



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa en la calidad de servicio en una unidad de
gestión educativa local de Cajamarca, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Ygnacio Camacho, Ronal Moises (orcid.org/0000-0002-5064-2445)

ASESORES:

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (orcid.org/0000-0003-2374-980X)

Dr. Ruiz Villavicencio, Ricardo Edmundo (orcid.org/0000-0002-1353-1463)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, a mi padre Jorge A. Ygnacio Terrones, a mi madre Sefora Camacho Arévalo, a mis hermanos Jorge Yomira y Sinthia, y amigos.

Agradecimiento

A Dios por cuidarnos protegernos y poder gozar de salud. A mis padres por su apoyo incondicional.

A mis hermanos porque me motivan a seguir adelante y preparándome, a mis amigos por todo el apoyo y motivación que me brindaron para continuar con este nuevo reto.

A los docentes por los conocimientos impartidos. En especial a la Dra. Karen del Pilar Zevallos Delgado; por su tiempo, acompañamiento y asesoramiento en el desarrollo de mi tesis y de esta manera cumplir con mi proyecto personal.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstrac	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos técnicos	20
IV. RESULTADOS.	21
V. DISCUSIÓN.	29
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencia y porcentaje de la gestión Adm	21
Tabla 2 Distribución de frecuencia y porcentajes de las dimensiones Ges. Adm.	21
Tabla 3 Distribución de frecuencia y porcentajes de QoS	22
Tabla 4 Distribución de frecuencia y porcentajes de las dimensiones de QoS	22
Tabla 5 Método Gaussiano bilateral de la Ges. Adm. y sus respectivos factores	23
Tabla 6 Método de variabilidad de Ges. Adm. y sus respectivas dimensiones	23
Tabla 7 Predicción de patrones respecto de la Ges. Adm. en la QoS	24
Tabla 8 Predicción de patrones respecto de la incidencia de planear en la QoS	25
Tabla 9 Predicción de patrones respecto de organizar en la QoS	26
Tabla 10 Predicción de patrones respecto de dirigir en la QoS	27
Tabla 11 Predicción de patrones respecto de controlar en la QoS	27

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Diseño de la investigación	13
--------------------------------------	----

Resumen

La presente investigación pretendió establecer la incidencia entre la variable Ges. Adm. y la QoS, cabe señalar que, la investigación fue de diseño no-experimental, tipo básica, con enfoque cuantitativo, nivel correlacional – causal y uso el método hipotético-deductivo. Con una muestra censal de 100 colaboradores, el acopio de información se realizó mediante cuestionarios politómicos, para la certidumbre de fiabilidad se obtuvo 0.866 y 0.940 para cada variable respectivamente considerado como bueno. Como principal resultado se obtuvo que el 59% de los colaboradores indica que la Ges. Adm. es eficiente y el 41% indica que la Ges. Adm. es poco eficiente, mientras que 48% precisa que la QoS es eficiente y el 52% indica que la QoS es poco eficiente. Como principal conclusión la Ges. Adm. se valoró en 47,962 según técnica de Wald y un índice de significancia de ,000, interpretándose como una no distribución Gaussiana y para la QoS una probabilidad de diferencia observada de ,003 y un valor de 8,910 en la técnica de Wald. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna, ratificando que la Ges. Adm. incide en la QoS en una UGEL de Cajamarca-2023.

Palabras clave: Gestión de administrativa, satisfacción, calidad de servicio.

Abstract

The present investigation tried to establish the incidence between the variable Ges. Adm. and QoS, it should be noted that the research was of a non-experimental design, basic type, with a quantitative approach, correlational-causal level and use of the hypothetical-deductive method. With a census sample of 100 collaborators, the collection of information was carried out through polytomous questionnaires, for the certainty of reliability, 0.866 and 0.940 were obtained for each variable respectively considered as good. The main result was that 59% of the collaborators indicated that the Ges. Adm. is efficient and 41% indicate that the Ges. Adm. is inefficient, while 48% state that the QoS is efficient and 52% indicate that the QoS is inefficient. As main conclusion the Ges. Adm. was valued at 47.962 according to the Wald technique and a significance index of .000, interpreted as a non-Gaussian distribution and for QoS an observed difference probability of .003 and a value of 8.910 in the Wald technique. Therefore, the alternate hypothesis is accepted, confirming that Ges. Adm. affects the QoS in a UGEL of Cajamarca-2023.

Keywords: Administrative management, satisfaction, quality of service

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el contexto internacional, el exceso de funcionarismo o barreras burócratas, se ha convertido en un gran freno a la eficiencia en las tramitaciones administrativas, menoscabando la actividad económica y social, además imponiendo enormes sesgos administrativos entre las entidades estatales y los administrados, ya que, a mayor burocracia, más débil la relación entre las instituciones y los ciudadanos. Debido a que las organizaciones no implementan simplificaciones administrativas, en consecuencia, no se reduce el sesgo administrativo y duración (agilidad) de los procesos administrativos, en el mismo sentido se evidenció la ausencia de mejoras continuas y manera retrospectiva en la Ges. Adm. (Cruz et al., 2018).

Por otro lado, debido a la crisis sanitaria, se produjo algunas modificaciones en la calidad de los servicios brindados, los cuales debieron ser adaptados o modificados con la finalidad de cubrir la demanda de los administrados y prestar servicios de manera oportuna y de gran calidad. Asimismo, en la península balcánica, se hizo referencia que el 31,3% de la muestra consideró que no se precisó de la regularización de los sistemas administrativos para la obtención de un mejor resultado, el 26,8% de la muestra señaló que tan solo en ocasiones se empleó dicho sistema, el 17,1% de la muestra representativa consideró que se investigó las necesidades administrativas y mientras que el 24,8% de la muestra afirmó que se utilizaron sistemas para acortar tiempos (Emilova, 2019).

Considerando el contexto latinoamericano, los usuarios o administrados de una muestra representativa, se determinó que obtuvieron un servicio de calidad del gobierno central en promedio solo un 29%, mientras que para el gobierno descentralizado se determinó que obtuvieron un servicio de calidad un 40%. Considerando los contextos antes mencionados, los gobiernos descentralizados no enfatizaron mayor fiabilidad o confianza de los usuarios o administrados en un proceso administrativo, siendo un indicador para valorar la QoS en una institución, por lo que no se redujeron los sesgos de información y no se cumpliendo las mejoras proyectadas, evadiendo así la QoS (Keefer y Scartascini, 2020).

En el mismo sentido a nivel nacional se evidenció que el 80,8% de la muestra representativa tomada de los gobiernos descentralizados necesitaron retroalimentación y reforzamiento sobre la noción en procedimientos administrativos. Asimismo, casi la totalidad de la muestra representativa consideró que los sistemas informáticos no les permitió disminuir el tiempo de procedimientos administrativo. Además, distintos gobiernos descentralizados no cuentan con trámites o procesos adecuados, como se mencionó anteriormente, existen muchas irregularidades en los procesos del país debido a la falta de retroalimentación y noción del tema (Paiva y Meca, 2018).

El estudio responde principalmente las solicitudes, consulta, quejas y reclamos que se presentan en una UGEL de Cajamarca en lo que se refiere a reconocimiento de beneficios sociales como son: asignaciones por tiempo de servicio, subsidios por luto y sepelio, CTS, cobertura del servicio educativa, consultas sobre procesos como son: reasignaciones, permutas, destagues, encargaturas de dirección de funciones y puesto, matrículas, etc. Con la finalidad de garantizar una calidad en el servicio del área educativa, por ejemplo, un docente que va a laborar a una Institución alejada debe preocuparse por realizar sus actividades en su I.E. designada y no estar en la entidad haciendo seguimiento a su resolución de contrato para su pago, considerando que la UGEL debería realizar todo el trámite e informar de manera automatizada, resultando en una adecuada QoS.

Por lo antes presentado, se formuló la siguiente interrogante: ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en una UGEL de Cajamarca, 2023?, planteando la manera específica conocer ¿Cuál es la incidencia de la dimensión planear en la calidad de servicio en una UGEL de Cajamarca, 2023?; ¿Cuál es la incidencia de la dimensión organizar en la calidad de servicio en una UGEL de Cajamarca, 2023?; ¿Cuál es la incidencia de la dimensión dirigir en la calidad de servicio en una UGEL Cajamarca, 2023?; ¿Cuál es la incidencia de la dimensión el control en la calidad de servicio en una UGEL Cajamarca, 2023?

Asimismo, el estudio realizado tiene una justificación teórica debido a la demanda e importancia para determinar de manera imparcial en las entidades

públicas una correcta Ges. Adm. en la QoS considerando el contexto específico de los usuarios, administrados y funcionarios públicos en una UGEL Cajamarca, Perú. Así mismo, la presente investigación presenta justificación práctica debido a que servirá a las entidades públicas para conocer el alcance de una automatización de Ges. Adm. eficiente y como sustento para implementación o modelado de sistemas administrativos ágiles para una entidad pública nueva o existente.

De acuerdo a la justificación metodológica, lo que se pretende es brindar servicios de calidad y de esta manera cambiar la forma de ver a las entidades del estado como lentas, burocráticas y malestar. Por lo que, para determinar la incidencia de la Ges. Adm. en la QoS se utilizó dos instrumentos validados por el juicio de expertos, sometidos a nivel de confianza y hechos a medida para las variables investigadas.

Por otro lado, se planteó como objetivo general de la investigación determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en una UGEL de Cajamarca, 2023; los objetivos específicos serán: Determinar la incidencia de la dimensión planear en la calidad de servicio en una UGEL de Cajamarca, 2023; determinar la incidencia de la dimensión organizar en la calidad de servicio en una UGEL de Cajamarca, 2023; determinar la incidencia de la dimensión dirigir en la calidad de servicio en una UGEL Cajamarca, 2023; determinar la incidencia de la dimensión el control en la calidad de servicio en una UGEL Cajamarca, 2023.

Finalmente, se formuló a continuación la hipótesis general: Existe incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en una UGEL de Cajamarca, 2023. Las hipótesis específicas serán: Existe incidencia de la dimensión planear en la calidad de servicio en una UGEL de Cajamarca, 2023; existe incidencia de dimensión organizar en la calidad de servicio en una UGEL de Cajamarca, 2023; existe incidencia de la dimensión dirigir en la calidad de servicio en una UGEL de Cajamarca, 2023; existe incidencia de la dimensión el control en la calidad de servicio en una UGEL de Cajamarca, 2023?

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con Guillin et al. (2022) en su investigación Ges. Adm. de la unidad nacional de almacenamiento Cantón Quevedo, provincia los Ríos-Ecuador. Donde se presentó como finalidad primordial, determinar la incidencia de la gestión operativa en el desempeño institucional de la unidad. Considerando que dicho estudio fue de tipo correlacional y de diseño no experimental, además se consideró una población de 253 sujetos y teniendo una muestra de 183 sujetos elegidos de manera aleatoria, se utilizó como instrumento de recolección de información un cuestionario denominado control interno. Obteniendo como principal resultado que el 58% considera como muy buena la QoS que presenta la institución, un 24% la considera como buena, mientras tan solo el 4% la considera con la posibilidad de generar mejoras en la QoS. Finalmente como conclusión se evidenció que en la institución no se ha generado o implementado ningun tipo de manual de procedimiento y funciones, además de no respetar las normas y lineamientos estipulados por las entidades supervisoras y gubernamentales de acuerdo a ley.

De acuerdo con Espinoza (2019) en su investigación denominada la Ges. Adm. y la QoS en el hotel el molino periodo 2018, desarrollada en Ecuador. Se propuso como finalidad primordial determinar de qué manera la Ges. Adm. incide en la QoS en el hotel el molino, periodo 2018, presentó un tipo de investigación de campo y documental, respecto del diseño de la investigación se consideró como no experimental, mientras que la población y muestra estuvieron conformadas por 18 colaboradores, así mismo se consideró como instrumentos de recolección de información a la guía de observación, guía de entrevista y al cuestionario de modelo SERVQUAL. Presentando como resultado primordial que, el 83,6% considero las expectativas del servicio como altas, mientras que el 16,7% considera la QoS brindado como bajo. Finalmente se llegó a la conclusión primordial que los procesos administrativos son indispensables para un funcionamiento óptimo, trabajo diario y plena satisfacción de sus clientes, habiendo obtenido una ratificación de aceptación de los clientes y que la Ges. Adm. incide directamente positiva en la QoS en el hotel el molino, periodo 2018.

De acuerdo con la investigación de Gómez (2021) denominada Ges. Adm. y QoS de emergencias del centro tipo C San Rafael de Esmeraldas-Ecuador. Se propuso como objetivo primordial analizar la Ges. Adm. y de QoS de emergencia del centro tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020, el tipo de investigación considerado fue transversal descriptiva y de diseño no experimental, la muestra considerada fue de 240 sujetos, mientras que para muestra se consideró 150 pacientes de acuerdo a la fórmula para muestras de poblaciones finitas, para la generación de data; la entrevista, observación y encuesta SEQUVAL fueron elegidas como instrumentos de recolección. Evidenciándose como resultado primordial que, el 26,7 % está conforme QoS que brinda los especialistas de la salud, el 46,7 % estuvo en desacuerdo debido a la falta de disponibilidad del personal y el 26,6 % expresa leve insatisfacción con el servicio prestado. Finalmente concluyendo en que, el uso de una Ges. Adm. adecuada se considera fundamental para brindar QoS, además algunos especialistas de la salud presentan poca noción acerca de directivas y lineamientos de QoS.

