



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Gestión administrativa y calidad del servicio en una unidad de
gestión educativa local de la región Loreto - Iquitos – 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de la Educación**

AUTOR:

Fernandez Panaifo, Carlos (orcid.org/0000-0002-7784-7547)

ASESORA:

Dra. Santa Cruz Terán, Flor Fanny (orcid.org/0000-0003-4032-9620)

CO-ASESOR:

Mg. Villacorta Valencia, Henry (orcid.org/0000-0002-2982-3444)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

TRUJILLO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, mis padres, esposa e hijos, que son mi fortaleza para seguir impulsando mi crecimiento profesional.

Carlos

Agradecimiento

A los docentes de la Universidad César Vallejo por su apoyo constante e incondicional en el desarrollo de la presente investigación.

A los servidores públicos de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto, por colaborar en la recolección de los datos.

Carlos

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Análisis descriptivo de la Gestión Administrativa</i>	19
Tabla 2 <i>Análisis descriptivo de la Calidad del servicio</i>	20
Tabla 3 <i>Correlación de Gestión Administrativa y Calidad del servicio</i>	21
Tabla 4 <i>Correlación entre la Planificación y Calidad del servicio</i>	22
Tabla 5 <i>Correlación entre la Organización y Calidad del servicio</i>	23
Tabla 6 <i>Correlación entre Dirección y Calidad del servicio</i>	24
Tabla 7 <i>Correlación entre Organización y Calidad del servicio</i>	25
Tabla 8 <i>Correlación entre Control y Calidad del servicio</i>	26

Índice de figuras

Figura 1 Población y muestra	14
Figura 2 Resultado de la fiabilidad de Gestión Administrativa y Calidad del servicio	16
Figura 3 Análisis descriptivo de la Gestión Administrativa	19
Figura 4 Análisis descriptivo de la Calidad del servicio	20

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión administrativa y calidad del servicio según la percepción de los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022, considerando las definiciones, teorías que sustentan las variables en estudio. Tipo de investigación fue básica con diseño no experimental, descriptivo, transversal, correlacional, con una población de 85 trabajadores, tomando como muestra a 70 casos, para la recolección de los datos se utilizó como técnica la encuesta, tomando como instrumento un cuestionario tipo Likert para cada variable. Los resultados demuestran que la gestión administrativa se encuentra en el nivel regular con 41.1% y la calidad del servicio también se encuentra en el nivel regular con 41.1%; así mismo para relacionar las dos variables se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman obteniendo un índice de 0.752, con una significancia $<.001$, aceptando la hipótesis de la investigación, concluyendo que existe una relación moderada entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022, de igual manera existe correlación significativa entre la planificación y calidad del servicio con un índice de 0,753, aceptando la hipótesis de la investigación.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad del servicio, planificación.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and service quality according to the perception of the workers of a Local Educational Management Unit in the Loreto-2022 region, taking into account the definitions, theories that support the variables in study. The type of research was basic with a non-experimental, descriptive, cross-sectional, correlational design, with a population of 85 workers, taking 70 cases as a sample, for data collection the survey technique was used, taking as an instrument a standard questionnaire. Likert for each variable. The results show that the administrative management is at the regular level with 41.1% and the quality of the service is also at the regular level with 41.1%; Likewise, to relate the two variables, Spearman's Rho correlation coefficient was used, obtaining an index of 0.752, with a significance $<.001$, accepting the research hypothesis, concluding that there is a moderate relationship between administrative management and the quality of the service in a Local Educational Management Unit of the Loreto-2022 region, in the same way there is a significant correlation between planning and quality of service with an index of 0.753, accepting the research hypothesis.

Keywords: administrative management, service quality, planning.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, con los cambios educativos que se dieron a nivel internacional, donde la gestión educativa empieza desde la calidad que se brinda por parte de los trabajadores en la atención al personal que asiste a realizar trámite administrativo en las diversas instancias descentralizadas, como son: las escuelas, las instancias descentralizadas de gestión educativa a nivel local, regional y nacional. MINEDU (2020).

Mediante Decreto Supremo N° 014-2021 el gobierno expresa la declaratoria de emergencia al régimen educativo en el territorio peruano de mediados hasta fines del año 2021 y de enero a junio del año 2022, debido a la pandemia del COVID.19, ante ello se tuvo que hacer una reingeniería institucional, brindando atención al usuario de manera presencial, semipresencial y a distancia virtual con recursos tecnológicos, en las diversas instancias y oficinas de atención y ahora con las nuevas normativas que precisan que se debe retornar a la presencialidad para brindar un servicio adecuado, ya que algunos usuarios desconocen el uso de las tecnologías informáticas y se encuentran limitados para realizar algún trámite administrativo; asimismo, el documento en referencia indica que, en correspondencia al derecho a la educación, el gobierno peruano tiene la responsabilidad de garantizar que para brindar educación se deben presentar escenarios asequibles, accesitarios, adaptables y aceptables; donde la autoridad educativa nacional comprueba el conglomerado de mecanismos, términos y recursos que lo garanticen. MINEDU (2021)

Es necesario resaltar que parte primordial de las instancias descentralizadas de educación, como son las Unidades de Gestión Educativa Local, a donde acuden los usuario considerando dentro de ellos, directivos, docentes, demás miembros de la comunidad educativa y distintos personajes a solicitar información y documentación necesaria y de utilidad para respaldar las gestiones, estudios y otras acciones, y en virtud de ello se encuentran con personal que brinda atención al usuario tratando de satisfacer los requerimientos y perspectivas de los mismos, de una manera adecuada.

A nivel mundial se observa a la gestión administrativa como un componente primordial y de gran importancia en la gestión educativa, ya que mediante ella se impulsan políticas de mejoramiento basándose en el fortalecimiento de un método que garantice la calidad encaminado a que las personas tengan las mejores opciones educativas, progreso de capacidades ciudadanas, afianzamiento descentralizado e independencia institucional a través de la consolidación organizacional de las instancias educativas y de gestión administrativa en todo el sector educativo.

La unidad educativa de gestión local descentralizada de Loreto no está brindando un servicio de buena calidad, lo cual genera cierto descontento y reclamo por parte de los usuarios, aun sabiendo que es parte de sus funciones brindar una atención eficiente y de óptima calidad, lo cual involucra la satisfacción del usuario; al no tener autonomía administrativa, y dependiendo económica y administrativamente de la Gerencia de Desarrollo de la Región Loreto, se considera que es una limitante no tener autonomía para contar con el personal que requiere y así poder brindar un mejor servicio al usuario asegurando la calidad en la atención. Ante los acontecimientos se procede a plantear la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio según la percepción de los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022?

Ante ello se justifica el estudio sosteniendo el conocimiento en base a las diversas epistemologías que sustentan la aplicación de cada una de las variables como son gestión administrativa y calidad del servicio en una instancia educativa local de la región Loreto-2022, para contribuir a la solución del problema identificado y darle la viabilidad que requiere, ya que cuando se analizan cada una de las variables estudiadas intervienen los indicadores que fueron priorizados de acuerdo a las teorías más pertinentes como son la epistemología de Fayol y la del estándar SERVQUA de acuerdo al contexto para visualizar mediante ellas si la atención es óptima o no, y por ello se pretende tener el conocimiento científico para implementar las alternativas de solución

pertinentes; así mismo es necesario conocer la relación entre las dos variables, los hallazgos contribuirán a mejorar los procedimientos para una gestión educativa eficiente y calidad de servicio óptimo. De igual manera para la implementación de métodos, estrategias y recursos pertinentes y necesarios para atender a los usuarios de manera eficaz, los cuales serán perfeccionados con el uso eficiente de las herramientas que tiene la gestión administrativa para entregar un servicio óptimo y eficiente. Es por ello, que metodológicamente se pretende medir el nivel de relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, mediante la relación de los aspectos e indicativos de ambas variables, para con ello sustentar las propuestas de mejora implementados en los servicios que se brindan, por lo que presenta relevancia social ya que los resultados permitirán mejorar la atención en las misiones encomendadas y por ende repercutirá en la mejora institucional mediante la gestión administrativa, lo cual será reflejado en la consolidación y mejora en los productos que se brindan, tratando en lo posible de que la atención esté por encima de sus perspectivas.

Por lo que resulta muy importante para el despliegue del presente estudio plantear el siguiente objetivo general: determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio según la percepción de los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022, y para ello se describen a continuación los objetivos específicos: (i) identificar la percepción que tienen los trabajadores de la gestión administrativa en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022; (ii) identificar la percepción que tienen los trabajadores de la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022, (iii) determinar la relación que existe entre la planificación y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022.

Ante lo cual se presentan las siguientes hipótesis: H₁: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022 e H₀: NO existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el estudio realizado por Vera (2022), cuyo propósito fue determinar la relación existente entre la variables gestión administrativa y la variable calidad de servicio en una instancia educativa descentralizada de Tarapoto, la perspectiva del estudio fue cuantitativo, el diseño no experimental, transversal descriptivo correlacional, participaron 39 trabajadores, como técnica emplearon la encuesta y como instrumento el cuestionario, en los hallazgos se contempla correlación entre la planificación y la calidad de servicio, alcanzando un coeficiente de 0.984 y un p valor = a 0,000.

Así mismo se tiene la investigación de Guerrero (2022) en una instancia ejecutora educativa local de Tarma, donde aplicó el enfoque cuantitativo, diseño experimental, transversal, la muestra la conformaron 312 usuarios, la técnica empleada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento, los resultados evidencian que la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la instancia educativa de esa localidad es directa y muy baja.

