimensión la organización se relaciona con la calidad de servicios en la UGEL Celendín, 2021?,</p> <p>¿Porque el control se articula con la calidad de servicios en la UGEL Celendín, 2021?</p>	<p>de servicios en la UGEL Celendín, 2021.</p> <p>O.E.3. Prevenir como el control se conecta con la calidad de servicios en la UGEL Celendín, 2021.</p>	<p>H₃. El control se relaciona con la calidad de servicios en la UGEL Celendín, 2021</p>						<p>Ficha de recolección de datos</p>	
--	---	---	--	--	--	--	--	--------------------------------------	--

Anexo 02. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión administrativa	La gestión administrativa diseña y mantiene un entorno donde el trabajador labora en grupos las personas tienen que cumplir los objetivos plasmados.	<ul style="list-style-type: none"> Planificación 	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos Metas Estrategias 	1,2,3,4,5	Likert <ul style="list-style-type: none"> Totalmente desacuerdo Desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo
		<ul style="list-style-type: none"> Organización 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Programación Presupuesto 	7,8,9,10,11	
		<ul style="list-style-type: none"> Control 	<ul style="list-style-type: none"> Norma Deficiencia Control en pandemia 	17,18,19,20,	
Calidad de servicio	Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente	<ul style="list-style-type: none"> Elementos tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> Idoneidad Adecuado Subjetivo 	1,2,3,4,5	Likert <ul style="list-style-type: none"> Totalmente desacuerdo Desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo
		<ul style="list-style-type: none"> Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso Tiempo Reclamo 	9,10,11,12	
		<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad Sistematizado Resultado 	13,14,15,16,17	

Anexo 03. Instrumento - cuestionario

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
¿De acuerdo a lo planificado se cumple con los objetivos?	Planificación	Objetivo
¿Planificas tus acciones para cumplir las metas?		Metas
¿Su plan estratégico obedece a los objetivos institucional de la UGEL?		Estrategias
¿Organiza usted siempre sus actividades administrativas?	Organización	Plan
¿Ejecuto su plan conforme a lo programado?		Programación
¿Los resultados eficientes obedece a una adecuada organización?		Presupuesto
¿Se lleva un control de presupuesto acuerdo a la norma vigente?	Control	Norma
¿El control efectuado le permite identificar las deficiencias administrativas?		Deficiencias
¿Las acciones de control en tiempo de pandemia es diferente a una situación normal?		Control en pandemia
CALIDAD DE SERVICIO		
¿Está de acuerdo con la infraestructura de los centros educativos de la UGEL son las adecuadas?	Elementos Tangibles	Idoneidad
¿El presupuesto asignado no les permite contar con una infraestructura adecuada?		Adecuado
¿La infraestructura actual de los centros educativo se encuentran en buenas condiciones?		Subjetivo
¿Las solicitudes tienen respuestas de lo establecido dentro el TUPAC?	Capacidad de respuesta	Proceso

¿Frente a los reclamos la Institución responde de acuerdo a los plazos establecidos?		Tiempo
¿Es verdad que tardan en forma exagerada para responder a reclamos?		Reclamos
¿Los procesos para asignar las plazas son seguros?	Seguridad	Seguridad
¿Son seguros los procesos de contrato para el personal administrativo?		Sistematizado
¿Las convocatorias para acenso de los docentes son seguros, en base a los resultados?		Resultados

Anexo 04. Formato de autorización de publicación



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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 2052967481
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL (UGEL9) CELENDÍN	
Nombre del Titular o Representante legal: CARLOS TEODORO SÁNCHEZ MUÑOZ	
Nombres y Apellidos	DNI: 28065458

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 DE SERVICIO EN LA UGEL CELENDÍN, CAJAMARCA, 2021.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos: FIORELITA M. BRIONES RODRÍGUEZ	DNI: 46073633

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: Celendín de la Provincia de Tarma, el 2021.

Firma

(Titular o Representante legal de la Institución)

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SOTO HIDALGO CINTHYA VIRGINIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en la UGEL Celendín, Cajamarca, 2021.

", cuyo autor es BRIONES RODRIGUEZ FIORELITA MARGARETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 21 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SOTO HIDALGO CINTHYA VIRGINIA DNI: 41808419 ORCID: 0000-0003-4826-8447	Firmado electrónicamente por: CSOTOH el 22-01- 2022 22:11:37

Código documento Trilce: TRI - 0284050