De acuerdo con Midor (2020) en su investigación denominada *New technologies and quality of customer–case study*, desarrollado en Polonia. Habiendo presentado como objetivo primordial determinar la satisfacción del cliente en la QoS ofrecida, para fortalecer su lealtad, se consideró al tipo de investigación básica correlacional y de diseño no experimental, para la población se consideró un total de 50 clientes y para la muestra se conformó por 40 clientes, así mismo se consideró como instrumento un cuestionario conformado por 10 ítems. Como resultado principal se obtuvo que, de los elementos de la QoS se considera que, la tecnología y sistemas permiten un mejor acceso de información de productos por parte del personal de acuerdo con el 68%, para 22% considera que se debe a la presencia de servicio en las áreas de ventas y mientras que el 10% considera que se debe a la competencia de los colaboradores. Finalmente se concluyó en que, el potencial de emergencia de las nuevas tecnologías ha contribuido significativamente a los cambios que se están produciendo en el ámbito de la transformación empresarial y social.

De acuerdo con Paredes (2020) en su investigación Ges. Adm. y QoS que brindan las instituciones de educación superior públicas, desarrollada en Ecuador, determinó el impacto de la Ges. Adm. en la QoS en la universidad técnica de Ambato y diagnosticar estado de manejo e identificar los factores óptimos. Metodológicamente para la investigación se consideró el tipo de investigación descriptiva correlacional y de diseño no experimental, se tuvo un conteo de población considerada de 16527 sujetos entre y tomando una muestra de 640 sujetos entre docentes y estudiantes, para la recolección de información se precisó del instrumento cuestionario elaborado a medida con 27 ítems. Como principal resultado obtenido, mediante la prueba T de Student, para el 53,6% considera que la Ges. Adm. desarrollada en la institución se encuentre en el nivel bueno, respecto de la media de 2,318 y con respecto a la QoS se evidencio que 46,4% considero como regular dicha variable desarrollada en la institución, respecto de la media de 2,214. Concluyendo en que la Ges. Adm. incide de manera directa en la QoS al momento de percibir los servicios ofrecidos por la institución.

En los estudios previos elaborados a nivel nacional, en el Perú, se encuentra a Berrocal y Guerreros (2019) con su investigación denominada Ges. Adm. y QoS al usuario en la sede administrativa de la UGEL Huamanga, Ayacucho -2019. Considerando como objetivo fundamental determinar la relación que existe entre Ges. Adm. y QoS, en el RRHH en la UGEL Huamanga, metodológicamente el tipo de investigación considerada fue básica y de diseño transversal y no experimental, la población estuvo constituida por 150 colaboradores del área y habiendo seleccionado una muestra de 107 servidores. Para tener acceso a los datos se precisó de un cuestionario con 38 ítems. Se obtuvo como principal resultado que el 60,74% de los colaboradores de gerencia reporta Ges. Adm. y QoS regular, el 35.51% reportan a la Ges. Adm. y QoS como eficiente y solo el 3,74% la considera como ineficiente. Concluyendo que existe asociación de significancia entre la Ges. Adm. y experiencia de usuario de la oficina de administración de educación local de Huamanga, habiéndose obtenido un índice de cohesión de ,519 considerado como moderado positivo de acuerdo con la escala de Spearman.

De acuerdo con Gonzales (2022) reflejado en su investigación denominada la Ges. Adm. y la QoS en la escuela académico profesional de ingeniería civil de la UNC

Cajamarca, 2020. Se planteó como finalidad primordial determinar la relación entre la Ges. Adm. y la QoS en EAP de ingeniería civil de la UNC Cajamarca, 2020, así mismo metodológicamente se consideró una investigación de tipo correlacional descriptiva y de diseño no experimental, teniendo una población presente de 636 estudiantes y habiéndose seleccionado 240 individuos, para dicha investigación se precisó de un instrumento denominado cuestionario conformado por 42 ítems, habiéndose obtenido como principal resultado que, el 31,82% afirma que se la Ges. Adm. y la QoS son regulares en la institución, para el 27% de la muestra es muy buena, para el 18% es considerada como deficiente y bueno, mientras que tan solo para el 5% es considerada como muy deficiente. Concluyendo en que, existe una asociación positiva significativamente débil entre Ges. Adm. y QoS en la E.A.P. Entonces se puede decir que la hipótesis planteada durante la investigación ha sido aceptada.

De acuerdo con la investigación de Torres (2022) de alcance exploratorio denominada Ges. Adm. y QoS en el personal del área de desarrollo urbano de la municipalidad de Breña (Lima-Perú). Habiendo presentado como objetivo fundamental de la investigación establecer la relación entre la Ges. Adm. y la QoS del personal en las áreas de desarrollo urbano del distrito municipal de Breña. Habiendo presentado un tipo de investigación de nivel básico y de diseño descriptivo correlacional no experimental, así mismo se consideró una población de 165 colaboradores y una muestra representativa de 60 colaboradores, además se utilizó un cuestionario de 24 ítems. Obteniendo como resultado principal que, 57% afirmó que la Ges. Adm. respecto de la QoS casi siempre se tiene en cuenta dichas variables al momento de generar una atención y procedimientos, para el 42% siempre y mientras que solo el 1% consideró que nunca se dichos procesos. Concluyendo que, existe una asociación positiva equivalente a ,651 en la escala de Spearman entre la Ges. Adm. y la QoS prestados por los colaboradores en el área de desarrollo urbano de Breña, Lima.

En la investigación de Cárdenas (2021) denominada Ges. Adm. y su relación con la QoS al usuario en la UGEL Nauta, 2021. Precisó que el objetivo del estudio fue determinar la asociación de la Ges. Adm. con la QoS en la UGEL Nauta, 2021. El análisis se enmarcó en un tipo de investigación correlacional y diseño no

experimental con enfoque cuantitativo, habiéndose considerado una población de 7465 administrados para atención y seleccionando 365 sujetos para la muestra representativa, además para el acopio de información se precisó de un cuestionario valorado en la escala de Likert. Se obtuvo el siguiente resultado, 50% de la muestra considera como bueno la relación entre dichas variables, 42% la considerada como malo y tan solo el 8% considera como regular dicha cohesión. Concluyendo en que, los colaboradores de la UGEL no están de acuerdo con los componentes de Ges. Adm., como la buena práctica de servicio de usuarios, siendo reflejado en la puntuación obtenida para cada componente de las variables analizadas (2.43, 2.65, 2.21 y 2.23) respecto de la Ges. Adm. como constante de buenas prácticas de servicio al usuario.

De acuerdo con Abal (2019) en su estudio denominado la administración de los recursos humanos y la QoS de la municipalidad distrital de Amarilis, donde se planteó como finalidad principal determinar la relación entre la administrativa de recursos humanos y la QoS. Considerando el tipo de investigación de corte correlacional descriptiva y considerada de diseño no experimental, con una población de 590 directivos y una muestra representativa de 423 sujetos analizados, para la obtención de información, se utilizó un cuestionario como instrumento, siendo validado por la prueba de coeficiente de α con un valor de 819×10^{-3} considerado como fuerte y positivo en dicha escala. Se obtuvo como resultado que el 72% considera como regular, 15% como malo y mientras que solo 13% considera la relación de las variables como bueno. Concluyendo en que la correlación de las variables estudiadas un índice p valor de 819×10^{-3} y en existe una relación directa y positiva significativa de la Gest. Adm. con la QoS en la municipalidad distrital de Amarilis, 2019.

Después de haber indagado acerca de los antecedentes nacionales, internacionales, se aborda los conceptos y teorías de la variable Ges. Adm. La gestión administrativa, se define como el conjunto de procedimientos enfocada en los componentes fundamentales como son la planeación, organización, ejecución y control. Con la finalidad de alcanzar las metas trazadas y con la optimización de recursos, en cada actividad realizada mediante la toma de decisiones asertivas (Ramírez et al., 2018). En este mismo sentido la Ges. Adm. se precisa como la actividad de manejar a consecuencia de un suceso o el trámite de un informe, necesidad o solicitud con la finalidad de ser registrado y manipulado con facilidad, siendo considerado como la aptitud para analizar, estudiar y utilizar para alcanzar los propósitos planteados y teniendo en cuenta los recursos presentes (Mendoza et al., 2018). Además, se menciona que a la Ges. Adm. como ciencia fáctica y que es considerada como el arte de manipular a los subordinados con la finalidad de alcanzar un objetivo, pero teniendo en cuenta sus componentes fundamentales y las habilidades desarrolladas por cada líder en ejercicio (Meigs y Larsen, 2019).

El sistema de gestión se teoriza como una metódica mediante el cual, luego de organizar los objetivos propuestos, suma multivariadas funciones para complementar y sostener un nuevo método de negocios, determinado los antecedentes, los procedimientos a realizar, la mano de obra especializada y los medios técnicos a utilizar. Estudiado, en consecuencia, para administrar actividades y procesos correctivos y anticipados de una organización se requiere la elaboración de arquetipos considerando la planificación, control, gestión y dirección respecto de las áreas de investigación de la organización. Asimismo, la administración estratégica es una acción que posibilita la planificación, repartición o aprovisionamiento de bienes y estándares de habilidades, brindando información en tiempo real y verídicos para tomar decisiones, el jefe o supervisor también debe considerar que las interacciones con los empleados están impulsadas por estilos de vida organizacionales, incrementando así la relación respecto de los colaboradores a su cargo (Chiavenato, 2019).

A medida que avanza la investigación, se presentan los aportes de los distintos investigadores mediante un proceso científico que ratifica los enfoques de la Ges. Adm. aclarando que la Ges. Adm. se encuentra en función de las proyecciones trazadas por las organizaciones y traducirlos en actividades integradas, coordinación y optimización de los objetivos corporativos. objetivos. Utilizar los recursos del dominio funcional y profesional, sometidas a métodos con base en los resultados comprobados en la evaluación, con el objetivo de determinar la sostenibilidad de recursos respecto de los colaboradores cuando comienzan a recibir su salario diario, para lograr las metas propuestas (Münch, 2018). Tomando el enfoque administrativo, es un método o proceso sistematizado para el aprovechamiento de los recursos dentro de una organización, por lo que esta acción puede entenderse como la gestión inteligente de diversas fuentes, actividades y operaciones mediante su estructuración como productividad organizacional, además de su compromiso de los trabajadores (Quiroga, 2021).

Teniendo en cuenta la teoría de la Ges. Adm. determinando que, la gerencia estratégica o manejo de recursos de manera táctica es hacer algo de la mejor manera posible, utilizando los recursos disponibles, para lograr una meta, a través de la coordinación e integración de los colaboradores y materiales para lograr los objetivos (Chiavenato, 2019). En la variable primera Gest. Adm, se catalogan como dimensiones: planear, que en su teoría indica que es una función de gestión que determina de antemano qué objetivos deben alcanzarse, muestra cómo planificar para terminar la faena a tiempo y solucionar las dificultades que surgen durante la implementación, además es considerada como una herramienta que le permite instaurar un camino y un temario para alcanzar objetivos previstos Reinoso (2021). Considerando la dimensión organizar y de acuerdo a la teoría se precisa que es el acto de organizar, estructurar e integrar recursos y agencias relacionadas con el desempeño, y establecer relaciones entre ellos y los atributos de cada uno, haciendo hincapié en que los colaboradores de la entidad se les deben asignar tareas de manera organizada y estrictamente regulada Chiavenato (2019).

La dirección, tercera función administrativa de acuerdo a la teoría considerada, se precisa que una vez definido el plan y se establece una organización, al momento de iniciar e implementar las actividades. Eso es

exactamente lo que hace la dirección, además de dirigir la empresa y darle una orientación o dirección se centra en el trabajo de los colaboradores para que los objetivos de la organización se concreten haciendo uso de liderazgo, comunicación adecuada y la motivación Chiavenato (2019). Finalmente, para la dimensión control, según en su teoría, en esencia, es un proceso que dirige la actividad hacia una meta específica; ejecución de actividades programadas, así como la verificación del cumplimiento de los objetivos; De igual forma, se propone una medida para corregir o mejorar acciones que no conllevan a objetivos planificados. Además, todo debe seguir de acuerdo a los planes y metas trazadas, señalando fallas y errores para superar y evitando que se repitan Quiroga (2021).

En cuanto a la variable calidad de servicio, es preciso señalar que existe múltiples definiciones como la señalada por Busse et al. (2019) indicando o definiendo que está conformado por los servicios prestados de forma individual o en conjunto los que incrementan la eficiencia y garantizan el nivel de profesionalidad en la realización de la citada variable. Asimismo, se define como QoS. A la alta competencia leal, uso óptimo de los bienes utilizados para prestar servicios, mínimo riesgo para los administrados y altos niveles de satisfacción alcanzados. Aparte de la calidad mencionada anteriormente, está el hecho de que se cumplen todos los requisitos del administrado. Además, la buena QoS está vinculada con el óptimo servicio percibido por el usuario proveniente de los profesionales que prestan el servicio, siempre retroalimentando de conocimientos cuando se acompaña de la inversión necesaria para tener habilidades de resolución de problemas (Cabellos, 2022).