Guillermo, Nila, Enrique y Mirko (2022), realizó el análisis que ejerce la gestión administrativa del sector público en los recursos humanos en la temporada que duró la epidemia del Covid-19, aplicaron el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, el diseño empleado fue no experimental, transversal, la técnica que emplearon fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario escala tipo Likert, 384 individuos conformaron la muestra, seleccionados mediante muestreo no probabilístico, de forma intencional y por conveniencia, los resultados evidencian niveles adecuados en la planificación, dirección, organización y control del trabajo, con 54,7% de conformidad; el 32,2 % manifestaron disconformidad y el 13,1 % indiferencia, concluyendo que la mayor cantidad de empleados está conforme de que la gestión administrativa es adecuada.

También es meritorio considerar la investigación de Morales, Paucar, César, Matos, Pujay & Gutierrez (2021) referente a cómo los usuarios perciben la

calidad del servicio que se ofrece en la unidad educativa de San Juan de Miraflores. Perú, cuyo objetivo fue calcular el nivel relacional existente entre la calidad de servicio y satisfacción de usuarios, la técnica que emplearon fue la encuesta y el cuestionario tipo Likert como instrumento. Luego del análisis estadístico se evidencia existencia de correlación alta entre ambas variables, obteniendo un valor de r de Pearson de 0,7145, también se evidenció una buena calidad y satisfacción del servicio.

De igual manera se tiene la investigación de Chambi (2021), que tuvo como propósito determinar la relación existente entre la gestión educativa y calidad del servicio en el personal docente de una escuela de Lima, la investigación fue básica, enfoque cuantitativo, correlacional, el diseño utilizado fue no experimental, descriptivo, transversal, la muestra la conformaron 74 docentes, utilizaron como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta. Los resultados evidencian una gestión educativa regular con un nivel medio de 71,62%, no generando el impacto esperado y un nivel de calidad de servicio equivalente a 64,86%, así mismo el nivel de correlación rho de spearman es 0,57 lo cual demuestra que las dos variables presentan un moderado nivel de relación.

De igual manera la pesquisa realizada por los investigadores Bao, Marcelo, Gutiérrez, Bardales, Corcino y Huamanyauri (2020), que tuvieron como objetivo determinar la relación existente entre calidad del servicio y gestión administrativa, la investigación fue cuantitativa, esquema correlacional, transversal, participaron 147 usuarios de posgrado, la encuesta fue utilizada como técnica y como instrumento el cuestionario, al realizar la observación estadística se evidencia que la gestión administrativa se ejecuta de modo aceptable en 69,4% y la calidad de servicio buena en 67,4%. Las conclusiones indican que ambas variables se relacionan.

Además, es importante recurrir al estudio de (Cárdenas, 2021) que tuvo como objetivo comprobar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al beneficiario en la instancia educativa descentralizada, se

recurrió al enfoque cuantitativo, el diseño empleado fue no experimental, transversal, de corte correlacional, el instrumento empleado fue la encuesta. La muestra la conformaron 365 personas que acudieron a la UGEL, los resultados indican que existe disconformidad con la praxis de servicio al beneficiario, así mismo indicaron estar conforme con los componentes de la calidad del servicio como son: fiabilidad, tangibles, seguridad y capacidad de respuesta, de igual manera indicaron estar insatisfechos con la empatía. Se concluye aceptando la relación existente entre las dos variables en la UGEL de Nauta, 2021. ($p=0,000$).

Así mismo, realizando un análisis a estudios internacionales relacionados a las variables en estudio se encontraron las siguientes pesquisas:

Soto, Morillo, Calderón-Hernández, Betancur (2020) tuvieron como propósito examinar la relación existente entre el enfoque de gestión y las características del directivo docente de organizaciones pedagógicas de 117 municipalidades, la metodología que emplearon fue descriptiva, el enfoque cuantitativo, transversal, diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 242 personas, emplearon la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, los resultados revelan que hacia la gestión directiva crítica se inclinan aquellos directivos-docentes posgraduados y experiencia laboral mayor a una década y aquellos con menor experticia hacia la gestión funcionalista, es decir, a mayor experiencia mayor gestión crítica, evidenciando que las prácticas directivas aún se realizan de manera funcional y estructural.

Por otro lado, recurriendo a investigaciones relacionadas a la gestión administrativa, se encuentra la siguiente información relevante respecto donde la Gestión Administrativa se sustenta en la epistemología de Fayol, citado por Altamirano (2020), siendo una contribución significativa a la corriente administrativa porque presenta para el progreso administrativo las siguientes características: define la administración cosmopolita, originaria proposición perfeccionada de la administración, con posibilidad de aplicación a todas las labores y equipos, la necesidad de dar lecciones de administración en los centros de formación básica y superior.

Chiavenato (2013) Fayol concibe la administración como una teoría disciplinar, resaltando que las diversas distribuciones necesitan un nivel de preparación, definiéndose 5 elementos: planificación, organización, dirección, coordinación y control, puntualizando que la planificación se refiere a los objetivos institucionales, cuyas estrategias se planifican para lograr los propósitos, el plan es comunicado oportunamente, lo cual muestra un orden y secuencia en el cumplimiento de la actividades, , el cual se encuentra planteado por escrito y se hace extensivo a los trabajadores de la organización, comunicando la idea general de las acciones que se van a realizar para lograr su involucramiento, incluyendo los planes específicos con la finalidad de lograrlos, lo cual otorga una óptica hacia el futuro.

De acuerdo a Amorós (2016) la organización, es un proceso para comprometer a determinado grupo de personas realizando una distribución ordenada y organizada de las funciones que debe cumplir cada trabajador conforme a la normativa funcional, así mismo cuenta con un plan de acompañamiento y monitoreo que verifique la consecución de las metas, demostrando la existencia de un orden interno y se hace buen uso de los recursos, reúne dos caracteres diferentes como son materia y persona para lograr los resultados.

La dirección, es la actividad inherente a la gerencia, la toma el control, conduciendo de manera eficiente la distribución de funciones de los trabajadores a su cargo, posee un alto grado de motivación y capacidad de liderar, administra al personal de forma exitosa, para ello debe comprender el comportamiento, personalidad, actitudes, donde aun con las diferencias que se presenten, todos trabajan en función del logro de los objetivos organizacionales.; también se presenta la coordinación, que se fundamenta en la coherencia, combinación y concordia de todo el dinamismo y sacrificio. Asca, Ramos y Espinoza (2021)

El control, Junshan (2017) se encarga de la constatación de que todo lo realizado es producto de la planificación, la cual es realizada de manera planificada por el personal jerárquico, aplicando técnicas idóneas para un

seguimiento óptimo utilizando los recursos disponibles, por lo que si se encuentra algún contratiempo por parte de los usuarios u otros personajes, oportunamente se realizan los reajustes necesarios.

Altamirano (2020), plantea principios de administración, señalando tolerancia y facilidad de adaptación a diferentes contextos y expectativas, distinguiéndose: división del trabajo, donde los recursos humanos poseen destrezas adicionales, dominio y conocimiento de diversas áreas específicas, permitiéndoles eficiencia en el desempeño de sus funciones; autoridad, representada por el director para ordenar y ser obedecido, dando ejemplo al cumplir sus funciones; disciplina, donde los empleados evidencien el cumplimiento de sus actividades, respetan las reglas y acuerdos organizacionales, donde la buena conducta se manifiesta en los diversos espacios y áreas, contratos equitativos y reglamentos impuestos, con buen juicio a las transgresiones e incumplimientos.

Vergara (2020) manifiesta que es preciso resaltar la presencia de un jerárquico, siendo fundamental que la institución destaque su presencia, donde los subordinados reciben instrucciones, si existiera más de uno generaría conflicto en las disposiciones y desconcierto en la autoridad; de la misma manera se encuentra la dirección, donde las instrucciones de la institución con un objetivo en común deben ser direccionadas por una sola persona con un mismo propósito; también es importante tomar en cuenta la subordinación de intereses individuales al bien común, que en líneas generales, es necesario aclarar que el rendimiento de un trabajador no debe sobrepasar de los intereses institucionales

Isa (2021), precisa la remuneración, resaltando fundamental el pago del trabajo efectuado, la misma que debe ser equitativa de acuerdo a las labores que realizan los trabajadores, resaltando la centralización, que viene a ser un cierto nivel de equilibrio en la autoridad, que consiste en que al minimizar la intervención de los funcionarios en las medidas que se decidan esta se concentra, al incrementar su interés y participación en ella se descentraliza, por lo que hay que encontrar un cierto nivel de concentración pertinente para cada

propósito; así mismo la jerarquía, es indispensable que cada institución plantee jerarquías definidas, también resalta el orden, que hace referencia a los recursos y trabajadores, donde todos deben encontrarse en un espacio adecuado en un momento preciso.

Asimismo la equidad, es el trato justo, equitativo y de respeto de los superiores a los subordinados; también se encuentra la estabilidad del personal, siendo recomendable que las compañías en la medida de las posibilidades minimice las rotaciones de personal y trate de mantenerlos en puestos clave a medida que reúnen sapiencia y mejoran su desempeño; incluso la iniciativa, que hace referencia a la libertad de los trabajadores para decidir y cumplir sus funciones, compartiendo sus ideas y siendo reconocidos por su innovación y apropiarse de nuevos retos, finalmente está el espíritu de grupo, que precisa que en todo el ambiente laboral debe existir una especie de sinergia entre los trabajadores, donde la institución tiene un sentimiento de unión, aun en los detalles más pequeños alentar a los trabajadores, priorizando la comunicación oral ante la formal siempre que sea posible. (Suárez, Robles, Serrano, Armijo y Anchundia, 2019)

Respecto a la segunda variable que trata sobre la calidad de servicio, ésta se sustenta en la epistemología del estándar SERVQUA, tomando como referencia la investigación realizada por Corina (2012), donde la eficacia del servicio brindado es visible ante la apreciación de los trabajadores, siendo el elemento clave que prevalece cuando el trabajador realiza la valoración, donde lo primordial es satisfacer y sobrepasar los límites de exigencia referente a la atención que brindan los trabajadores de la institución, ya que brindar un servicio de calidad es sinónimo de incremento en la proporción de ventas, la generación de seguridad y confianza en los trabajadores, contrariamente, aquellas instituciones que no priorizan por ofrecer un servicio eficiente y de calidad escasamente conseguirán aceptación empresarialmente.

De acuerdo a Pizzo (2013), la Calidad del servicio representa la práctica realizada y ofrecida por los trabajadores de una institución para atender los

requerimientos y necesidades de los usuarios que asisten a solicitar un servicio accesible, óptimo, rápido, flexible, considerable, útil y eficaz, aun en circunstancias no previstas o traspés, tal que los usuarios consideren ser entendidos y escuchados de manera personalizada, con esmero y eficiencia, e impresionado con una atención que sobrepasa lo pronosticado, brindado como producto mayor poder adquisitivo y menor costo institucional.

Uno de los prototipos de gran aceptación en las instituciones de norte américa es el método SERVQUAL, siendo sus creadores Zeithaml, Parasurama y Berry (1998) quienes desarrollaron este modelo a través de una entrevista a diversos sectores de norte américa, contemplando la seguridad, donde se considera que las contestaciones brindadas por los funcionarios a las acciones administrativas infunden credibilidad y seguridad, siendo amables con los usuarios, demostrando estar preparados y calificados para resolver las peticiones de los usuarios, así mismo asegura que el tiempo que se atiende es el idóneo y que los funcionarios muestran predisposición para brindar una atención de calidad.

Quiroz (2020), precisa que los elementos intangibles, hace referencia a la parte física estructural, al equipamiento, materiales y recursos humanos, los cuales deben evidenciar un correcto funcionamiento para ofrecer un servicio de calidad, así como recursos tecnológicos suficientes para satisfacción de los usuarios, de igual manera considera las instalaciones físicas adecuadas para brindar un buen servicio; así mismo la confiabilidad, que trata de la predisposición para brindar una atención de manera eficiente y minuciosa, así como el desempeño de las funciones administrativas de acuerdo a los principios legales cumpliendo las normas actuales.

También es meritorio considerar la idoneidad en la respuesta, a los usuarios de manera eficiente y eficaz, además destaca la preparación necesaria para las estrategias adecuadas y la sapiencia para el servicio; de igual manera la empatía , que tiene que ver con la cordialidad de los servidores ante los usuarios, demostrando preocupación por los asuntos y la demanda educativa, donde se evidencia que la instancia atiende los requerimientos de los usuarios,

brindando información óptima acerca de los procesos administrativos ,
atendiendo con buen ánimo a los usuarios de manera clara y ordenada,
comunicándose personalmente, para brindarle la confianza necesaria,
representando la integridad y autenticidad en el trabajo realizado. (Álvarez y
Ospina, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

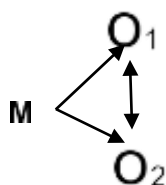
3.1.1. Tipo de investigación

Para el desarrollo de la indagación realizada se utilizó la investigación básica, orientada a acrecentar la parte cognitiva, incrementando el progreso científico, buscando el desarrollo de teorías fundamentadas en leyes y epistemologías como la de Fayol y del estándar SERVQUA, proporcionando un bagaje de saberes que se complementa con la comprensión de los componentes que constituyen la correspondencia entre las variables. (CONCYTEC, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación:

Tomando como referencia a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se aplicó el diseño no experimental, ya que se describió la información tal como se presentó en la realidad, donde el investigador no ejercía ningún tipo de manipulación de las variables en estudio, así mismo fue transversal porque se aplicó por única vez, según su carácter, correlacional porque calculó el nivel de relación que existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio, en el mismo sujeto, este estudio se caracterizó por la medición de dos o más variables en un ambiente determinado, donde se midieron cada una de ellas, que luego fueron ponderados y analizada la relación, lo cual responde al objetivo de la investigación.

Cuyo esquema se representa a continuación:



Dónde:

M= Muestra: Trabajador de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto

O1: Variable 1: Gestión administrativa

O2: Variable 2: Calidad del servicio

r= relación entre O₁ y O₂

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

Definición conceptual: constituye la organización de gestiones, servicios, transacciones y determinaciones que el centro efectúa con el propósito de lograr sus objetivos, es un proceso que implica las características particulares de las acciones que realizan la diversidad de empleados que laboran en ella, involucra la utilización de herramientas y recursos que dispone para lograr los objetivos institucionales. (Altamirano, 2020).

Definición operacional: Es el procedimiento mediante el cual la unidad de gestión educativa local de la región Loreto, pretende lograr sus metas institucionales como son la planificación, organización, dirección y control.

Indicadores. Se estudiaron: Planificación: planeamiento estratégico corporativo, planeamiento ejecutivo institucional, caracterización de actividades específicas, desempeño de funciones. Organización: Distribución orgánica, preparación, conexión interna. Dirección: Monitoreo, liderazgo, estímulo y trabajo cooperativo. Control: valoración de la labor de los trabajadores, determinación de estándares, supervisión de los sistemas de la institución, capacitación.

La escala de medición utilizada será de tipo ordinal tipo Likert, considerando Nunca (1), casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y siempre (5).

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual. Es el impacto que tiene el trabajador acerca de la atención que se brinda en una determinada institución, toma como referencia al aspecto general de la organización. (Buste, 2021)

Definición operacional. Es la capacidad que busca optimizar la calidad mediante la calificación del trabajador utilizando una encuesta que contiene cinco dimensiones para ese proceso: confiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad y empatía.

Indicadores. Dentro de las medidas que permitirán cuantificar las actividades se considera: *Confiabilidad:* planificación de periodos, responsabilidad competitiva, atención personalizada, solución a dificultades, percepción del trabajador. *Capacidad de respuesta:* predisposición y asesoría, disposición de asistencia y cooperación, rapidez en la atención, periodo de espera, vivencia del trabajador en la atención que brinda. *Elementos tangibles:* equipamiento e instalaciones, asistencia técnica, señalización y colocación del material de soporte, condiciones del ambiente y de aseo. *Seguridad:* garantía de la atención que brinda, facilidad de comunicación del trabajador, amabilidad y respeto que brinda. *Empatía:* asistencia y atención personalizada, priorización de requerimientos, formalidades y tratamiento eficiente.

La escala de medición utilizada será de tipo ordinal tipo Likert, considerando Nunca (1), casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y siempre (5).

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población.

La población considera a 87 trabajadores de las diversas oficinas administrativas de una instancia educativa local de Loreto, dentro del horario establecido de 8:00 am a 2 pm.

Figura 1

Población y muestra

Población	Muestra
85 trabajadores	70 trabajadores

- **Criterios de inclusión.** Hacen referencia a cada uno de los funcionarios de ambos sexos mayores de 18 años que realizan labores administrativas y acepten participar en la investigación, ya que, de acuerdo a Arias, Villasis, y Miranda (2016), estos criterios toman en cuenta las características que requiere el objeto de estudio para ser tomado en cuenta en el estudio, pudiendo ser el sexo, la edad, grado de estudio, etc.
- **Criterios de exclusión.** Consideraron a los funcionarios que se hallan de licencia por salud o falten en los días que se aplica la encuesta.

3.3.2. Muestra

Tal como expresa Hernández, Sampieri y Mendoza (2018) constituyen las unidades de análisis, es una parte que representa a la población de la cual se reunirá la información, por ende respecto al presente estudio con el objeto de establecer la muestra, se recurre a la expresión matemática para poblaciones delimitadas, obteniendo una muestra de 70 trabajadores.

3.3.3. Muestreo

Se recurrió al muestreo no probabilístico por conveniencia, aplicado en el caso de que cada uno de los trabajadores no tienen la misma posibilidad de ser elegidos en el estudio, a través de un método aleatorio ya que presentan características similares de la población estudiada.

Se empleó el muestreo aleatorio simple, no probabilístico, el cual se fundamenta en el criterio del investigador.

3.3.4. Unidad de análisis. Lo conforman cada uno de los funcionarios de la instancia educativa local de la región Loreto-2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica. Se utilizó la encuesta, que viene a ser la recolección de la información a través de consulta, con el propósito de conocer la percepción de personas acerca de un tema específico y contar con información fidedigna del hecho, los que luego serán sometidos a procedimientos estadísticos. (Hernández y Mendoza, 2018)

Instrumento. Se recurrió a un interrogatorio anónimo, en la cual se registran las respuestas del encuestado, el cual debe tener los siguientes requisitos: confiable, objetivo y válido.

Validación. Para la variable Gestión administrativa se recurrió al instrumento de Henry Fayol, adaptado y validado por Guerrero (2022); de igual manera en Calidad del servicio se tomó el Modelo Servqual, adaptado y validado por la misma investigadora, que obtuvo resultados confiables mediante los indicadores seleccionados, asimismo se recurrió al juicio de expertos obteniendo los resultados que a continuación se detallan.

Validez de juicio de expertos de los instrumentos elaborados:

Gestión administrativa. Cuestionario de 17 elementos, tuvo alfa de cronbach 0.752.

Calidad del servicio. Cuestionario de 21 elementos, tuvo alfa de cronbach 0.993.

Confiabilidad. Para el estadístico de confiabilidad se recurrió al alfa de cronbach aplicado a las dos variables de estudio, mediante la prueba piloto. Hernández-Sampieri, y Mendoza, (2018), sustenta que hay diversidad de técnicas para medir la confiabilidad en los instrumentos a aplicar en los estudios de investigación (p 228).