La QoS de forma teórica se sustenta en el arquetipo de calidad global de Ishikawa, con la finalidad de indagar constantemente la mejora para cubrir las necesidades de la demanda, ya sea de recursos o servicio, la misma QoS se enfoca en la estadística. Para generar control se da de manera factible a través del clima institucional cambia y los colaboradores se involucran en la cadena de producción de recursos o prestación de servicio proporcionado por cada institución (Lun, 2020). La teoría referente a equidad sostiene que los colaboradores o administrados intentan visualizar la relación entre un cliente y una empresa comparando los sacrificios y las recompensas que reciben en el intercambio, por lo que se ha

argumentado respecto de los administrados y su percepción siendo atendidos de manera justa en una interacción cooperativa con la organización, se consideran como bien atendidos. Así mismo, dicha teoría genera una forma para que administrados y funcionarios regresen y creen una comunicación directa positiva al percibir que la QoS es satisfactoria para ellos (Jauregui y Chacha, 2021).

La QoS se contextualiza en la evaluación como una aspiración más que como una preocupación porque requiere comprensión y observación previas, además se distingue que QoS de la experiencia es la valía que da el beneficiario a través del hábito de tener una actitud positiva hacia el entorno, no solo en beneficio de los consumidores sino también por el medio ambiente (González, 2022). El enfoque en la QoS es una actitud formada por evaluaciones continuas del desempeño en busca de la satisfacción del usuario, también se afirma que la QoS es un valor que los usuarios asignan de acuerdo a las características del servicio recibido, además considerada como la conciencia percibida del valor de un objeto o actividad para satisfacer ciertas necesidades Moreno (2019). En el mismo sentido la QoS se considera como una práctica desarrollada en las instituciones con la finalidad de entender los requisitos y percepciones de los administrados o funcionarios, teniendo siempre como propósito el brindar una óptima QoS de forma accesible, oportuna, segura, confiable y fácil de comprender (Flores et al., 2019).

De acuerdo con la dimensión elementos tangibles, se afirma que son los aspectos de espacio físico, equipos, administrados y recursos de comunicación que determinan la percepción de transmisión al cliente y como se reflejan en el diseño respecto de la institución, la estructura, la representación del bien o servicio para todo administrado perceptible. Este componente incluye rasgos intrínsecos de la QoS afectando la satisfacción del cliente externo. Teniendo a los precios como puntos importantes de para el componente, la lista respecto de la competencia, la comunicación directa y las actualizaciones de desarrollo estratégico que mejoran la forma en que se percibe la QoS al administrado (Burgos, 2018). De acuerdo con esta dimensión se presenta al indicador innovación, al ritmo que avanza el desarrollo tecnológico, los modelos de negocio también se han transformado y adaptado a las nuevas formas de comunicación e interacción con los clientes. En

la actualidad, las actividades de QoS están influenciados por sistemas innovadores (Zygiaris et al., 2022).

Para la dimensión fiabilidad, se define como la habilidad para desarrollar de manera enfocada y con certeza una QoS; perseverando la relación de servicio, desarrollando las actividades de inicio a fin de manera óptima y con una entrega de servicio oportuno, dando el servicio acordado con el administrado, para dicha dimensión se consideró como principal indicador al cumplimiento de tiempos, teniendo como principal objetivo medir la actitud o desarrollo dentro de las actividades en comparación con la QoS tomando como base y pudiendo estimar los procesos desarrollados en forma directa o inversa (Moreira et al., 2020). También se plantea la tercera dimensión, la capacidad de respuesta se define como la predisposición y voluntad de ayudar a los administrados y prestar los servicios en tiempo y forma. En este sentido cuenta con un indicador denominado información, traduciéndose como un instrumento encargado de establecer un vínculo respecto de los administrados y construir una cohesión con los administrados antes y posteriormente a la venta (Morocho y Burgos 2018).

La cuarta dimensión es la empatía, definida como el cuidado de los administrados a través de un servicio particular para cada administrado entre colaboradores y usuarios. Además, se considera una expresión de con la finalidad de que los administrados puedan comprender algunas falencias. Asimismo, en este sentido están ante una medida de atención individual, es decir, una personalización que aporta emoción y satisfacción inesperada (Moreira et al., 2020). En la segunda dimensión, hablar de la seguridad, es decir, el conocimiento y cuidado de los empleados, así como la capacidad de inspirar confianza y autoridad; También se define como el sentimiento que experimentan los clientes cuando responsabilizan a la empresa por sus problemas, creyendo que serán resueltos satisfactoriamente. Así mismo en este sentido cuenta con una métrica de calificación del servicio, que permitirá asegurar que el servicio cumple con las necesidades y sugerencias del cliente al visualizar el trabajo de cada empleado (Cubas y Ramos, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

Referente al tipo de investigación en concordancia con su objetivo o propósito trazado, se considera como una investigación de tipo básica, ya que este tipo de investigación se engendra en el marco teórico y se centra en él. Considerado siempre un crecimiento positivo y significativo de erudición, pero sin la intervención de forma práctica Sanclemente (2019). Así mismo, la presente investigación pretende el crecimiento de sustentos teóricos a través de estudio exhaustivo del fenómeno problemático planteado (Nieto, 2018).

Habiendo presentado como finalidad determinar la incidencia de la variable Ges. Adm. y variable QoS la investigación fue de enfoque cuantitativo, debido a que la presente investigación se orientó a describir los fenómenos, explicarlos, predecirlos, a través de recolección de data y medidos numéricamente para aceptar la hipótesis (Sampieri, 2018).

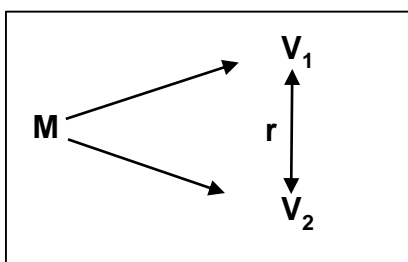
3.1.2. Diseño de investigación:

El Diseño de investigación, es un plan de acción estructurado, enfocado en recopilar información relevante en un momento dado, en función de unos objetivos básicos, para dar contestación a las interrogantes formuladas, además no se realizó un manejo de variables por lo que se considera el diseño, no experimental-transversal (Álvarez, 2020).

En cuanto al método hipotético - deductivo considerado para el desarrollo de la presente investigación, se precisa que Incluye todas las reglas y procesos que se llevan a cabo para determinar la conclusión final de algunas suposiciones llamadas condiciones preliminares, además este método valida o rechaza las hipótesis, en atención a los resultados del estudio (Arias, 2021).

Figura 1

Esquema de investigación



Donde:

M: Muestra,

V1: Variable gestión administrativa

V2: Variable calidad de servicio

r: Relación

3.2 Variables y operacionalización

Variable gestión administrativa

Definición conceptual

Para la variable Ges. Adm. se conceptualiza que gerenciar es hacer algo de la mejor manera posible, utilizando los recursos disponibles, para lograr una meta, a través de la coordinación e integración de los colaboradores y materiales para lograr los objetivos (Chiavenato, 2019).

Definición operacional

La Ges. Adm. se midió con un cuestionario, el cual estuvo dirigido a recoger la percepción del personal de la UGEL respecto al conocimiento individual de sus instrumentos de gestión, liderazgo y la comunicación entre sus integrantes. Considerando las dimensiones: organización, planeación, dirección y control.

Indicadores

Para Serna (2006), miden, indican y evalúan en un determinado momento el nivel de logro de objetivos: Plan estratégico-Plan operativo-Estructura orgánica-

ROF, CAP, MOF-Toma de decisión-Estilos de liderazgo-Motivación-Comunicación-Supervisión-Control.

Variable calidad de servicio

Definición conceptual

Para la Variable QoS; Según Parasuraman, Zeitham y Berry (1985) QoS es la disparidad de las expectativas frente a las apreciaciones del comprador; no se ajusta a especificaciones, sino a especificaciones del usuario (Morocho y Burgos, 2018)

Definición operacional

La QoS se midió con un cuestionario, el cual estuvo dirigido a recoger la percepción del personal de la UGEL de acuerdo a las dimensiones establecidas por el modelo Servqual como es: elementos tangibles; término que hace alusión a cualquier cosa física que puede ser percibida por nuestros sentidos; fiabilidad representa o refleja la cantidad de error; capacidad de respuesta tiempo que se demora en dar atención a una solicitud; seguridad y empatía.

Indicadores

Instalaciones físicas tecnológicas-Cumplimiento de exigencias normativas-rapidez en solución a imprevistos-conocimiento y comprensión de las necesidades del usuario.

Escalas de medición

Para las variables Ges. Adm. y QoS la escala fue, ordinal tipo Likert, debido a que permitió ordenar por razonamientos a los objetos para que la variable pueda ser medida. Definiéndolo como instrumentos psicométricos donde los colaboradores responden según una escala ordinal, con alternativas de respuestas (Matas, 2018).

Operacionalizar variables tiene que ver con la descomposición de las variables que formar parte de la hipótesis y variables así mismo se logra se analizar

las dimensiones de las variables que permitan desarrollar una observación a adecuada, estos son de fundamental importancia ya que identifican aspectos y factores que es necesario identificar, conocer y documentar para llegar a una conclusión (Míkva et al., 2019).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

La población es definida como un acumulado en el cual sus elementos pueden ser numerable o innumerable, con peculiaridades parecidas que son necesarias para generar la investigación enmarcada por el objetivo y el problema de estudio, compuesta por personas u otros del mismo nivel (Cohen y Gómez, 2019), la población que se consideró en la presente investigación fue de 100 colaboradores.

3.3.2 Muestra

La muestra es definida como un subconjunto de la población, además de dicha parte de los sujetos seleccionan representan la totalidad de la población al ser elegidos de manera aleatoria (Robles, 2019). Debido que la muestra coincide con la población esta muestra fue censal, además es posible la totalidad de individuos, se presume que no existen criterios de selección. Esta es no probabilístico intencional, puesto que, todo colaborador que forme parte de la población puede confórmala a criterio del investigador.

3.3.3 Muestreo

El muestreo es considerado como una técnica de eficiencia, para la investigación, mediante el cual se eligen quienes formar parte de la muestra, mediante grupo de juicios, instrucciones, y normas se eligen los componentes en los que se evidencia lo que ocurre en la población. (Tamayo, 2018). La presente investigación, al ser una muestra censal no se utilizarán técnicas de muestreo.

3.3.4 Unidad de Análisis

Estuvo constituida por colaboradores de una UGEL de Cajamarca 2023, son aquellos que van a ser evaluados (Sampieri, 2018).

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica que se usó para medir ambas variables fue la encuesta con una escala de medición tipo Likert, con interrogantes estructuradas a fin de evaluar la Ges. Adm. y QoS basada en el modelo SERVQUAL. Dando cumplimiento a los objetivos propuestos (Eacute, 2020).

Por otro lado, para la recaudación de datos el cuestionario, fue el instrumento que se empleó, Consiste en un bloque de interrogantes para estimar una variable o más variables que deben ser alineados a la problemática planteada (Brace, 2018).

Fichas técnicas:

Nombre: Ges. Adm. en una UGEL de Cajamarca, 2023.

Autor: Arévalo

Año: 2018

Dimensiones: planear; organizar; dirigir y controlar.

Baremos: poco eficiente, eficiente y deficiente.

Ficha 2.

Nombre: Cuestionario que mide la QoS en una UGEL de Cajamarca, 2023.

Autor: Modelo Servqual

Adecuación: Ronal Moisés Ygnacio Camacho

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

Baremos: Eficiente, poco eficiente, deficiente

De acuerdo con la investigación se aplicó el cuestionario de “Ges. Adm.”, el que presenta de 32 interrogantes, y fue validado por expertos (tres) de UCV. Este instrumento es confiable, Riera (2019) pues existe consistencia de las estimaciones aplicada a una muestra de al ser encuestada en diferentes momentos utilizando el mismo cuestionario, para determinar la confiabilidad se aplicó el instrumento a una PEA al azar de 35 sujetos con un índice de Cronbach = 0.866 (Arévalo, 2018), es decir, el instrumento posee una fuerte confiabilidad y cuento con la validez de tres expertos los cuales indicaron que es aplicable ver anexo 04.

Variable 2: habiéndose aplicado el cuestionario de “QoS”, Modelo SERQUEVAL, con 22 interrogantes, validado por expertos (tres) quienes concluyeron que la herramienta fue aplicable ver anexo y para la confiabilidad, para determinar el alfa de Cronbach se aplica el instrumento a una muestra piloto de 10 personas con características similares a la muestra con un valor de 0.9409 de alfa de Cronbach, que expreso que es fuertemente confiable.

Por tanto, ambos cuestionarios contaron con validez y una fuerte confiabilidad para ser aplicados.

3.5 Procedimientos

Las instrucciones llevadas a cabo constan de la aplicación de 2 cuestionarios, los cuales midieron las variables Ges. Adm. y QoS, estos se aplicaron a una muestra 100 colaboradores en el año-2023, de manera virtual a través de formulario elaborado en Google forms en el que se dieron indicaciones sobre llenado del instrumento, propósito de la investigación, esta data fue almacenada, después de ello fueron trasladadas al Excel (Hoja de Cálculo), para luego procesar la data, se generaron reportes y luego la evaluación correspondiente.

Para la presente investigación se hizo uso del aplicativo SPSS V27.0, que permitió analizar la data arrojada de las interrogantes planteadas y evaluar la Ges. Adm. y QoS, debido a que los instrumentos usados son confiables debido a su uso en distintas investigaciones. Se realizó el análisis estadístico de las variables y dimensiones, se determinó la incidencia de las dimensiones de la variable Ges.

Adm. y variable QoS establecidos en los objetivos. Realizándose por ultimo las conclusiones y sugerencias.

3.6 Método de análisis de datos

Se realizó el análisis estadístico descriptivo, con información extraída, almacenada y procesada a través del cual se puede ordenar los datos y ser examinados permitiendo determinar las tendencias de estos y se hizo uso de tablas estadísticas y la regresión ordinal para determinar la incidencia de la Ges. Adm. en la QoS.

3.7 Aspectos éticos.

Para la presente investigación se tuvo en cuenta el Código de Ética del 2017 aprobado por la UCV, además de aplicar los principios morales y éticos en la gestión pública, es decir privacidad y cautela de datos. Habiéndose considerado el resguardo profesional y científica de información proporcionada por la institución donde aplico los instrumentos, además reconociendo la autoría de conocimiento considerado en la presente investigación, sin eludir las citas bibliográficas. La data presentada es real y fidedigna, puesto que, se aplicó a los colaboradores de una UGEL de Cajamarca en el año 2023. Los colaboradores fueron tratados de la misma manera. Los instrumentos fueron avalados por profesionales expertos. La investigación tuvo como base los principios de la beneficencia, no maleficencia, propiedad intelectual y justicia.

IV. RESULTADOS.

4.1 Resultados descriptivos.

Gestión administrativa

Tabla 1

Distribución de frecuencia y porcentaje de la gestión administrativa.

Variable	Nivel	Baremo			Frecuencia	Porcentaje
Gestión administrativa	Deficiente	32	-	74	0	0
	Poco eficiente	75	-	117	41	41
	Eficiente	118	-	160	59	59
Total					100	100

Nota. Distribución de frecuencia de la Ges. Adm.

En la tabla 1, se observa la participación de 100 colaboradores donde se observó el 59% de los colaboradores indica que la Ges. Adm. es eficiente, mientras que el 41% indica que la Ges. Adm. es poco eficiente.

Tabla 2

Distribución de frecuencia y porcentajes de las dimensiones de gestión administrativa

Dimensiones	Nivel	Baremo			Frecuencia	Porcentaje
Planeación	Deficiente	8	-	18	0	0
	Poco eficiente	19	-	29	52	52
	Eficiente	30	-	40	48	48
Organización	Deficiente	11	-	25	4	4
	Poco eficiente	26	-	40	65	65
	Eficiente	41	-	55	31	31
Dirección	Deficiente	8	-	18	2	2
	Poco eficiente	19	-	29	34	34
	Eficiente	30	-	40	64	64
Control	Deficiente	6	-	14	3	3
	Poco eficiente	15	-	23	48	48
	Eficiente	24	-	30	49	49

Nota. Distribución de frecuencia de las dimensiones de Ges. Adm.

En la tabla 2 correspondiente a las dimensiones de Ges. Adm. se evidencia un nivel de eficiente en las 2 dimensiones obteniendo 64% en dirección y 65% en organización, del mismo modo se visualizan porcentajes de 48%,49% en las dimensiones planeación y organización respectivamente.

Calidad de servicio

Tabla 3

Distribución de frecuencia y porcentajes de calidad de servicio

Variable	Nivel	Baremo		Frecuencia	Porcentaje
Calidad de servicio	Deficiente	22	- 51	0	0
	Poco eficiente	52	- 81	52	52
	Eficiente	82	- 110	48	48
Total				100	100

Nota. Distribución de frecuencia de QoS

En relación a la QoS en la tabla 3, se puede evidenciar que, de los 100 colaboradores, 48 precisan que la QoS es eficiente siendo el 48%, el 52% indica que la QoS es poco eficiente.

Tabla 4

Distribución de frecuencia y porcentajes de las dimensiones de calidad de servicio

Dimensiones	Nivel	Baremo		Frecuencia	Porcentaje
Elementos tangibles	Deficiente	4	- 9	14	14
	Poco eficiente	10	- 15	52	52
	Eficiente	16	- 20	34	34
Fiabilidad	Deficiente	5	- 11	3	3
	Poco eficiente	12	- 18	38	38
	Eficiente	19	- 25	59	59
Capacidad de respuesta	Deficiente	4	- 9	5	5
	Poco eficiente	10	- 15	44	44
	Eficiente	16	- 20	51	51
Seguridad	Deficiente	4	- 9	0	0
	Poco eficiente	10	- 15	50	50
	Eficiente	16	- 20	50	50
Empatía	Deficiente	5	- 11	2	2
	Poco eficiente	12	- 18	38	38
	Eficiente	19	- 25	60	60

Nota. Distribución de frecuencia de las dimensiones de QoS

En la tabla 4, se evidencia la frecuencia de los datos obtenidos de 100 colaboradores que fueron encuestados, teniendo el 14% indica que la calidad de los elementos tangibles es deficiente equivalente a 14 colaboradores; 60 colaboradores consideran que el nivel empatía es eficiente en un 60%, 51 colaboradores indicaron que la capacidad de respuesta es eficiente.

Resultados inferenciales.

Bondad de ajuste

Tabla 5

Método Gaussiano bilateral de la gestión administrativa. y sus respectivos factores

Calidad de servicio		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Ges. Adm.	Pearson	26,030	8	,001
	Desviación	20,907	8	,007
Planear	Pearson	15,541	8	,049
	Desviación	10,978	8	,203
Organizar	Pearson	18,802	8	,016
	Desviación	7,848	8	,448
Dirigir	Pearson	15,959	8	,043
	Desviación	11,855	8	,158
Controlar	Pearson	15,902	8	,044
	Desviación	7,851	8	,448

Nota. Para el procesamiento de información en SPSS, se consideró a la variable objetivo como nominal

En concordancia con la tabla 5, se precisa de acuerdo con lo obtenido un valor significativo de ,001 respecto de la Ges. Adm. y considerando el error estándar para el procesamiento estadístico, se deduce fuerte dependencia con la QoS, en el mismo sentido se obtuvo valoraciones dependientes para los factores planear, organizar, dirigir y controlar respecto de la variable objetivo.

Prueba de variabilidad

Tabla 6

Método de variabilidad de gestión administrativa y sus respectivas dimensiones respecto de la calidad de servicio en una UGEL Cajamarca-2023

Calidad de servicio	Gestión administrativa	Planear	Organizar	Dirigir	Controlar
Cox y Snell	,475	,370	,538	,512	,436
Nagelkerke	,547	,426	,619	,589	,502
McFadden	,318	,228	,381	,354	,283

Nota. Para el procesamiento de información en SPSS, se consideró a la variable objetivo como nominal

Para la tabla 6, considerando la probabilidad estadística de un sesgo en la información procesada, se precisa para la Ges. Adm. un 54,7% con respecto a los datos procesados y su dispersión en el método de Nagelkerke, de la misma forma,

para el factor planear se obtuvo un valor de 42,6% considerado como moderado en el método de Nagelkerke, también para el factor organizar se valor en 61,9%, también para el factor dirigir un 58,9 considerado como alto en la no dispersión de los datos, finalmente para la variabilidad del factor controlar se obtuvo 50,2%.

Prueba de hipótesis

OG: Determinar la incidencia de la Ges. Adm. en la QoS en una UGEL de Cajamarca, 2023

Hipótesis fundamental

H0: No existe incidencia de la gestión administrativa en la QoS en una UGEL Cajamarca-2023

H1: Existe incidencia de la gestión administrativa en la QoS en una UGEL Cajamarca-2023

Tabla 7

Predicción de patrones respecto de la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio

		Estimación	Desv. Error	Wald	Gf	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2 = 2]	4,717	1,580	8,910	1	,003	1,620	7,814
	[V2 = 3]	9,708	1,495	42,191	1	,000	6,778	12,637
	[V2 = 4]	13,949	1,890	54,454	1	,000	10,244	17,653
Ubicación	V1	2,837	,410	47,962	1	,000	2,034	3,639

Nota. Para el procesamiento de información en SPSS, se consideró a la variable objetivo como nominal

De acuerdo con la tabla 7, para el objetivo fundamental de la incidencia de la Ges. Adm. en la QoS en una UGEL Cajamarca-2023. Se precisa respecto de la Ges. Adm. de la técnica de Wald se valoró en 47,962 y un valor de probabilidad para la diferencia observada de ,000, interpretándose como una no distribución Gaussiana, además para la variable dependiente se obtuvo 8,910 en la técnica de Wald y una probabilidad de diferencia observada de ,003, por lo tanto, se ratifica en desestimar la H₀ y validar la H₁. Por tanto, se concluye que existe incidencia de la Ges. Adm. en la QoS.

Hipótesis específica 1

OE 1: Determinar la incidencia de la dimensión planear en la QoS en una UGEL de Cajamarca, 2023

H₀: No existe incidencia de la dimensión planear en la QoS en una UGEL Cajamarca-2023

H₁: Existe incidencia de la dimensión planear en la QoS en una UGEL Cajamarca-2023

Tabla 8

Predicción de patrones respecto de la incidencia de planear en la calidad de servicio

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2 = 2]	3,018	1,452	4,321	1	,038	,172	5,863
	[V2 = 3]	7,567	1,344	31,719	1	,000	4,934	10,201
	[V2 = 4]	11,232	1,621	48,009	1	,000	8,055	14,409
Ubicación	D1	2,283	,372	37,740	1	,000	1,555	3,011

Nota. Para el procesamiento de información en SPSS, se consideró a la variable objetivo como nominal

De acuerdo a lo procesado y expuesto en la tabla 8, así como la primera finalidad específica: determinar la incidencia de la dimensión planear en la QoS en una UGEL Cajamarca-2023, se puede evidenciar una puntuación de 37,740 en la técnica de Wald con un nivel Gaussiano de ,000 inferior a probabilidad diferenciada esperada, para la variable dependiente se valor en 4,321 y un nivel Gaussiano de ,038. Por ende, se descarta la H₀ y ratifica la H₁. Lográndose el objetivo 1 de establecer el impacto de la dimensión planear en la QoS.

Hipótesis específica 2

OE 2: Determinar la incidencia de la dimensión organizar en la QoS en una UGEL de Cajamarca, 2023

H₀: No existe incidencia de la dimensión organizar en la QoS en una UGEL Cajamarca-2023

H₁: Existe incidencia de la dimensión organizar en la QoS en una UGEL Cajamarca-2023

Tabla 9

Predicción de patrones respecto de la incidencia de organizar en la calidad de servicio

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2 = 2]	6,439	1,702	14,304	1	,000	3,102	9,775
	[V2 = 3]	11,937	1,705	49,008	1	,000	8,595	15,279
	[V2 = 4]	16,235	2,032	63,827	1	,000	12,252	20,217
Ubicación	D2	3,459	,465	55,423	1	,000	2,548	4,370

Nota. Para el procesamiento de información en SPSS, se consideró a la variable objetivo como nominal

De la información procesada y presentada en la tabla 9, así como el OE2: determinar la incidencia de la dimensión organizar en la QoS en una UGEL Cajamarca-2023, se puede evidenciar una puntuación de 55,423 en la técnica de Wald con un nivel Gaussiano de ,000 inferior a probabilidad diferenciada esperada, para la variable dependiente se valor en 14,304 y un nivel Gaussiano de ,000. Por ende, se descarta la H₀ y ratifica la H₁. Lográndose el objetivo 2 de establecer el impacto de la dimensión organizar en la QoS.

Hipótesis específica 3

OE₃: Determinar la incidencia de la dimensión dirigir en la QoS en una UGEL de Cajamarca, 2023

H₀: No existe incidencia de la dimensión dirigir en la QoS en una UGEL Cajamarca-2023

H₁: Existe incidencia de la dimensión dirigir en la QoS en una UGEL Cajamarca-2023

Tabla 10*Predicción de patrones respecto de la incidencia de dirigir en la calidad de servicio*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2 = 2]	5,457	1,657	10,850	1	,001	2,210	8,705
	[V2 = 3]	11,411	1,851	37,996	1	,000	7,783	15,039
	[V2 = 4]	15,831	2,276	48,388	1	,000	11,371	20,292
Ubicación	D3	3,172	,478	43,981	1	,000	2,235	4,110

Nota. Para el procesamiento de información en SPSS, se consideró a la variable objetivo como nominal

En la misma línea que la información procesada y presentada en la tabla 10, así como el OE3: determinar la incidencia de la dimensión dirigir en la QoS en una UGEL Cajamarca-2023, se puede evidenciar una puntuación de 43,981 en la técnica de Wald con un nivel Gaussiano de ,000 inferior a probabilidad diferenciada esperada, para la variable dependiente se valor en 10,850 y un nivel Gaussiano de ,001. Por ende, se descarta la H_0 y ratifica la H_1 . Lográndose el objetivo 3 de establecer el impacto de la dimensión dirigir en la QoS.