Figura 2

Resultado de la fiabilidad de Gestión Administrativa y Calidad del servicio

Variable	Alfa de cronbach	N° items
Gestión administrativa	0.916	17
Calidad del servicio	0.942	21

Se recurrió al estudio de prueba piloto con el propósito de comprobar la confiabilidad y validez de los cuestionarios aplicados a 41 sujetos cuyas características son similares a la población en estudio, ya que de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) existen diferentes procedimientos en el recojo y observación de los datos para evidenciar la confiabilidad del estudio realizado. (p 686)

3.5. Procedimientos

Se inició con la búsqueda de conocimientos, recurriendo a información científica y confiable, seleccionándose información muy valiosa referente al marco teórico considerándose los antecedentes y bases teórico científicas referentes a las variables en estudio, luego se procedió a la construcción del instrumento, tomando como referencia el cuestionario de Henry Fayol para la variable gestión administrativa, el cual fue sometido a validez por Guerrero (2022); así mismo se adoptaron los ítems del Modelo Servqual, que fue adaptado por la misma autora y aplicado la prueba piloto, obteniéndose una buena aceptación en ambas variables, así mismo se recurrió al juicio de expertos a los instrumentos adoptados con resultados aceptables, por lo que los cuestionarios ya se encuentran en óptimas condiciones para su aplicación. Posterior a ello se solicitó autorización al director de una UGEL de la región Loreto para luego recurrir al manejo de los cuestionarios, con la autorización aceptada se aplicó el instrumento y recogió la información, considerando la autorización a los encuestados, informándoles que los resultados son anónimos y confidenciales, y que los datos serán usados con fines académicos. Se aplicó la prueba de normalidad, resultando $>$ que 0.05 por lo que se aplica el estadístico R de Spearman.

3.6. Método de análisis de datos

De acuerdo a Queirós & Faria (2017), este procedimiento tiene varias etapas, y lo primero que se aplica para la interpretación de los datos es la estadística descriptiva, donde se procede a hacer el cálculo de frecuencias y porcentajes de acuerdo a los datos recopilados, se recurrió al manejo del estadístico SPSS versión 28 y el excell para la elaboración de tablas y figuras en los que se sistematizaron los datos obtenidos con la finalidad de establecer los niveles en los que se ubica cada una de las variables y así mismo se recurrió al análisis inferencial con un nivel significativo de 0.05 para establecer mediante la hipótesis la relación entre las variables, se empleó el coeficiente de correlación rho de spearman, porque se analizó variables ordinales ya que este estadístico hace posible la obtención de una constante de asociación entre dimensiones e indicadores que no presentan comportamiento de manera normal entre variables ordinales, calculados de acuerdo a una sucesión de categorías establecidas.

3.7. Aspectos éticos

Se considera los principios básicos que rigen toda investigación, como son: el respeto a la autonomía de las personas por su capacidad de decisión considerando los pro y contra de la misma; también se protegerá la autonomía respetando la opinión recibida por parte del usuario; la búsqueda del bien común alcanzando la máxima utilidad y minimizando el perjuicio y error, salvaguardando el bien comunitario de las personas participantes del estudio; la justicia, tratando a cada persona de manera correcta y apropiada, solicitando el consentimiento informado; y dando un manejo confidencial a los datos, para tal fin se recurrirá a personas idóneas preparadas para aplicar el instrumento.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Frecuencia de la Gestión Administrativa en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto - 2022

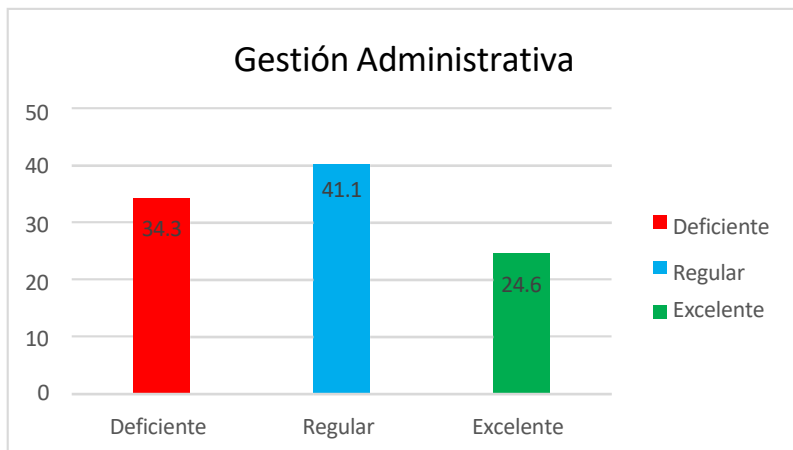
Tabla 1

Análisis descriptivo de la Gestión Administrativa

Variables y dimensiones	Deficiente		Regular		Excelente	
	f	%	f	%	f	%
Planificación	21	30	30	42.9	19	27.1
Organización	30	42.9	33	47.1	7	10
Dirección	23	32.9	26	37.1	21	30
Control	26	37.1	26	37.1	18	25.7
Gestión Administrativa	25	35.7	29	41.1	16	23.2

Figura 3

Análisis descriptivo de la Gestión Administrativa



Se observa que la gestión administrativa en la instancia descentraliza de la región Loreto-2022 se encuentra en el nivel regular con el 41.1%(29), asimismo la Planificación se encuentra en la escala regular con 42.9% (30), la dimensión Organización, el nivel regular tuvo el 47.1% (33), la dimensión Dirección obtuvo 37.1% (26) en el nivel regular y la dimensión Control el nivel regular alcanzó 41.1% (29).

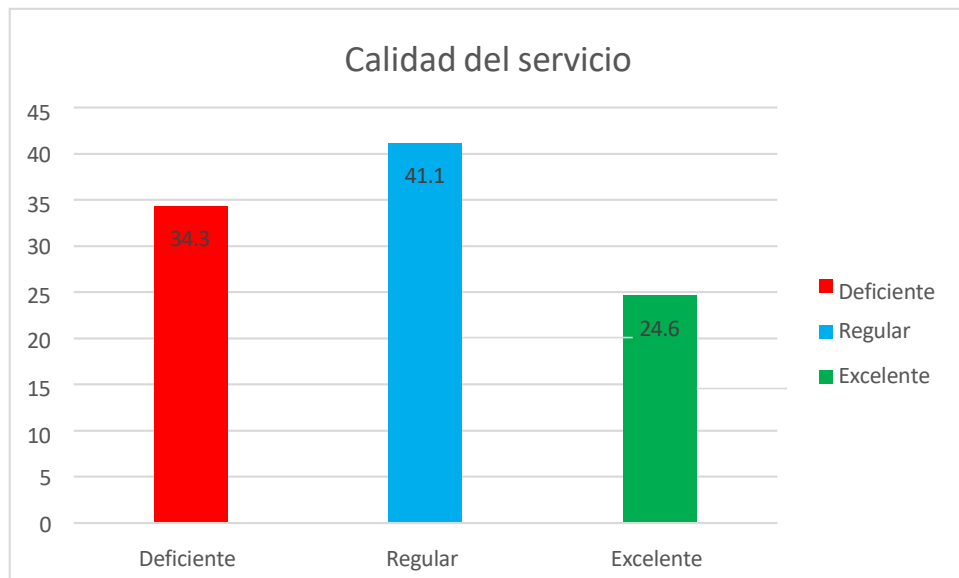
Tabla 2

Análisis descriptivo de la Calidad del servicio

Variable y dimensiones	Deficiente		Regular		Excelente	
	f	%	f	%	f	%
Elementos tangibles	24	34.3	32	45.7	14	20
Empatía	24	34.3	31	44.3	15	21.4
Capacidad de respuesta	26	37.1	25	35.7	19	27.1
Seguridad	22	31.4	27	38.6	21	30
Calidad del servicio	24	34.3	29	41.1	17	24.6

Figura 4

Análisis descriptivo de la Calidad del servicio



En el análisis según dimensión, Elementos tangibles tuvo mayor porcentaje en el nivel regular 45.7% (32), la dimensión Empatía, el nivel regular tuvo el 44.3% (31), la dimensión Capacidad de respuesta obtuvo 37.1% (26) en el nivel deficiente y en la dimensión Seguridad, el nivel regular alcanzó 38.6% (27).

Resultados Inferenciales

Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022

H0: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022.

Nivel de significancia

Alfa = 0.05 (5%)

Tabla 3

Correlación de Gestión Administrativa y Calidad del servicio

			Gestión Administrativa	Calidad servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.752**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	70	70
	Calidad servicio	Coeficiente de correlación	.752**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	70	70

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

Intervalos de confianza de la rho de Spearman

	Rho de Spearman	Significance (2-tailed)	95% de intervalos de confianza (bilateral) ^{a,b}	
			Inferior	Superior
Gestión Administrativa	.752	<.001	.624	.841
Calidad servicio				

a. La estimación se basa en la transformación de r a z de Fisher

b. La estimación de error estándar se basa en la fórmula propuesta por Fieller, Hartley y Pearson.

Decisión. Como el p-valor $< 0.001 > 0.05$ (nivel de significancia), se acepta la H₁, indicando que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio según la percepción de los funcionarios de una instancia educativa descentralizada de la región Loreto-2022, con un coeficiente de correlación rho de spearman 0,752.