Hipótesis específica 4

OE 4: Determinar la incidencia de la dimensión controlar en la QoS en una UGEL de Cajamarca, 2023

H_0 : No existe incidencia de la dimensión controlar en la QoS en una UGEL Cajamarca-2023

H_1 : Existe incidencia de la dimensión controlar en la QoS en una UGEL Cajamarca-2023

Tabla 11*Predicción de patrones respecto de la incidencia de controlar en la calidad de servicio*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2 = 2]	3,628	1,443	6,320	1	,012	,800	6,457
	[V2 = 3]	8,744	1,469	35,447	1	,000	5,865	11,622
	[V2 = 4]	12,709	1,802	49,744	1	,000	9,177	16,240
Ubicación	D4	2,526	,391	41,823	1	,000	1,760	3,291

Nota: Para el procesamiento de información en SPSS, se consideró a la variable objetivo como nominal

En la misma línea que la información procesada para la dimensión controlar presentada en la tabla 11, así como el OE4: determinar la incidencia de la dimensión controlar en la QoS en una UGEL Cajamarca-2023, se puede evidenciar una puntuación de 41,823 en la técnica de Wald con un nivel Gaussiano de ,000 inferior a probabilidad diferenciada esperada, para la variable dependiente se valor en 6,320 y un nivel Gaussiano de ,012. Por ende, se descarta la H_0 y ratifica la H_1 . Lográndose el objetivo 4 de establecer el impacto de la dimensión controlar en la QoS.

V. DISCUSIÓN.

Haciendo hincapié en la finalidad primordial de esta investigación, determinar la incidencia de la Ges. Adm. En la QoS en una UGEL Cajamarca-2023 y acorde coherencia presente entre las variables estudiadas, de acuerdo con lo antes mencionado, es necesario evidenciar la investigación presentada por Espinoza (2019) teniendo las variables enfocadas de la misma manera a la presente investigación, con una muestra similar y con la aplicación de tres diferentes instrumentos, obteniendo resultados para el cuestionario expectativa; con mayor predominio en la escala muy importante con un 65% respecto de la solución de inconvenientes administrativos, además un 9% considera como poco importante a la Ges. Adm., mientras que para la valoración de nada importante se evidenció 26% de la muestra presente de la Ges. Adm. de la misma manera la variable QoS, para la investigación de Espinoza, se encontró un nivel considerado como muy satisfecho para el 47% en la escala valorativa de dicha investigación y un 21% considera a la QoS como muy satisfecho al momento de recibir un servicio.

Continuando con el apartado anterior, en el ámbito nacional de acuerdo con Berrocal y Guerreros (2019) y su estudio cuantitativo correlacional enfocado en una muestra de 107 profesionales y de variables semejantes al presente estudio, consideran que el 47.7% de la muestra determinó a la coherencia entre variables como regular y califican de forma inversa poco significativa para la QoS valorada como poco eficiente por el 52% de la muestra analizada, así mismo existe una estrecha relación con los resultados obtenidos en el presente estudio, donde se valoró como eficiente por el 59% a la variable Ges. Adm. y el 48% considera como eficiente a la QoS en una UGEL de Cajamarca, 2023. Continuando con Berrocal y Guerreros (2019) y su investigación en la unidad de gestión educativa local de Huamanga 2019, presentó dimensiones semejantes a la actual investigación y resultando para escalar valorativa con mayor frecuencia relativa porcentual (47,7%) denominada como Regular, seguidamente de 25,2% que considera como Eficiente a la Ges. Adm. y mientras que 0% considera como Ineficiente a la Ges. Adm. respecto de la QoS en una UGEL Cajamarca.

En el mismo sentido para la presente investigación se obtuvo que, para el 53,5% eficiente y para el 46,5% de la muestra analizada a través de los dos instrumentos para esta investigación aplicada en la UGEL de Cajamarca, 2023. Superando la media proporcional de la muestra para ambas investigaciones, por lo tanto, se refuerza la aseveración en la hipótesis alterna de la presente investigación, donde se indica que existe incidencia de la Ges. Adm. en la QoS en una UGEL Cajamarca-2023, de acuerdo con los resultados obtenidos en ambas investigaciones se ratifican por lo teorizado en la investigación de Quiroga (2021) donde refiere que, para la obtención de una eficiente y productiva Ges. Adm. incurre principalmente en la alineación perseverante de los colaboradores en toda toma de decisión para la institución, por lo tanto, una Ges. Adm. es de vital importancia para consolidar la QoS, especialmente para instituciones públicas, debido a que permite la probabilidad de dar inicio a estrategias en las soluciones de interrogantes e incertidumbres.

De la misma manera, para el investigador Midor (2019) declara que de acuerdo con la puntuación obtenida (1.68) para la administración de tecnología y sistemas para información de productos usados por los colaboradores con 6.96 en la escala valorativa considerada. Es necesario ajustarse y remarcar, Ges. Adm. y QoS, se valoró como resultante índice de Wald en 8,910 y se denota que la probabilidad diferenciada observada es de ,000 inferior a lo considerado para la negación de H_a , por lo tanto, se verifica una coherencia inmediata entre las variables estudiadas. Esto se ratifica con la investigación de Llanos (2023) donde indica que la variable Ges. Adm. y QoS, se valoró como óptimo el resultado obtenido en el índice de Rho Spearman con un ,976 con una probabilidad bilateral inferior a ,005, exactamente con un p valor de ,000. Teniendo la consecuencia de confirmar la correlación directa positiva entre las variables gestión administrativa y la QoS, teniendo que verificar y reconocer como validez a la H_a y por consiguiente se declinó por la H_0 , aseverando que para dicho objetivo se incurre en una coherencia significativa.

En cuanto al primer objetivo específico, determinar la incidencia de la dimensión planear en la QoS en una UGEL de Cajamarca, 2023, se obtuvo un valor superior del 52% consideran como poco eficiente a la planeación en dicha

organización, mientras que para el 48% es considerado como eficiente. Contrastando con la investigación de Paredes (2019) con una muestra representativa muy superior a la presente investigación, refuerza lo encontrado por esta investigación, habiendo obtenido ,73 puntos no porcentuales para la dimensión planear y de la misma manera para la variable QoS con ,76 puntos no porcentuales considerado para la escala de Likert del cuestionario aplicado a la muestra aleatoria estudiada. Así mismo de acuerdo con Abal (2019) indica que, en las instituciones públicas del Perú, generalmente se carece de un correcto ordenamiento, tales como la ausencia del diseño de perfiles profesionales de acuerdo a las funciones a desempeñar. Así mismo considera que se debe tener en cuenta modelos de gestión, capacitaciones, retroalimentaciones e incentivos para mejorar la QoS en los colaboradores de toda institución pública.

En el mismo sentido que el anterior resultado, para Gonzáles (2022) considerando el contexto local y variables semejantes a la actual investigación, se determinó que el 45.45%, seguidamente de un 31,82% que considera dicha dimensión como Deficiente, también un 9,09 considera a la dimensión antes mencionada como muy deficiente y bueno respectivamente, además de un bajo porcentaje considera como muy bueno a la planificación, de la misma manera para la QoS con un 53,33% que la considera regular, seguidamente de un 24,17% que la considera como bueno, también para un 20% la considera como deficiente y para un 1,25% la considera como muy deficiente y muy bueno respectivamente, de acuerdo a los instrumentos aplicados en las escuelas profesionales de construcción civil de la UNC Cajamarca. En el mismo sentido se valoró al factor para el presente estudio, por lo que se puede ratificar el resultado obtenido y concluir en que el factor planear presenta un nivel regular con la posibilidad de mejorar en los componentes de estructura, asignación de funciones acorde a cada puesto, además de la falta de un control preliminar, durante y al finalizar todo proceso administrativo.

Conjuntamente, con la evaluación de la correspondencia inmediata de la dimensión planear y la QoS en una UGEL de Cajamarca, de acuerdo a expuesto en la tabla 8, se evidencia los resultados de un índice de Wald en 4,321 y presentando un valor de Gauss de ,038, teniendo repercusión en la relación positiva fuerte entre dicha dimensión y la QoS, causando que se ratifique a la H_a y

desestimando a la H_0 , resultando en la aseveración de que la dimensión planear presenta coherencia y relación directa positiva; además de significativa, respecto de la QoS en una UGEL de Cajamarca. En concordancia para Bustios (2023) de acuerdo a presentado en la tabla 5, se evidencia los resultados de un índice de Spearman de 0.830 y presentando un valor bilateral de ,000 inferior a lo considerado en la probabilidad diferenciada esperada, teniendo una la relación positiva fuerte entre la dimensión planear y la QoS, causando que se ratifique a la H_a y desestimando a la H_0 , resultando en la aseveración de que la dimensión planear existe una dependencia y relación directa positiva; además de significativa, respecto de la QoS de un distribuidor de maquinaria de construcción en Lima, 2022.

Respecto del segundo objetivo específico, determinar la incidencia de la dimensión organizar en la QoS en una UGEL de Cajamarca, 2023, y de la investigación presentada por Gómez (2021) aplicado en el hospital san Rafael de Esmeraldas a una muestra de 150 personas semejante a la presente investigación, donde se obtuvo que 40%, también para escala valorativa de algo de acuerdo representado por 26,70, seguidamente de un 17% que considera como algo en desacuerdo, además de un 10% que considera dicha dimensión como muy en desacuerdo y para solo el 6,7% considera a la organización como y su necesidad respecto de la QoS como Muy de acuerdo. De la misma manera en la investigación desarrollada por Torres (2022) en el ámbito nacional específicamente en la municipalidad de Breña, además de una muestra representativa inferior, pero significativa valorada en un 56,7% que indicaron casi siempre la institución sigue un proceso organizado eficiente y acorde a cada servicio brindado, seguidamente de un 38,3% que considera que siempre incide la organización en la QoS y mientras que para 3,3% a veces, por ultimo tan solo el 1,7% considera que casi nunca existe incidencia entre la dimensión y variable antes mencionada.

Aunado a lo antes mencionado, al encontrar la dimensión organizar y QoS, en concordancia con lo presentado en la tabla 9, se valoró como optimo el resultado obtenido en el índice de Wald con un 14,304 con una probabilidad bilateral inferior a ,005, exactamente con un p valor de ,000. Teniendo la consecuencia de confirmar la correlación directa positiva entre la dimensión organizar y la QoS, teniendo que verificar y reconocer como validad a la H_a y por consiguiente se declinó por la H_0 .

Concordando con la afirmación de Álvarez et al. (2019) infiere que la QoS debe tener un enfoque de percepción interno, también denominado calidad con objetivo y alineado a los procedimientos para brindar un servicio; además de considerar una prueba de normalidad a través del método de Kolmogorov-Smirnov con un estadístico resultante de ,294 para la variable QoS y para la dimensión organizar se obtuvo un índice de ,645 de acuerdo a la escala de Rho Spearman es considerada como moderada fuerte positivo, teniendo como factor principal a la confiabilidad de datos almacenados y que son utilizados de forma predictiva para satisfacer necesidades de forma adecuada.

Teniendo como referencia el tercer objetivo, determinar la incidencia de dimensión dirigir en la QoS en una UGEL de Cajamarca, 2023, para la presente investigación se evidencia que más de dos tercios de la muestra en la que se aplicó el instrumento, consideran a dirección como eficiente, así mismo para la QoS es considerada como eficiente por un poco más de la mitad de la muestra representativa en una UGEL de Cajamarca, 2023. De la misma manera, para Cárdenas (2021) precisa que la Ges. Adm. en su factor dirección el 78% está de acuerdo con los procedimientos, decisiones coordinación y la presencia de grado alto de motivación respecto de un buen servicio al cliente, así mismo para el 22% considera su discordancia con respecto a la consideración de la dirección para influir sobre la QoS y en relación a los resultados evidenciados en ambas investigaciones se puede ratificar que existe un marcada tendencia de coherencia entre la dirección al momento de gestionar una institución pública y la QoS al momento de atender a un servidor, administrado o cliente.

Se pudo evidenciar para la dimensión dirección se obtuvo una puntuación de 43,981 en la técnica de Wald con un nivel Gaussiano de ,000 inferior a probabilidad diferenciada esperada, además para la variable dependiente se valoró en 10,850 y un nivel Gaussiano de ,001. Por ende, se descarta la H_0 y ratifica la H_1 . En comparación con lo obtenido en la investigación de Torres (2022) con un método diferenciado, como lo es el método de Rho Spearman para datos no paramétricos y con tasas error bajos para muestras determinantes, donde se obtuvo el valor de ,626 para la dimensión dirección, además de un nivel de coherencia entre la

dimensión y la variable estudia de p valor de ,000 que es considerada como significativa.

Respecto del último objetivo, determinar la incidencia de la dimensión el control en la QoS en una UGEL de Cajamarca, 2023, sustentada por Cisneros (2020) aplicada a 50 servidores de la coordinación zonal 2, que respecto de control y sus respectivos indicadores presentan niveles muy bajos e inferiores al 36% de la muestra representativa, indicando que para dicha institución se encuentra una pobre o escasa coherencia de la dimensión controlar respecto de la variable QoS. Por otro lado, para la presente investigación se determinó que se considera poco eficiente al control y su incidencia en la QoS, representada por un valor promedio de 48%. En el ámbito nacional, para Ríos (2018) en su investigación aplicada en la UGEL Moyobamba, para una muestra representativa de 423 directivos superior a la muestra de la presente investigación. Resultando en una frecuencia porcentual para el nivel regular con un 69,50%.