Tabla 4*Correlación entre la Planificación y Calidad del servicio*

Correlaciones				
			Planificación	Calidad servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1.000	.753**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	70	70
	Calidad servicio	Coeficiente de correlación	.753**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	70	70

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

Decisión:

Como el p-valor = <.001 > 0.05 (nivel significativo), por lo que se rechaza la H_0 y acepta la H_1 , indicando que la Planificación tiene relación con la calidad del servicio en una instancia educativa local de la región Loreto-2022

Tabla 5*Correlación entre la Organización y Calidad del servicio*

		Correlaciones	
		Organizació n	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Organización	1.000	.615**
		Sig. (unilateral)	<.001
		N	70
Calidad Servicio		.615**	1.000
		Sig. (unilateral)	<.001
		N	70

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

Decisión:

Como el p-valor = <.001 > 0.05 (significativo), se acepta la H₁, indicando que existe relación entre la organización y calidad del servicio en una instancia educativa local de la región Loreto-2022

Tabla 6*Correlación entre la Dirección y Calidad del servicio*

		Correlaciones		
			Dirección	Calidad servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1.000	.636**
		Sig. (unilateral)	.	<.001
		N	70	70
	Calidad servicio	Coefficiente de correlación	.636**	1.000
		Sig. (unilateral)	<.001	.
		N	70	70

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

Decisión:

Como el p-valor = <.001 > 0.05 (nivel significativo), por lo tanto, se acepta la H₁, indicando que existe relación entre la dirección y la calidad del servicio en una instancia educativa local de la región Loreto-2022.

Tabla 7*Correlación entre Organización y Calidad del servicio*

			Correlaciones	
			Organizació n	Calidad servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000	.615**
		Sig. (unilateral)	.	<.001
		N	70	70
	Calidad servicio	Coeficiente de correlación	.615**	1.000
		Sig. (unilateral)	<.001	.
		N	70	70

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

Decisión:

Como el p-valor = $<.001 > 0.05$ (nivel significativo), por lo tanto, se acepta la H₁, indicando que existe relación entre la dirección y la calidad del servicio en una instancia educativa local de la región Loreto-2022

Tabla 8*Correlación entre Control y Calidad del servicio*

		Correlaciones		
			control	Calidad servicio
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1.000	.687**
		Sig. (unilateral)	.	<.001
		N	70	70
Calidad servicio		Coefficiente de correlación	.687**	1.000
		Sig. (unilateral)	<.001	.
		N	70	70

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

Decisión:

Como el p-valor = <.001 > 0.05 (nivel significativo), se acepta la H₁, entendiéndose que existe relación entre el control y la calidad del servicio en una instancia educativa local de la región Loreto-2022

V. DISCUSIÓN

Después de realizada la descripción del problema, tratado los antecedentes, teorías y definiciones de las variables en estudio se procedió a la selección de la información con la práctica de los instrumentos con la finalidad de presentar las tablas y figuras para proceder a la discusión de los resultados con investigaciones realizadas anteriormente, detallándose a continuación.

Respecto a la relación existente entre la gestión administrativa y calidad del servicio según la percepción de los trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022, estos hallazgos evidencian un coeficiente de correlación rho de spearman similar a 0,752 señalando una correlación positiva considerable, producto que guardan relación con la búsqueda de Guerrero (2022) cuyos productos evidencian que la búsqueda efectiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la instancia educativa de esa localidad es directa y muy baja; estos resultados también concuerdan con el estudio de Morales y Paucar (2021), que indica la realidad de relación alta en medio de las variables gestión administrativa y calidad del servicio, obteniendo un valor actual r de Pearson de 0,7145, también se evidenció una buena calidad y satisfacción del servicio; de igual manera estos resultados guardan relación con la investigación de Bao, Marcelo, Gutiérrez, Bardales, Corcino y Huamanyauri (2020) que, al realizar la observación estadística se evidencia que la gestión administrativa se ejecuta de modo aceptable en 69,4% y la calidad de servicio buena en 67,4%. Las conclusiones indican que ambas variables se relacionan; así mismo estos resultados discrepan con el estudio de (Chambi, 2021), cuyos resultados evidencian una gestión educativa regular con un nivel medio de 71,62%, no generando el impacto esperado y un nivel de calidad de servicio equivalente a 64,86%, así mismo el nivel de correlación rho de spearman es 0,57 lo cual demuestra que las dos variables presentan un moderado nivel de relación.

En cuanto al análisis descriptivo se obtuvo que la captación que tienen los trabajadores de la gestión administrativa en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022 es que esta se encuentra en el nivel regular con 41.1% (29), resultados que discrepan con la investigación de Guillermo, Nila, Enrique, y

Mirko (2022), cuyos resultados evidencian niveles adecuados en la planificación, dirección, organización y control del trabajo, con 54,7% de conformidad, concluyendo que la mayor cantidad de empleados está conforme de que la gestión administrativa es adecuada; resultados que de acuerdo a Altamirano (2020) se sustentan en la epistemología de Fayol quien afirma que la corriente administrativa ha contribuido significativamente con el progreso administrativo ya que es de fácil aplicación en los distintos contextos administrativos, en las cuales se inserta la planificación, organización, dirección, coordinación y inspección; elementos básicos empleados en el presente estudio.

Respecto a la actual calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022 esta se encuentra en el nivel regular con el 41.1% (29), así mismo se evidencia un nivel deficiente de 37,1% (26) en la tamaño capacidad de solución, resultados que discrepan con la investigación de Cárdenas (2021), cuyos resultados indican que existe disconformidad con la praxis de servicio al beneficiario, así mismo indicaron estar conforme con los componentes de la calidad del servicio como son: fiabilidad, tangibles, seguridad y capacidad de respuesta, de igual manera indicaron estar insatisfechos con la empatía. Se concluye aceptando el vínculo existente entre las dos variables en la UGEL de Nauta, 2021. ($p=0,000$); resultados que guardan relación con la epistemología de Pizzo (2013), en la cual la calidad del servicio debe responder a las exigencias y expectativas de las personas que solicitan un servicio.

Respecto al vínculo entre la planificación y la calidad del servicio encontramos que el p -valor = $<.001$ es menor al 0.05, entonces se rechaza la suposición nula y aceptamos la hipótesis alterna lo que indica que la Planificación se vincula con la calidad del trabajo en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022 e vínculo con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022, resultado que concuerda con la investigación de (Vera, 2022), cuyo propósito fue acordar la relación existente en medio de la gestión administrativa y la clase de servicio en una instancia educativa descentralizada de Tarapoto, demostrando que existe correlación entre la planificación y la calidad de servicio, alcanzando un coeficiente de 0.984 y un p valor = a 0,000.

VI. CONCLUSIONES

Primero. Se determinó que existe concordancia entre la gestión administrativa y calidad del servicio según la percepción de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022, hallazgos que evidencian un coeficiente de correlación rho de spearman equivalente a 0,752 manifestando una correlación positiva considerable.

Segundo. Respecto al análisis descriptivo según la percepción que tienen los trabajadores de la gestión administrativa en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022 se concluye que ésta se encuentra en el nivel regular con el 38% (27), excelente con el 30% (21) y deficiente con el 31,4% (22).

Tercero. En lo que se refiere a la clase del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022, se concluye que ésta se encuentra en el nivel regular con el 41.4% (29), deficiente con el 30% (21) y excelente con el 28,6% (20); así mismo se evidencia un nivel bajo de 35,7% regular en el tamaño de la capacidad de respuesta.

Cuarto. Al establecer la nexos entre la planificación y calidad de servicio presenta un p -valor = $<.001$, menor al 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la posibilidad alterna lo que indica que la Planificación se relaciona con la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022

Quinta. Se acepta la H_1 , indicando que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la instancia educativa descentralizada de la región Loreto-2022, con un coeficiente de correlación rho de spearman 0,752.

Sexta. Se acepta la H_1 , indicando que la Planificación tiene relación con la calidad del servicio en una instancia educativa local de la región Loreto-2022.

VII. RECOMENDACIONES

Primero. El director de la unidad de gestión descentralizada de la región Loreto responsable de la gestión administrativa debe implementar sistemas de control interno a fin de generar mayor eficacia en el cumplimiento de los objetivos de la administración pública.

Segundo. El director de la unidad descentralizada, priorizar en los recursos humanos el desarrollo de talleres de capacitación en gestión pública y atención al usuario, lo cual permitirá mejorar la atención en el servicio que se ofrece en la institución.

Tercero. El director debe disponer capacitación a los servidores públicos para que brinden un servicio eficiente y de calidad, priorizando las habilidades blandas como son: empatía, predisposición, buen trato, inspirando confianza al beneficiario que acude en busca de un servicio de calidad

Cuarto. El director de la unidad educativa debe fortalecer sus capacidades y habilidades para ejercer un liderazgo que sea motivador y que los funcionarios públicos de la institución sean fiel reflejo de su autoridad.

Quinto. Los funcionarios de la unidad de gestión educativa local de la región Loreto deben elaborar oportunamente las actividades que corresponden a sus funciones, los cuales deben estar relacionados al mejoramiento del servicio al usuario.

Sexto. Los funcionarios de la institución, deben enviar los documentos dentro de un plazo mínimo, facilitando los pedidos de urgencia, reflejando una atención eficiente, ya que la demora en la respuesta es una falencia en la institución.

REFERENCIAS

Bibliografía

- Aguilar, A. y Pacheco, A. (2020). Organizaciones culturales de la sociedad civil: Modelos de gestión cultural y administrativa. Estudio sobre las culturas contemporáneas. *redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31661318002>
- Altamirano, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la unidad anidada hospital Baba*. Ecuador: Universidad César Vallejo.
- Álvarez, A. y Ospina, J. (2019). Evaluación de la calidad percibida del servicio en encuentro deportivo: caso de estudio un partido de fútbol. *Pensamiento y gestión*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n47/2145-941X-pege-4786.pdf>
- Amorós, E. (2016). *Comportamiento organizacional*. Obtenido de Biblioteca virtual de derecho, economía, ciencias sociales y tesis doctorales: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/index.htm>
- Arias, J., Villasis, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III. *Revista Alergia*, 201-206.
- Asca, P., Ramos, O. y Espinoza, R. (2021). *Gestión administrativa en procesos de contratación en una entidad del sector público*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Bao, C., Marcelo, M., Gutierrez, M., Bardales, R., Corcino, F. y Huamanyauri, W. (2020). *Gestión Administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado*. Huánuco: Universidad César Vallejo.
- Buste, A. (2021). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de salud*. Ecuador: Universidad César Vallejo.
- Cárdenas, J. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local-Nauta 2021*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Castellano, S. P. (2019). Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista venezolana de gerencia*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29059356006/29059356006.pdf>
- Chambi, F. (2021). *Gestión educativa y calidad del servicio educativo en docentes de la IE Emblemática Juan Guerrero Quimper*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68045>
- Chiavenato. (2013). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.

- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica-Reglamento RENACYT*. Lima: CONCYTEC.
- Corina, R. (2012). Estudio exploratorio sobre la evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos por una reparación. *Anales de la Universidad de Oradea, serie de Ciencias Económicas*, 582-590.
- Gonzales, S. Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barron en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad* 12 (4), 32-37.
- Guerrero, B. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de una unidad ejecutora de educación local de la provincia de Tarma*. Tarma: UNiversidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97059>
- Guillermo, C., Nila, G., Enrique, P. y Mirko, M. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Scopus Preview*, 28(3), 294-305. doi:10.31876/rcs.v28i3.38475
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Iglesias, A. y Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/enf-2018/cnf181o.pdf>
- Isa, A. (2021). *Gestión administrativa y calidad de atención en el personal administrativo del centro de diálisis Reynadial, S. A*. Guayaquil: Universidad César Vallejo.
- Junshan, Z. (julio de 2017). VALORES PERSONALES Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL: MÁS QUE UNA SIMPLE RELACIÓN. *revista de psicología y ciencias del comportamiento de la U.A.C.J.S.*, 7(2). Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/rpcc/v7n2/2007-1833-rpcc-7-02-33.pdf>
- Minedu. (2020). *Orientaicones para el desarrollo del año escolar 2020 en Instituciones Educativas y programas educativos de la Educación Básica*. Lima: Minedu.
- MINEDU. (2020). *Resolución Viceministerial N° 167-2020-MINEDU*. Lima: Minedu.
- MINEDU. (2021). *Plan de emergencia educativa que contenga las medidas a adoptar en el segundo semestre del año 2021 y en el primer semestre del año 2022*. Lima: Minedu.
- Morales, G., Paucar, Y., César, L. Matos, J., Pujay, O & Gutierrez, E. (2021). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la unidad de gestión*

educativa local 01-San Juan de Miraflores. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal. doi:doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329

- Pizzo, M. (11 de junio de 2013). *Construyendo una definición de calidad en el servicio*. Obtenido de Revista de psicología y ciencias del comportamiento de la UACJS: <http://ww31.comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Queirós, A. & Faria, A. (7 de setiembre de 2017). Ventajas y limitaciones de los métodos de investigación cualitativos y cuantitativos. *European Journal of Education Studies*, 369-387. doi:<https://zenodo.org/record/887089#.Y6o39dVBxPb>
- Quiroz, J. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes del centro médico especializado Chiclayo SAC*. Chiclayo: UNiversidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20500.12802/8940>
- Rivera, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa élévate business y estrategias para su mejora*. Piura: Universidad Nacional de Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu/bistream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, C., Nieble, W. Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *scielo*. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0718-0764-infotec-31-04-221-pdf>
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>
- Sánchez, K. (2021). *Procesos administrativos y calidad de servicios de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Picota*. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/68229/Paredes_THS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soto, N., Morillo, S., Calderón-Hernández, G., Betancur, H. (2020). *El perfil de gestión del directivo docente de Antioquía y los enfoques de gestión administrativa*. Antioquía: Universidad nacional de Colombia. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n77.87453>
- Suárez, L., Robles, R., Serrano, G., Armijo, A. y Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. (U. E. Milagro, Ed.) *Revista cubana de investigaciones biomédicas*, 38(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
- Vásquez, G., Parrales, D. y Morales, V. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las MIPYMES.

revistapublicando.org. Obtenido de
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2249/2456>

Vera, V. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la unidad de gestión educativa local*. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93509/Vera_VV-SD.pdf?sequence=1

Vergara, E. (2020). *Incidencia de la planificación estratégica en la gestión educativa de las instituciones educativas públicas del nivel secundario de la UGEL 04*. Lima: Universidad César Vallejo.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L. (1998). 1988. *Journal of Accounting and Economics*. Volumen 52, 35-48.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Organización de gestiones, servicios, transacciones y toma de decisiones que la institución realiza con el propósito de alcanzar sus metas como institución; este tipo de gestión es un proceso que involucra el planeamiento, organización, dirección, y control de las acciones a cargo de la diversidad de empleados que laboran en ella; asimismo, involucra la utilización de herramientas y recursos que dispone para lograr los objetivos institucionales. (Altamirano, 2020)	Es el procedimiento mediante el cual una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto -2022, mide el logro de sus metas institucionales como son la planeación, organización, dirección y control, utilizando variables cualitativas ordinales, utilizando como escala de medición la escala likert.	• Planificación	- Planeamiento estratégico corporativo - Planeamiento ejecutivo institucional - Caracterización de actividades específicas - Desempeño de funciones	Escala ordinal
			• Organización	- Distribución orgánica - Preparación - Conexión interna	
			• Dirección	- Monitoreo - Liderazgo - Estimulo - Trabajo colaborativo	
			• Control	- Valoración de la labor de los trabajadores - Determinación de estándares - Supervisión de los sistemas de la institución - Capacitación	
Calidad del servicio	Impacto que tiene el usuario acerca de la atención que recibe durante su permanencia en una determinada institución, tomando como referencia una visión general de la organización operativa del lugar. (Buste, 2021)	Es la capacidad que busca mejorar la calidad a través de la evaluación al usuario aplicando un cuestionario en todo el largo proceso de sus cinco dimensiones como son: fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad y empatía, la cual se mide utilizando variables cualitativas de carácter ordinal mediante escala tipo likert.	• Confiabilidad	- Planificación de periodos - Responsabilidad competitiva - Atención personalizada - Solución a dificultades - Percepción del trabajador	Escala ordinal
			• Capacidad de respuesta	- Predisposición y asesoría - Disposición de asistencia y cooperación - Rapidez en la atención - Periodo de espera - Vivencia del usuario en la atención que brinda	
			• Elementos tangibles	- Equipamiento e instalaciones - Asistencia técnica - Señalización y colocación del material de soporte - Condiciones del ambiente y de aseo	
			• Seguridad	- Garantía de la atención que brinda - Facilidad de comunicación del trabajador - Amabilidad y respeto que brinda	
			• Empatía	- Asistencia y atención personalizada - Priorización de requerimientos - Formalidades - Tratamiento eficiente	

Anexo 2: MATRIZ DE DEFINICIÓN DE VARIABLES Y DIMENSIONES

TÍTULO: Gestión administrativa y calidad del servicio a los usuarios en la unidad de gestión educativa local Maynas - Iquitos - 2022		
VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable: Gestión administrativa Organización de gestiones, servicios, transacciones y toma de decisiones que la institución realiza con el propósito de alcanzar sus metas como institución; este tipo de gestión es un proceso que involucra el planeamiento, organización, dirección, y control de las acciones a cargo de la diversidad de empleados que laboran en ella; asimismo, involucra la utilización de herramientas y recursos que dispone para lograr los objetivos institucionales. (Altamirano, V., 2020)	Dimensión 1 Planificación. Es el procedimiento esencial que facilita la determinación de los objetivos que se deben alcanzar para propiciar el crecimiento de la organización. (Aguilar. y Pacheco, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Planeamiento estratégico corporativo - Planeamiento ejecutivo institucional - Caracterización de actividades específicas - Desempeño de funciones
	Dimensión 2 Organización. Es determinar las metas que se deben alcanzar para el logro de los objetivos planificados, para lo cual designan diferentes responsabilidades a los colaboradores de acuerdo al área en la que se encuentren. (Gonzales, Viteri, Izquierdo y Verdezoto, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Distribución orgánica - Preparación - Conexión interna
	Dimensión 3 Dirección. Se aplica al líder que está al mando de que todo se realice en orden, con la orientación del directivo, de tal forma que se pueda realizar la integración del trabajo en equipo, elemento imprescindible en el resultado, que permite lograr los objetivos de desarrollo integral. (Rojas, Nieble, Pacheco y Hernández, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo - Liderazgo - Estimulo - Trabajo colaborativo
	Dimensión 4 Control. Es la medición de los resultados, da a conocer los recursos disponibles, su importancia y función que cumple en la institución, donde los responsables de las diversas áreas, puedan utilizar los procedimientos necesarios para identificar y subsanar los desaciertos y perfeccionar los resultados. (Vásquez, Parrales y Morales, 2021)	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la labor de los trabajadores - Determinación de estándares - Supervisión de los sistemas de la institución - Capacitación
Variable: Calidad del servicio Impacto que tiene el usuario acerca de la atención que recibe durante su	Dimensión 1 Confiabilidad. Es la capacidad e integridad que posee una empresa o sociedad comercial para brindar calidad y otras atenciones referidas a un bien o servicio ofrecido al público tal y	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de periodos - Responsabilidad competitiva - Atención personalizada - Solución a dificultades - Percepción del trabajador

<p>permanencia en una determinada institución, tomando como referencia una visión general de la organización operativa del lugar. (Buste, A., 2021)</p>	<p>conforme lo anuncia, de tal forma que genere confianza y satisfacción. (Sánchez, 2021)</p>	
	<p>Dimensión 2 Capacidad de respuesta. Es la capacidad que posee una organización para responder a los requerimientos de su público, las cuales están determinadas por la disponibilidad de recursos, el equipamiento tecnológicos y personal capacitado para atender estas necesidades de manera oportuna y eficiente cuando el usuario lo requiera, considerando que el objetivo principal es satisfacer a la población en atención. (Álvarez y Ospina, 2019)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Predisposición y asesoría - Disposición de asistencia y cooperación - Rapidez en la atención - Periodo de espera - Vivencia del trabajador en la atención que brinda
	<p>Dimensión 3 Elementos tangibles. Son aquellos elementos abonados por el usuario que permiten tener calidad en la atención, son brindadas por la institución hacia su público, permiten mejorar la calidad que se brinda al beneficiario, creando un punto de vista favorable ante un servicio en óptimas condiciones, crean las bases para la confianza y apertura a utilizar la propuesta presentada, para ello es necesario que estos elementos sean definidos de manera correcta y se conserve en buen estado. (Rivera, 2019)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Equipamiento e instalaciones - Asistencia técnica - Señalización y colocación del material de soporte - Condiciones del ambiente y de aseo
	<p>Dimensión 4 Seguridad. Es un elemento intangible que debe ser transmitido de manera eficaz por la organización hacia el usuario, de manera que no exista la menor sensación de indecisión al hacer uso de los bienes y/o servicios recibidos, considerando que esta impresión será transmitida a su círculo más cercano. (Castellano, 2019)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Garantía de la atención que brinda - Facilidad de comunicación del trabajador - Amabilidad y respeto que brinda
	<p>Dimensión 5 Empatía. Es un elemento imprescindible en las organizaciones para brindar la mejor propuesta posible al usuario, mediante una perspectiva de integración e inclusión en todos los aspectos, creando las condiciones necesarias, sin importar sus dificultades que presenten. (Iglesias y Torres, 2018)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia y atención personalizada - Priorización de requerimientos - Formalidades - Tratamiento eficiente

Anexo 3: MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS

TÍTULO: Gestión administrativa y calidad del servicio a los usuarios en la unidad de gestión educativa local Maynas - Iquitos - 2022						
VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	Peso %	Nro. De ítems	Ítems (índice)	Escala de valoración
Variable: Gestión administrativa Organización de gestiones, servicios, transacciones y toma de decisiones que la institución realiza con el propósito de alcanzar sus metas como institución; este tipo de gestión es un proceso que involucra el planeamiento, organización, dirección, y control de las acciones a cargo de la diversidad de empleados que laboran en ella; asimismo, involucra la utilización de	Dimensión 1 Planificación. Es el procedimiento esencial que facilita la determinación de los objetivos que se deben alcanzar para propiciar el crecimiento de la organización. (Aguilar y Pacheco, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Planeamiento estratégico corporativo - Planeamiento ejecutivo institucional - Caracterización de actividades específicas - Desempeño de funciones 	25	5 Del 1 al 5	Según la dimensión Planificación: <ul style="list-style-type: none"> - Planeamiento estratégico corporativo - Planeamiento ejecutivo institucional - Caracterización de actividades específicas - Desempeño de funciones 	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (2) Casi siempre (4) Siempre (5)
	Dimensión 2 Organización. Es determinar las metas que se deben alcanzar para el logro de los objetivos planificados, para lo cual designan diferentes responsabilidades a los colaboradores de acuerdo al área en la que se encuentren. (Gonzales, Viteri, Izquierdo y Verdezoto, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Distribución orgánica - Preparación - Conexión interna 	25	4 Del 6 al 9	Según la dimensión Organización: <ul style="list-style-type: none"> - Distribución orgánica - Preparación - Conexión interna 	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (2) Casi siempre (4) Siempre (5)

herramientas y recursos que dispone para lograr los objetivos institucionales. (Altamirano, V., 2020)	<p>Dimensión 3 Dirección. Se aplica al líder que está al mando de que todo se realice en orden, con la orientación del directivo, de tal forma que se pueda realizar la integración del trabajo en equipo, elemento imprescindible en el resultado, que permite lograr los objetivos de desarrollo integral. (Rojas, Nieble, Pacheco y Hernández, 2020)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo - Liderazgo - Estimulo - Trabajo colaborativo 	25	4 Del 10 al 13	<p>Según dimensión Dirección:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo - Liderazgo - Estimulo - Trabajo colaborativo 	la Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (2) Casi siempre (4) Siempre (5)
	<p>Dimensión 4 Control. Es la medición de los resultados, da a conocer los recursos disponibles, su importancia y función que cumple en la institución, donde los responsables de las diversas áreas, puedan utilizar los procedimientos necesarios para identificar y subsanar los desaciertos y perfeccionar los resultados. (Vásquez, Parrales y Morales, 2021)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la labor de los trabajadores - Determinación de estándares - Supervisión de los sistemas de la institución - Capacitación 	25	4 Del 14 al 17	<p>Según dimensión Control:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la labor de los trabajadores - Determinación de estándares - Supervisión de los sistemas de la institución - Capacitación 	la Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (2) Casi siempre (4) Siempre (5)
<p>Variable: Calidad del servicio Impacto que tiene el usuario acerca de la atención que</p>	<p>Dimensión 1 Confiabilidad. Es la capacidad e integridad que posee una empresa o sociedad comercial para</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de periodos - Responsabilidad competitiva 	20	4 Del 1 al 4	<p>Según dimensión Confiabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación de periodos 	la Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (2) Casi siempre (4) Siempre (5)

recibe durante su permanencia en una determinada institución, tomando como referencia una visión general de la organización operativa del lugar. (Buste, A., 2021)	brindar calidad y otras atenciones referidas a un bien o servicio ofrecido al público tal y conforme lo anuncia, de tal forma que genere confianza y satisfacción. (Sánchez, 2021)	<ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada - Solución a dificultades - Percepción de las expectativas del usuario 			<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad competitiva - Atención personalizada - Solución a dificultades - Percepción del trabajador 	
	Dimensión 2 Elementos tangibles. Son aquellos elementos abonados por el usuario que permiten tener calidad en la atención, son brindadas por la institución hacia su público, permiten mejorar la calidad que se brinda al beneficiario, creando un punto de vista favorable ante un servicio en óptimas condiciones, crean las bases para la confianza y apertura a utilizar la propuesta presentada, para ello es necesario que estos elementos sean definidos de manera correcta y se conserve en buen estado. (Rivera, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> - Equipamiento e instalaciones - Asistencia técnica - Señalización y colocación del material de soporte - Condiciones del ambiente y de aseo 	20	3 Del 5 al 7	Según dimensión la Elementos tangibles: <ul style="list-style-type: none"> - Equipamiento e instalaciones - Asistencia técnica - Señalización y colocación del material de soporte - Condiciones del ambiente y de aseo 	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (2) Casi siempre (4) Siempre (5)
	Dimensión 3 Empatía. Es un elemento imprescindible en las organizaciones para brindar la mejor propuesta posible	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia y atención personalizada 	20	5 Del 8 al 12	Según dimensión la Empatía:	Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (2) Casi siempre (4) Siempre (5)

	<p>al usuario, mediante una perspectiva de integración e inclusión en todos los aspectos, creando las condiciones necesarias, sin importar sus dificultades que presenten. (Iglesias y Torres, 2018)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Priorización de requerimientos del usuario - Formalidades - Tratamientos eficiente 			<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia y atención personalizada - Priorización de requerimientos - Formalidades - Tratamiento eficiente 	
	<p>Dimensión 4 Capacidad de respuesta. Es la capacidad que posee una organización para responder a los requerimientos de su público, las cuales están determinadas por la disponibilidad de recursos, el equipamiento tecnológicos y personal capacitado para atender estas necesidades de manera oportuna y eficiente cuando el usuario lo requiera, considerando que el objetivo principal es satisfacer a la población en atención. (Álvarez y Ospina, 2019)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Predisposición y asesoría - Disposición de asistencia y cooperación - Rapidez en la atención - Periodo de espera - Vivencia del usuario en la atención recibida 	20	4 Del 13 al 16	<p>Según la dimensión de Capacidad de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Predisposición y asesoría - Disposición de asistencia y cooperación - Rapidez en la atención - Periodo de espera - Vivencia del trabajador en la atención que brinda 	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (2) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>

	<p>Dimensión 5 Seguridad. Es un elemento intangible que debe ser transmitido de manera eficaz por la organización hacia el usuario, de manera que no exista la menor sensación de indecisión al hacer uso de los bienes y/o servicios recibidos, considerando que esta impresión será transmitida a su círculo más cercano. (Castellano, 2019)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Garantía de la atención recibida - Facilidad de comunicación del trabajador - Amabilidad y respeto al usuario 	20	5 Del 17 al 21	<p>Según dimensión Seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantía de la atención que brinda - Facilidad de comunicación del trabajador - Amabilidad y respeto que brinda 	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (2) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
--	---	---	----	-------------------	--	--

	<p>personal capacitado para atender de manera oportuna y eficiente cuando el usuario lo requiera, considerando satisfacer a la población en atención. (Álvarez y Ospina, 2019)</p>	<p>Disposición de asistencia y cooperación y vivencia del trabajador</p>	<p>Los servidores públicos de la entidad atienden las sugerencias del usuario</p>											
	<p>Dimensión 5 Seguridad. Es un elemento intangible que debe ser transmitido de manera eficaz por la organización hacia el usuario, de manera que no exista la menor sensación de indecisión al hacer uso de los bienes y/o servicios recibidos, considerando que esta impresión será transmitida a su círculo más cercano. (Castellano, 2019)</p>	<p>Garantía de la atención recibida</p>	<p>Los servidores públicos de la entidad indican los procedimientos administrativos a los usuarios de manera clara y ordenada.</p>											
		<p>Amabilidad y respeto al usuario</p>	<p>Los servidores públicos de la entidad realizan los informes de respuesta dentro de los plazos establecidos</p>											
		<p>Garantía de la atención recibida</p>	<p>Los servidores públicos de la entidad realizan un pronto servicio a los usuarios</p>											
		<p>Facilidad de comunicación del trabajo</p>	<p>Los servidores públicos de la entidad siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios</p>											
		<p>Facilidad de comunicación del trabajo</p>	<p>Los servidores públicos de la entidad atienden peticiones de urgencia de los usuarios.</p>											