En el mismo contexto de acuerdo con la revista científica y para Guillin et al. (2022) obtuvieron como factores determinantes para la escala Rho Spearman y en concordancia con la dimensión controlar una puntuación de ,001 para la significancia e inferior a lo considerado para tener una ratificación la H_0 y teniendo como resultado ,418 considerado como moderado positivo para la relación entre la dimensión y variable antes mencionada, en este mismo sentido para la presente investigación se obtuvo una puntuación de 41,823 en la técnica de Wald con un nivel Gaussiano de ,000 inferior a probabilidad diferenciada esperada, para la variable dependiente se valoró en 6,320 y un nivel Gaussiano de ,012. Por ende, existe una discordancia entre ambas investigaciones, considerado la diferenciación de métodos, es necesario precisar que el análisis inferencial de regresión ordinal tiene la finalidad de recabar data para predecir y no solo para describir la cohesión entre los componentes estudiados.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se logró determinar que la Ges. Adm. incide en la QoS en una UGEL de Cajamarca, 2023. Donde la Ges. Adm. de la técnica de Wald se valoró en 47,962 y un valor de p de ,000; además para la variable dependiente se obtuvo 8,910 en la técnica de Wald y p de ,003, por lo tanto, se aprueba la hipótesis de la investigación.
- Segunda:** Se logró determinar que la dimensión planear incide en la QoS en una UGEL Cajamarca-2023, con puntuación de 37,740 en la técnica de Wald con un nivel Gaussiano de ,000 inferior a probabilidad diferenciada esperada, para la variable dependiente se valoró en 4,321 y un nivel Gaussiano de ,038. Lográndose el objetivo 1 de establecer el impacto de la dimensión planear en la QoS.
- Tercera:** Se logró determinar que la dimensión organizar incide en la QoS en una UGEL Cajamarca-2023, con puntuación de 55,423 en la técnica de Wald con un nivel Gaussiano de ,000 inferior a probabilidad diferenciada esperada, para la variable dependiente se valor en 14,304 y un nivel Gaussiano de ,000. Lográndose el objetivo 2 de establecer el impacto de la dimensión organizar en la QoS.
- Cuarta:** Se logró determinar que la dimensión dirigir incide en la QoS en una UGEL Cajamarca-2023; una puntuación de 43,981 en la técnica de Wald con un nivel Gaussiano de ,000 inferior a probabilidad diferenciada esperada, para la variable dependiente se valor en 10,850 y un nivel Gaussiano de ,001. Lográndose el objetivo 3 de establecer el impacto de la dimensión dirigir en la QoS.
- Quinta:** Se estableció que la dimensión controlar incide en la QoS en una UGEL Cajamarca-2023; con puntuación de 41,823 en la técnica de Wald con un nivel Gaussiano de ,000 inferior a probabilidad diferenciada esperada, para la variable dependiente se valor en 6,320 y un nivel Gaussiano de ,012. Lográndose el objetivo 4 de establecer el impacto de la dimensión controlar en la QoS.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Concientizar al director de la UGEL y a su equipo funcional, sobre la importancia que tiene la Ges. Adm. en la QoS llevando a cabo propuesta de mejoras en los procesos de la Entidad para brindar servicios con valor público.
- Segunda:** Coordinar con el jefe de OPDI y el gerente de la DRE Cajamarca con la finalidad de que se lleve a cabo la implementación total del Manual de operaciones para poder llevar a cabo la adecuación de sus documentos de gestión y de esta manera delimitar las funciones de los colaboradores de sus 13 ejecutoras de educación.
- Tercera:** Coordinar con el jefe de RRHH de la UGEL con la finalidad de integrar a los colaboradores de distintas áreas de la entidad, a través de talleres y capacitaciones de tal manera que comprendan que no van a llegar lejos trabajando como islas sino como equipo y la integración de los sistemas para brindar calidad en los servicios.
- Cuarta:** Coordinar con el jefe de RRHH sobre las personas que asumen cargos directivos en la entidad cuenten con el perfil requerido, con la finalidad de tomar decisiones en los plazos establecidos.
- Quinta:** Coordinar con el jefe de atención al usuario la implementación de un medio de quejas y reclamos en la entidad con la finalidad de mejorar y capacitar a los colaboradores a cargo de brindar asesoramiento a los administrados.

REFERENCIAS

- Abal, F. (2019). Administración de los recursos humanos y la QoSs de la Municipalidad Distrital de Amarilis. *Revista Gaceta científica*, 5(1), 7-11.
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/426/390>
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. *Revista universidad de Lima, facultad de ciencias empresariales y económicas, carrera de negocios internacionales*, 1(1), 1-5.
- Andreoni, J. (2018). Satisfaction Guaranteed: When Moral Hazard Meets Moral Preferences. *Revista American Economic Journal: Microeconomics*, 10(4), 159-189.
<https://econweb.ucsd.edu/~jandreon/Publications/SatisfactionAEJMicro.pdf>
- Arevalo. A. (2018). *Gestión por competencias y gestión administrativa en el Gobierno Regional del Callao*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21250>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica* (6ª Edición). Caracas, Editorial Episteme
- Arias, J. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Editorial enfoques consulting EIRL.
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Bateman, T., & Snell, S. (2005). *Administración. Un nuevo panorama competitivo*. México: McGraw Hill.
- Bernal, P. (12 de mayo del 2018) ¿Por qué muchos consideran pésimo el servicio al cliente en Latino América? *Economía y Negocios*. Recuperado de <https://latinamericanpost.com/es/21077-por-que-muchos-consideran-pesimo-el-servicio-al-cliente-en-latino-america>

- Berrocal, J. y Guerreros, N. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede administrativa de la unidad de gestión educativa local huamanga, ayacucho* [tesis de maestría, Universidad Privada TELESUP]. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/659>
- Bustios, L. (2023). *Gestión de mantenimiento y la calidad de atención de clientes de un distribuidor de maquinaria de construcción en Lima* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106307>
- Cárdenas, J. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local - nauta* [Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8976>
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2ª.ed.). Caracas: Uypal.
- Chiavetano, I. (2019). *Introducción a la teoría General de la Administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones (10ª ed)*. Mc Graw Hill. Bogotá.
- Cisneros, A. (2020). *Propuesta de mejora de la calidad del servicio en el proceso de administración de becas y ayudas económicas del Instituto de Fomento al Talento Humano*. [tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7288>
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019) *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Teseo.
http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Cruz, A., Orduña, M., & Álvarez, J. (2018). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. *Revista Innovaciones de Negocios*, 15(30), 259-278. <https://doi.org/10.29105/rinn15.30-7>

- Congreso de la República. (17 de enero del 2002). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado – Ley N° 27658. Diario Oficial el Peruano, 30 de enero del 2002.
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc*, 11(3), 62-79. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didasca/article/view/992/997>
- Garrido, R., Trowbridge, C., y Tamura, N. (2019). Ten simple rules for providing optimal administrative support to research teams. *Revista PLoS Comput Biol*, 15(10), 1-9. <https://journals.plos.org/ploscompbiol/article?id=10.1371/journal.pcbi.1007292>
- González, G. (2022). *La Gestión administrativa y la calidad de servicio en la escuela académico profesional de ingeniería civil de la universidad nacional de cajamarca* [Tesis de maestría, Univerisidad Nacional de Cajamarca]. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5347>
- Gómes, L. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas* [Tesis de maestria, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>
- Guillin, M., Mosquera, A. y Pérez, I. (2022). Gestión administrativa de la Unidad Nacional de Almacenamiento. Cantón Quevedo, provincia Los Ríos. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 333-338.
- Hernández. R. y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, cuantitativa y mixta* (1ª ed). Editorial Mc Graw Will.
- Jansen, A. y Olnes, S. (2019). The nature of public e-services and their quality dimensions. *Revista ELSEVIER*, 1-11. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X16301435>

- Llanos, C. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105694>
- Marume, S. (2019). Administrative Process. *International Journal of Engineering Science Invention*, 5(5), 44-49. [http://www.ijesi.org/papers/Vol\(5\)5/G0505044049.pdf](http://www.ijesi.org/papers/Vol(5)5/G0505044049.pdf)
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista redie*, 20 (1). <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Mehmeti, X., Mehmeti, B. y Sejdiu, R. (2018). The equipment maintenance management in manufacturing enterprises. *Revista ELSEVIER*, 51(30), 800-802. https://www.researchgate.net/publication/329148588_The_equipment_maintenance_management_in_manufacturing_enterprises
- Méndez, M. y Méndez, D. (2020). *Iniciarse en la metodología de Investigación, materiales e ideas para investigar en las ciencias sociales* (1ª ed). Editorial Ccs.
- Mendoza, W., Delgado, M., García, T., y Barreiro, I. (2018). Internal control and its influence on the administrative management of the public sector. *Revista Ciencias económicas y empresariales*, 4(4), 206-240. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 1(1), 15-20.
- Midor, K. (2019). New technologies and quality of customer service – case study. *Revista the Creative Commons*, 8(1), 548 – 558.
- Míkva, M., Prajová, V., Yakimovich, B., y Korshunov, A. (2019). Standardization – One of the Tools of Continuous Improvement. *Revista ELSEVIER*, 329-332. https://www.researchgate.net/publication/305345349_Standardization_One_of_the_Tools_of_Continuous_Improvement

- Moreno, M. (2019). The quality in the service and the user's satisfaction in financial institutions of the Libertador Municipality of Mérida Satate. *Revista Economía*, 34(27), 199-223.
- Nejadjavad, M., y Gilaninia, S. (2019). The role of service quality in organizations. *Revista AJBMR*, 5(7), 19-27.
https://www.arabianjbm.com/pdfs/KD_VOL_5_7/3.pdf
- Nieto, E. (2018). Tipos de investigación. *Revista Ciencias aplicadas*, 11(1), 1-18.
- Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M. y Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación*. (5ª ed). Editorial de la U.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L.(1985). A *Conceptual Model of service Quality and its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de educación superior públicas* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato Ecuador]. Repositorio institucional <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Pinto, I. (2018). Empathy: Measures, theories and applications under review. *Revista annals of psychology*, 24 (2), 284-298.
- Potesil, L., Rozsnyai, K., Olszanowski, J., & Horvat, M. (2021). Simplification of Administrative Procedure on the Example of the Czech Republic, Poland, Slovakia, and Hungary (V4 Countries). *Revista Administrative Sciences*, 11(9), 1-13.<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/240102/1/admsci-11-00009.pdf>
- Quiroga, L. (2021). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. *Revista Acimed*, 10(5), 7-8.
- Ramírez, A., Ramírez, R., y Calderón, E. (2018). La Ges. Adm. en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la economía*, 2(3), 100-128.
<http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

- Ramya, N., Kowsalya, A., y Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *Revista EPRA International*, 4(2), 37-41.
https://www.researchgate.net/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS
- Riera, A. (2019). *Application of the ISLE (Investigative Sciences Learning Environment) methodology to field surprises*. [tesis de maestría, Universidad de las islas Baleares].
https://repositori.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/153566/tfm_2018-19_MFPR_aer584_2754.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rios, J. (2018). *Ges. Adm. y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018* [Tesis de maestria, Universidad Nacional Cesar Vallejo] repositorio institucional de la UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26053/R%C3%ADos_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ripoll, L., & Matos, J. (2020). Information reliability: criteria to identify misinformation in the digital environment. *Revista Bibliotecología e Información*, 34(84), 79-101. <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.84.58115>
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Revista PuebloCont*, 30(1), 245-260.
doi:<http://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>
- Sanclemente, J. (2019). Compliance: norms as an instrument and a threat to the administration. *Revista cuadernos de administración*, 35(65), 118-130.
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v35n65/0120-4645-cuadm-35-65-00118.pdf>
- Sawitri, D., Eko, A., Amalia, R., y Kresnaini, E. (2018). Integrated Administrative Service Procedure, Infrastructure Facilities Toward Society Satisfaction of Quality Services as Variable Mediation (Study at Purwosari Subdistrict Office). *Revista KnE Social Sciences*, 430-452.
<https://www.knepublishing.com/index.php/Kne-Social/article/view/3393>

- Tegambwage, A. (2019). The Relative Importance of Service Quality Dimensions: An Empirical Study in the Tanzanian Higher Education Industry. *Revista IRJIMS*, 3(1), 76-86. <https://oaji.net/articles/2017/1707-1488614233.pdf>
- Torres, G. (2022). *Ges. Adm. y QoS en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital de Breña, Lima Perú 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Marcos]. Repositorio institucional <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/18952?show=full>
- Trashlieva, V., y Radeva, T. (2018). Administrative process modeling: an introduction in administrative services and procedures. https://www.researchgate.net/publication/323880758_Administrative_process_modeling_an_introduction_in_administrative_services_and_procedures

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
				Plan estratégico	
				Plan Operativo	
Ges. Adm.	Según Chiavenato (2007), afirma que la Ges. Adm. se basa en planear, organizar, dirigir y controlar, que se aplicarán en las situaciones en toda institución.	La Ges. Adm. se medirá con un cuestionario, el cual está dirigido a recoger la percepción del personal de la UGEL respecto al conocimiento individual de la planeación, organización, dirección y control	Planeación Organización Dirección Control	Estructura Orgánica ROF, CAP, MOF Toma de decisión Estilos de liderazgo Motivación Comunicación	Ordinal
QoS	Según Parasuraman, Zeitham y Berry (1985) define en el QoS como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor (1985), y cuenta con dimensiones de Servqual, enfoque utilizado para medir la calidad del servicio y siempre ha tenido como objetivo comparar las expectativas de los clientes antes de un encuentro de servicio y sus percepciones del servicio real entregado.	La QoS se medirá con un cuestionario, el cual está dirigido a recoger la percepción del personal de la UGEL respecto a elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Instalaciones físicas y tecnológicas Cumplimiento de exigencias normativas. Rapidez en solución a imprevistos Conocimiento y comprensión de las necesidades del usuario.	Ordinal

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Variable 1: Ges. Adm.