Determinación del tamaño de la muestra

Se aplicará la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N= Total de la población =1300

α = 0.05 (máximo error)

1- α /2=0.975 (nivel de confianza)

Z(1- α /2)=1.96 (95% seguridad)

p=0.5 (proporción esperada)

q=0.5 (complemento de p)

d=0.05 (precisión)

reemplazando:

N	85
α	0.050
1- α /2	0.975
Z (1- α /2)	1.960
p	5.000
q	25.000
d	0.500

n	69.75
---	-------

Prueba de Normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		V1_Gestión_Ad ministrativa	V2_Calidad_ser vicio
N		70	70
Parámetros normales ^{a,b}	Media	48,3857	56,53
	Desv. Desviación	14,98723	18,696
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,089	,105
	Positivo	,089	,105
	Negativo	-,068	-,086
Estadístico de prueba		,089	,105
Sig. asintótica(bilateral)		,200 ^{c,d}	,056 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Presentación:

El presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información sobre la Gestión Administrativa y la Calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022. Este instrumento es uno de los elementos de la tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Educativa. Solicito su colaboración para el llenado del cuestionario, le agradezco que sus respuestas sean veraces para lograr con éxito los objetivos del estudio

Instrucciones.

Antes de proceder al llenado del cuestionario usted debe leer detenidamente las siguientes instrucciones:

- Leer cada una de los items y responder de acuerdo a lo que considere pertinente
- Responder todas las preguntas del cuestionario.
- Podrá solicitar aclaración cuando encuentre alguna dificultad en las preguntas.
- La duración aproximada para el llenado del cuestionario es de 15 minutos.

Datos del encuestado:

Sexo: Hombre () / Mujer ()

Fecha de Nacimiento: _/ _/ _

Indicaciones. Marca con una equis (X) el número que corresponde a la escala de respuesta:

1=Nunca 1=Casi nunca 3=Algunas veces 4=Casi siempre 5=Siempre

N°	DIMENSIONES	Escala				
		1	2	3	4	5
1.	Los servidores públicos de la UGEL elaboran oportunamente las actividades que tienen que ver con el cumplimiento de sus funciones.					
2.	Existe un orden y secuencia en el cumplimiento de las actividades que realizan los servidores públicos de la UGEL					
3.	Existe evidencia de que las actividades que realizan los servidores públicos de la UGEL se encuentran plasmados por escrito y es de conocimiento de todos los servidores públicos					

4.	Las acciones específicas que realizan los servidores públicos están relacionadas al cumplimiento de los compromisos y metas institucionales. .					
5.	Los planes específicos que realizan los servidores públicos evidencian un reflejo hacia el futuro demostrando una buena planificación.					
	Organización					
6.	La dirección de la UGEL cuenta con una distribución ordenada y organizada					
7.	Los servidores públicos de la UGEL cumplen sus labores de acuerdo al manual de organización y funciones					
8.	Los servidores públicos de la UGEL cuentan con un plan de seguimiento y monitoreo para verificar el cumplimiento de las metas.					
9.	En la distribución del personal que labora en la UGEL existe un orden interno y se hace buen uso de los recursos.					
	Dirección					
10.	El director de la UGEL posee un alto grado de liderazgo y capacidad de motivar al personal.					
11.	El director de la UGEL administra al personal de forma exitosa.					
12.	El director de la UGEL fortalece de manera asertiva el comportamiento y la personalidad de los servidores públicos					
13.	Los servidores públicos promueven el trabajo en equipo para el cumplimiento de las metas y compromisos programados					
	Control					
14.	El director de la UGEL constata que todas las actividades se cumplen de acuerdo a la planificación realizada.					
15.	El director de la UGEL realiza el monitoreo a los servidores públicos sobre el cumplimiento de las acciones que realizan en el cumplimiento de sus funciones.					
16.	Los contratiempos que se presentan por parte de los servidores públicos de la UGEL son subsanados oportunamente					
17.	Los funcionarios de la UGEL realizan el seguimiento a los resultados haciendo un buen uso de los recursos que dispone					

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Presentación:

El presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información sobre la Gestión Administrativa y la Calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de la región Loreto-2022. Este instrumento es uno de los elementos de la tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Educativa. Solicito su colaboración para el llenado del cuestionario, le agradezco que sus respuestas sean veraces para lograr con éxito los objetivos del estudio

Instrucciones.

Antes de proceder al llenado del cuestionario usted debe leer detenidamente las siguientes instrucciones:

- Leer cada una de los items y responder de acuerdo a lo que considere pertinente
- Responder todas las preguntas del cuestionario.
- Podrá solicitar aclaración cuando encuentre alguna dificultad en las preguntas.
- La duración aproximada para el llenado del cuestionario es de 15 minutos.

Datos del encuestado:

Sexo: Hombre () / Mujer ()

Fecha de Nacimiento: _/_/____

Indicaciones. Marca con una equis (X) el número que corresponde a la escala de respuesta:

1=Nunca 1=Casi nunca 3=Algunas veces 4=Casi siempre 5=Siempre

N°	Dimensiones	Escala				
		1	2	3	4	5
1.	Los servidores públicos de la UGEL muestran predisposición para brindar una atención de manera eficiente y minuciosa					
2.	Los servidores públicos de la UGEL brindan el servicio administrativo acorde al principio de legalidad respetando las normativas vigentes					
3.	Los servidores públicos de la UGEL evidencian capacidad de respuesta a los usuarios de manera eficiente y eficaz					
4.	Los servidores públicos de la UGEL evidencian la preparación necesaria y sapiencia para brindar un servicio de calidad.					

	Elementos Tangibles					
5.	La infraestructura de la UGEL cuenta con equipos en buen estado de funcionamiento para brindar un buen servicio de calidad					
6.	La UGEL cuenta con tecnología suficiente como para satisfacer a todos los usuarios de las instituciones					
7.	La infraestructura de la UGEL cuenta con instalaciones físicas adecuadas para una buena atención a los usuarios					
	Empatía					
8.	Los servidores públicos de la entidad atienden las sugerencias del usuario					
9.	Los servidores públicos de la entidad se preocupan por el interés público y el servicio educativo de esta unidad de gestión educativa local					
10.	Los servidores públicos de la entidad atienden las necesidades primordiales de los usuarios					
11.	Los servidores públicos de la entidad brindan información adecuada sobre los procedimientos administrativos de manera paciente y con buen ánimo.					
12.	Los servidores públicos de la entidad indican los procedimientos administrativos a los usuarios de manera clara y ordenada.					
	Capacidad de respuesta					
13.	Los servidores públicos de la entidad realizan los informes de respuesta dentro de los plazos establecidos					
14.	Los servidores públicos de la entidad realizan un pronto servicio a los usuarios					
15.	Los servidores públicos de la entidad siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios					
16.	Los servidores públicos de la entidad atienden peticiones de urgencia de los usuarios.					
	Seguridad					
17.	Las respuestas emitidas por los servidores públicos de la UGEL a los actos administrativos inspiran confianza y seguridad					
18.	Los servidores públicos son amables con los usuarios					
19.	Los servidores públicos están capacitados para atender las solicitudes de los usuarios					
20.	Los horarios establecidos suelen ser adecuados para la atención a los usuarios					
21.	Los servidores públicos se muestran predispuestos a brindar un servicio de calidad					

Gracias por su colaboración

Ficha técnica de la variable Gestión Administrativa

Nombre del cuestionario	Gestión administrativa
Autora	Blanca Ofelia Guerrero Chavarría
Adaptado	Henry Fayol
Lugar	UGEL Tarma
Fecha	10-05-2022
Estructura	Compuesto por 16 items, cuatro dimensiones e indicadores por cada una: planificación, organización, dirección y control. Todos con indicadores en escala tipo Likert con valores 1: Nunca, 2: casi nunca, 3: a veces, 4: casi siempre, 5: siempre
Aplicado a prueba piloto	41 sujetos
Expertos	03 especialistas en administración y gestión y laboran en entidades públicas.
Validez y confiabilidad	Alfa de cronbach 0.916 (excelente)

Ficha técnica de la variable Calidad del servicio

Nombre del cuestionario	Calidad del servicio
Autora	Blanca Ofelia Guerrero Chavarría
Adaptado	Del Modelo Servqual
Lugar	Tarma
Fecha	10-05-2022
Estructura	Compuesto por 21 items, cuatro dimensiones e indicadores por cada una: confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles. Todos con indicadores en escala tipo Likert con valores 1: Nunca,

	2: casi nunca, 3: a veces, 4: casi siempre, 5: siempre
Aplicado a prueba piloto	41 sujetos
Expertos	03 especialistas en administración y gestión y laboran en entidades públicas.
Validez y confiabilidad	Alfa de cronbach 0.942 (excelente)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANTA CRUZ TERÁN FLOR FANNY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad del servicio en una unidad de gestión educativa local de la región Loreto - Iquitos – 2022

", cuyo autor es FERNANDEZ PANAIPO CARLOS, 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.

TRUJILLO, 29 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANTA CRUZ TERÁN FLOR FANNY DNI: 18178044 ORCID: 0000-0003-4032-9620	Firmado electrónicamente por: FSANTAC el 03-01- 2023 14:13:49

Código documento Trilce: TRI - 0504563