Este cuestionario es un instrumento de investigación que sirve para medir la variable *Ges. Adm.*, en una UGEL de Cajamarca, año 2023. El cuestionario consta de 32 preguntas dividido en 4 secciones.

Las respuestas son anónimas y se consideran las siguientes escalas: (5) Siempre; (4) Casi siempre; (3) A veces; (2) Casi nunca; y, (1) Nunca. Cualquier consulta al correo: rygnacio@outlook.com

N°	Variable 1: Ges. Adm.	Escalas de Calificación				
		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Planeación						
1	Tiene conocimiento de cuál es la misión de la institución					
2	Es comunicado oportunamente de los cambios a la misión					
3	Planifica sus actividades orientadas al logro de los objetivos					
4	Es supervisado para que cumpla los objetivos institucionales					
5	Ejecuta sus tareas de acuerdo al cronograma de actividades					
6	Analiza el cronograma de actividades para mejorar sus resultados					
7	Participa en la planificación del presupuesto.					
8	El presupuesto asignado a sus actividades le satisface					
Dimensión 2: Organización						
9	El modelo organizacional a través de la estructura de ordenamiento interno es adecuado.					
10	El modelo organizacional es compatible a las estrategias de la institución.					
11	El organigrama define claramente la jerarquización de los cargos.					
12	Conoce la división o jerarquización de los cargos y las funciones a ejecutar.					
13	Revisa el manual de organización y funciones de la institución.					

14	Los manuales mejoran la información y comprensión del diseño organizacional.					
15	El ambiente influye en la organización de la institución.					
16	La cultura organizacional influye en la organización de la institución.					
17	La departamentalización es el componente más relevante de la organización.					
18	La descentralización es el componente más relevante de la organización.					
Dimensión 3: Dirección						
19	La dirección toma en cuenta sus opiniones e ideas.					
20	Se siente comprometido con la institución.					
21	Se siente motivado con la labor que desempeña.					
22	Su motivación influye en su satisfacción.					
23	Participa en las reuniones destinadas a conseguir los resultados.					
24	Se comunica constantemente con los demás miembros de la institución.					
25	El clima organizacional influye en su satisfacción.					
26	Se respira un clima laboral positivo.					
Dimensión 4: Control						
27	Los procesos son medidos por los estándares de desempeño.					
28	Se preocupa por mejorar su estándar de desempeño.					
29	Evalúan su desempeño frecuentemente.					
30	Una evaluación positiva influye en su promoción.					
31	En base a sus resultados, opta por tomar medidas correctivas.					
32	No presenta problemas por tomar medidas correctivas en sus actividades.					

Variable 2: QoS.

Este cuestionario es un instrumento de investigación que sirve para medir la variable QoS, en una UGEL de Cajamarca, año 2023. El cuestionario consta de 22 preguntas dividido en 5 secciones.

Las respuestas son anónimas y se consideran las siguientes escalas: (5) Totalmente de acuerdo; (4) de acuerdo; (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; (2) En desacuerdo; y, (1) Totalmente en desacuerdo. Cualquier consulta al correo: rygnacio@outlook.com

Aspectos de QoS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Dimensión 1: ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Instalaciones atractivas				
2	Imagen del personal				
3	Comodidad durante el tiempo de espera				
4	Señalización del local				
Dimensión 2: FIABILIDAD					
5	Cordialidad en el trato				
6	Colaboradores muestran interés por el usuario				
7	Prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen				
8	Colaboradores demuestra sincero interés por resolver sus problemas o solicitudes usuarios.				
9	Demuestra la personal agilidad en los requerimientos.				
Dimensión 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	El tiempo de espera en las en la atención es la correcta				
11	Colaboradores cuentan con la información disponible.				
12	Disposición para atender requerimientos.				
13	Colaboradores se encuentran ubicados en sus oficinas en el horario de atención.				
Dimensión 4: SEGURIDAD					

14	Conocimiento del personal sobre los servicios.					
15	La información que le brinda es la adecuada.					
16	Seguridad brindada al interior del local.					
17	Los colaboradores son competentes y profesional					
Dimensión 5: EMPATIA						
18	Atención personalizada y horarios adecuados de atención					
19	Preocupación por la comodidad del usuario.					
20	Atención oportuna a los usuarios.					
21	Asesoramiento adecuado en los trámites que debe realizar los usuarios.					
22	Cumplen un servicio rápido al momento de llamar a las oficinas o al enviar un correo.					

Anexo 3: Consentimiento informado

Variable 1: Ges. Adm. - Se solicitó carta de consentimiento para usar cuestionario el cual ha sido validado por expertos

CARTA DE CONSENTIMIENTO

Por medio de la presente, yo Aracely Lizbeth Arevalo Arevalo, identificada con DNI N° 74020925, autorizo a el Sr. Ronal Moisés Ygnacio Camacho, identificado con DNI N° 42323807, estudiante del Programa de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, a utilizar el cuestionario, instrumento de recolección de datos de la variable Gestión Administrativa que he diseñado como parte de mi tesis de investigación titulada "*Gestión por competencias y gestión administrativa en el Gobierno Regional del Callao, año 2018*".

El uso de este cuestionario por parte del Sr. Ronal Moisés Ygnacio Camacho se limitará únicamente para fines académicos relacionados con su proyecto de tesis de grado.

Además, autorizo a el Sr. Ronal Moisés Ygnacio Camacho a realizar las adaptaciones necesarias al cuestionario para ajustarla a su proyecto de investigación específico.

Lima, 11 de mayo de 2023



Aracely Lizbeth Arevalo Arevalo
DNI N° 74020925

Variable 2: QoS. - Se solicitó carta de consentimiento para usar cuestionario el cual ha sido validado por expertos

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: **"Gestión administrativa en la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca, 2023."**

Investigador: **Ronal Moisés Ygnacio Camacho**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada **"Gestión administrativa en la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca, 2023"**, cuyo objetivo es medir la incidencia de la variable **Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio**. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado del programa **Maestría en Gestión Pública**, de la Universidad César Vallejo del campus **Lima Norte**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Determinar la incidencia de la Gestión Administrativa en la calidad de servicio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **Gestión administrativa en la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca, 2023"**
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de **15 minutos** y se realizará en el ambiente de una UGEL de Cajamarca. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



* Obligatorio a partir de los 18 años



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:


Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Ygnacio Camacho Ronal Moisés, email: rygnacio@outlook.com y Docente asesor Zevallos Delgado, Karen del Pilar email: kzevallos@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: **Herminia Angélica Álvarez Araujo Vda. De Aliaga**

Fecha y hora: **12 de mayo del 2023 a las 10.00 am.**


DNI: 26619172

Anexo 4: Matriz evaluación por juicio de expertos – Validez

Variable gestión administrativa



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN.								
1	Tiene conocimiento de cual es la misión de la institución.	✓		✓		✓		
2	Es comunicado oportunamente de los cambios a la misión.	✓		✓		✓		
3	Planifica sus actividades orientadas al logro de los objetivos.	✓		✓		✓		
4	Es supervisado para que cumpla los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
5	Ejecuta sus tareas de acuerdo al cronograma de actividades.	✓		✓		✓		
6	Analiza el cronograma de actividades para mejorar sus resultados.	✓		✓		✓		
7	Participa en la planificación del presupuesto.	✓		✓		✓		
8	El presupuesto asignado a sus actividades le satisface.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN.								
9	El modelo organizacional a través de la estructura de ordenamiento interno es adecuado.	✓		✓		✓		
10	El modelo organizacional es compatible a las estrategias de la institución.	✓		✓		✓		
11	El organigrama define claramente la jerarquización de los cargos.	✓		✓		✓		
12	Conoce la división o jerarquización de los cargos y las funciones a ejecutar.	✓		✓		✓		
13	Revisa el manual de organización y funciones de la institución.	✓		✓		✓		
14	Los manuales mejoran la información y comprensión del diseño organizacional.	✓		✓		✓		
15	El ambiente influye en la organización de la institución.	✓		✓		✓		
16	La cultura organizacional influye en la organización de la institución.	✓		✓		✓		
17	La departamentalización es el componente mas relevante de la organización.	✓		✓		✓		
18	La descentralización es el componente mas relevante de la organización.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN.								
19	La dirección toma en cuenta sus opiniones e ideas.	✓		✓		✓		
20	Se siente comprometido con la institución.	✓		✓		✓		
21	Se siente motivado con la labor que desempeña.	✓		✓		✓		
22	Su motivación influye en su satisfacción.	✓		✓		✓		
23	Participa en las reuniones destinadas a conseguir los resultados.	✓		✓		✓		
24	Se comunica constantemente con los demás miembros de la institución.	✓		✓		✓		
25	El clima organizacional influye en su satisfacción.	✓		✓		✓		
26	Se respira un clima laboral positivo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: CONTROL.								
27	Los procesos son medidos por los estándares de desempeño.	✓		✓		✓		
28	Se preocupa por mejorar su estándar de desempeño.	✓		✓		✓		
29	Evalúan su desempeño frecuentemente.	✓		✓		✓		
30	Una evaluación positiva influye en su promoción.	✓		✓		✓		
31	En base a sus resultados, opta por tomar medidas correctivas.	✓		✓		✓		
32	No presenta problemas por tomar medidas correctivas en sus actividades.	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: *Dr. Mg. Wilian Sotelo Wilian Sebastian* DNI: *06175727*

Especialidad del validador: *Docencia Investigador de Posgrado / Economía*

25 de *07* del *2018*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

[Firma]

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Dr. Wilian Sebastian Flores Sotelo
Docente Investigador de Posgrado
CEL N° 09426


PERÚ
Ministerio de Educación
**Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria**
**Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**
REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FLORES SOTELO, WILLIAN SEBASTIAN DNI 06175729	DOCTOR EN ECONOMÍA Fecha de diploma: 08/09/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/05/1999 Fecha egreso: 02/02/2001	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
FLORES SOTELO, WILLIAN SEBASTIAN DNI 06175729	MAESTRO EN GESTION ECONOMICA EMPRESARIAL Fecha de diploma: 08/04/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
FLORES SOTELO, WILLIAN SEBASTIAN DNI 06175729	ECONOMISTA Fecha de diploma: 06/12/90 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
FLORES SOTELO, WILLIAN SEBASTIAN DNI 06175729	BACHILLER EN CS. ECONOMICAS Fecha de diploma: 23/08/1988 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN.								
1	Tiene conocimiento de cual es la misión de la institución.	✓		✓		✓		
2	Es comunicado oportunamente de los cambios a la misión.	✓		✓		✓		
3	Planifica sus actividades orientadas al logro de los objetivos	✓		✓		✓		
4	Es supervisado para que cumpla los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
5	Ejecuta sus tareas de acuerdo al cronograma de actividades.	✓		✓		✓		
6	Analiza el cronograma de actividades para mejorar sus resultados.	✓		✓		✓		
7	Participa en la planificación del presupuesto.	✓		✓		✓		
8	El presupuesto asignado a sus actividades le satisface.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN.								
9	El modelo organizacional a través de la estructura de ordenamiento interno es adecuado.	✓		✓		✓		
10	El modelo organizacional es compatible a las estrategias de la institución.	✓		✓		✓		
11	El organigrama define claramente la jerarquización de los cargos.	✓		✓		✓		
12	Conoce la división o jerarquización de los cargos y las funciones a ejecutar.	✓		✓		✓		
13	Revisa el manual de organización y funciones de la institución.	✓		✓		✓		
14	Los manuales mejoran la información y comprensión del diseño organizacional.	✓		✓		✓		
15	El ambiente influye en la organización de la institución.	✓		✓		✓		
16	La cultura organizacional influye en la organización de la institución.	✓		✓		✓		
17	La departamentalización es el componente mas relevante de la organización.	✓		✓		✓		
18	La descentralización es el componente mas relevante de la organización.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN.								
19	La dirección toma en cuenta sus opiniones e ideas.	✓		✓		✓		
20	Se siente comprometido con la institución.	✓		✓		✓		
21	Se siente motivado con la labor que desempeña.	✓		✓		✓		
22	Su motivación influye en su satisfacción.	✓		✓		✓		
23	Participa en las reuniones destinadas a conseguir los resultados.	✓		✓		✓		
24	Se comunica constantemente con los demás miembros de la institución.	✓		✓		✓		
25	El clima organizacional influye en su satisfacción.	✓		✓		✓		
26	Se respira un clima laboral positivo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: CONTROL.								
27	Los procesos son medidos por los estándares de desempeño.	✓		✓		✓		
28	Se preocupa por mejorar su estándar de desempeño.	✓		✓		✓		
29	Evalúan su desempeño frecuentemente.	✓		✓		✓		
30	Una evaluación positiva influye en su promoción.	✓		✓		✓		
31	En base a sus resultados, opta por tomar medidas correctivas.	✓		✓		✓		
32	No presenta problemas por tomar medidas correctivas en sus actividades.	✓		✓		✓		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

 Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Dña: M. MARTINEZ LOPEZ EDUARDO A. DNI: 09080039

 Especialidad del validador: PSICOLOGO

...25 de ... del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad


PERÚ
Ministerio de Educación
**Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria**
**Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**
REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MARTINEZ LOPEZ, EDWIN ALBERTO DNI 09080039	BACHILLER EN CIENCIAS INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 18/10/79 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA <i>PERU</i>
MARTINEZ LOPEZ, EDWIN ALBERTO DNI 09080039	TITULO PROFESIONAL INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 14/04/80 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA <i>PERU</i>
MARTINEZ LOPEZ, EDWIN ALBERTO DNI 09080039	BACHILLER EN CIENCIAS INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 18/10/1979 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA <i>PERU</i>
MARTINEZ LOPEZ, EDWIN ALBERTO DNI 09080039	PROFESOR EN EDUCACION SECUNDARIA MATEMATICA Fecha de diploma: 07/02/1971 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
MARTINEZ LOPEZ, EDWIN ALBERTO DNI 09080039	MAESTRO EN EDUCACION GESTION DE LA CALIDAD, AUTOEVALUACION Y ACREDITACION Fecha de diploma: 08/02/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
MARTINEZ LOPEZ, EDWIN ALBERTO DNI 09080039	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 12/02/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN.								
1	Tiene conocimiento de cual es la misión de la institución.	✓		✓		✓		
2	Es comunicado oportunamente de los cambios a la misión.	✓		✓		✓		
3	Planifica sus actividades orientadas al logro de los objetivos.	✓		✓		✓		
4	Es supervisado para que cumpla los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
5	Ejecuta sus tareas de acuerdo al cronograma de actividades.	✓		✓		✓		
6	Analiza el cronograma de actividades para mejorar sus resultados.	✓		✓		✓		
7	Participa en la planificación del presupuesto.	✓		✓		✓		
8	El presupuesto asignado a sus actividades le satisface.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN.								
9	El modelo organizacional a través de la estructura de ordenamiento interno es adecuado.	✓		✓		✓		
10	El modelo organizacional es compatible a las estrategias de la institución.	✓		✓		✓		
11	El organigrama define claramente la jerarquización de los cargos.	✓		✓		✓		
12	Conoce la división o jerarquización de los cargos y las funciones a ejecutar.	✓		✓		✓		
13	Revisa el manual de organización y funciones de la institución.	✓		✓		✓		
14	Los manuales mejoran la información y comprensión del diseño organizacional.	✓		✓		✓		
15	El ambiente influye en la organización de la institución.	✓		✓		✓		
16	La cultura organizacional influye en la organización de la institución.	✓		✓		✓		
17	La departamentalización es el componente mas relevante de la organización.	✓		✓		✓		
18	La descentralización es el componente mas relevante de la organización.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN.								
19	La dirección toma en cuenta sus opiniones e ideas.	✓		✓		✓		
20	Se siente comprometido con la institución.	✓		✓		✓		
21	Se siente motivado con la labor que desempeña.	✓		✓		✓		
22	Su motivación influye en su satisfacción.	✓		✓		✓		
23	Participa en las reuniones destinadas a conseguir los resultados.	✓		✓		✓		
24	Se comunica constantemente con los demás miembros de la institución.	✓		✓		✓		
25	El clima organizacional influye en su satisfacción.	✓		✓		✓		
26	Se respira un clima laboral positivo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN: CONTROL.								
27	Los procesos son medidos por los estándares de desempeño.	✓		✓		✓		
28	Se preocupa por mejorar su estándar de desempeño.	✓		✓		✓		
29	Evalúan su desempeño frecuentemente.	✓		✓		✓		
30	Una evaluación positiva influye en su promoción.	✓		✓		✓		
31	En base a sus resultados, opta por tomar medidas correctivas.	✓		✓		✓		
32	No presenta problemas por tomar medidas correctivas en sus actividades.	✓		✓		✓		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia¹

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg.: CRISTIAN MEDINA SOTELO DNI: 10659133

 Especialidad del validador: DOCENTE INVESTIGACIÓN UCV

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

02 de 06 del 2018.


 Firma del Experto Informante.


PERÚ
Ministerio de Educación
**Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria**
**Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**
REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MEDINA SOTELO, CRISTIAN GUMERCINDO DNI 10659133	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 13/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/08/2016 Fecha egreso: 11/08/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
MEDINA SOTELO, CRISTIAN GUMERCINDO DNI 10659133	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 20/07/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MEDINA SOTELO, CRISTIAN GUMERCINDO DNI 10659133	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 13/10/1997 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
MEDINA SOTELO, CRISTIAN GUMERCINDO DNI 10659133	ECONOMISTA Fecha de diploma: 20/01/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU

Variable 2: QoS. - Evaluación por juicio de expertos.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de calidad de servicios". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ALVAREZ DELGADO, EDWIN DOMINGO		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Sector Educación, Gestión administrativa.		
Institución donde labora:	UGEL CAJAMARCA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario "Calidad de servicio"
Autor:	Ronal Molsés Ygnacio Camacho
Procedencia:	Modelo Servqual
Administración:	Física
Tiempo de aplicación:	15 min aproximadamente
Ámbito de aplicación:	UGEL's Cajamarca
Significación:	Se pretende medir la calidad de servicio, consta de 5 dimensión: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio.	Elementos tangibles	Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.
	Fiabilidad	Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
	Capacidad de respuesta	Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
	Seguridad	Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
	Empatía	Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.



5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "calidad de servicio" elaborado por **Ronal Moisés Ygnacio Camacho** en el año **2023**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos

brinde

sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de calidad de Servicio – Modelo Servqual

- Primera dimensión: Elementos tangibles.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas y tecnológicas	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el cumplimiento de promesas, entregas, suministro del servicio, solución de problemas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de exigencias normativas.	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez en solución a imprevistos	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
	17	4	4	4	



- Quinta dimensión: Empatía.
- Objetivos de la Dimensión: Mide la atención individualizada que ofrecen las UGEL's a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento y comprensión de las necesidades del usuario	18	4	4	4	
	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
	21	4	4	4	
	22	4	4	4	

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
 DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
 UGEL CAJAMARCA
 Mg. Edwin D. Álvarez Delgado
 ESPEDICIONARIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR


PERÚ
Ministerio de Educación
**Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria**
**Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**
REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ALVAREZ DELGADO, EDWIN DOMINGO DNI 26715378	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 21/04/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2018 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
ALVAREZ DELGADO, EDWIN DOMINGO DNI 26715378	INGENIERO CIVIL Fecha de diploma: 11/07/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ALVAREZ DELGADO, EDWIN DOMINGO DNI 26715378	LICENCIADO EN EDUCACIÓN - ESPECIALIDAD "LENGUA Y LITERATURA" Fecha de diploma: 02/12/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA PERU
ALVAREZ DELGADO, EDWIN DOMINGO DNI 26715378	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 30/04/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA PERU
ALVAREZ DELGADO, EDWIN DOMINGO DNI 26715378	BACHILLER EN INGENIERIA CIVIL Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 27/08/2012 Fecha egreso: 16/07/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ALVAREZ DELGADO, EDWIN DOMINGO DNI 26715378	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 04/07/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de calidad de servicios". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GARCIA TORRES, Fredy Arturo.		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Especialista en tecnologías educativas, especialista TIC, Responsable de imagen institucional, Docente Universitario, Analista de control de calidad.		
Institución donde labora:	UGEL Cajamarca		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario "Calidad de servicio"
Autor:	Ronal Moisés Ygnacio Camacho
Procedencia:	Modelo Servqual
Administración:	Física
Tiempo de aplicación:	15 min aproximadamente
Ámbito de aplicación:	UGEL's Cajamarca
Significación:	Se pretende medir la calidad de servicio, consta de 5 dimensión: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio.	Elementos tangibles	Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.
	Fiabilidad	Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
	Capacidad de respuesta	Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
	Seguridad	Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
	Empatía	Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "calidad de servicio" elaborado por **Ronal Moisés Ygnacio Camacho** en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de calidad de Servicio – Modelo Servqual

- Primera dimensión: Elementos tangibles.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas y tecnológicas	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el cumplimiento de promesas, entregas, suministro del servicio, solución de problemas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de exigencias normativas.	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez en solución a imprevistos	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
	17	4	4	4	



- Quinta dimensión: Empatía.
- Objetivos de la Dimensión: Mide la atención individualizada que ofrecen las UGEL's a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento y comprensión de las necesidades del usuario	18	4	4	4	
	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
	21	4	4	4	
	22	4	4	4	


 Mg. GARCÍA TORRES, Fredy Arturo.
 DNI: 46687717
 CIP: 130518


PERÚ
Ministerio de Educación
**Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria**
**Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**
REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GARCIA TORRES, FREDY ARTURO DNI 45715753	BACHILLER EN INGENIERIA INFORMATICA Y SISTEMAS Fecha de diploma: 08/04/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
GARCIA TORRES, FREDY ARTURO DNI 45715753	INGENIERO DE SISTEMAS Fecha de diploma: 30/11/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GARCÍA TORRES, FREDY ARTURO DNI 45715753	TÍTULO PROPIO DE MÁSTER EN MARKETING POLÍTICO Y COMUNICACIÓN (GRADO DE MAESTRO) Fecha de Diploma: 09/02/2021 <i>TIPO:</i> <ul style="list-style-type: none"> • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 20/08/2021 Modalidad de estudios: A Distancia Duración de estudios: 1 Año 6 Meses 20 Días	UNIVERSIDAD DE ALCALÁ <i>ESPAÑA</i>

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de calidad de servicios". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CACERES QUISPE, SERGIO AURELIANO	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Speaker Internacional, Profesor, investigador, escritor Tecnología - Turismo - Emprendedurismo	
Institución donde labora:	Cámara Regional de Turismo Cajamarca.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
	Más de 5 años ()	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario "Calidad de servicio"
Autor:	Ronal Moisés Ygnacio Camacho
Procedencia:	Modelo Servqual
Administración:	Física
Tiempo de aplicación:	15 min aproximadamente
Ámbito de aplicación:	UGEL's Cajamarca
Significación:	Se pretende medir la calidad de servicio, consta de 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio.	Elementos tangibles	Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.
	Fiabilidad	Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
	Capacidad de respuesta	Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
	Seguridad	Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
	Empatía	Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "calidad de servicio" elaborado por **Ronal Moisés Ygnacio Camacho** en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de calidad de Servicio – Modelo Servqual

- Primera dimensión: Elementos tangibles.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas y tecnológicas	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el cumplimiento de promesas, entregas, suministro del servicio, solución de problemas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de exigencias normativas.	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez en solución a imprevistos	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
	17	4	4	4	



- Quinta dimensión: Empatía.
- Objetivos de la Dimensión: Mide la atención individualizada que ofrecen las UGEL's a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento y comprensión de las necesidades del usuario	18	4	4	4	
	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
	21	4	4	4	
	22				

CENTRO DE INVESTIGACIÓN DENTARIA - CID

Ing. Sergio A. Cáceres Quispe, M.M.D.C.3.0
DIRECTOR EJECUTIVO
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN

Mg. Cáceres Quispe Sergio Aureliano
DNI: 04429137


PERÚ
Ministerio de Educación
**Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria**
**Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**
REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CACERES QUISPE, SERGIO AURELIANO DNI 04429137	BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 06/11/1997 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA PERU
CACERES QUISPE, SERGIO AURELIANO DNI 04429137	INGENIERO DE SISTEMAS Fecha de diploma: 21/10/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA PERU
CACERES QUISPE, SERGIO AURELIANO DNI 04429137	TÍTULO PROPIO DE MÁSTER EN MARKETING DIGITAL, COMUNICACIÓN E INTERNET 3.0 Fecha de Diploma: 23/07/2019 <i>TIPO:</i> <ul style="list-style-type: none"> • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 10/01/2020 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSIDAD DE ALCALÁ ESPAÑA

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de calidad de servicios". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CELIS CUZCO, Roger Javier	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	PUBLICA Y PRIVADA	
Institución donde labora:	UGEL CAJAMARCA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario "Calidad de servicio"
Autor:	Ronal Moisés Ygnacio Camacho
Procedencia:	Modelo Servqual
Administración:	Física
Tiempo de aplicación:	15 min aproximadamente
Ámbito de aplicación:	UGEL's Cajamarca
Significación:	Se pretende medir la calidad de servicio, consta de 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio.	Elementos tangibles	Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.
	Fiabilidad	Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
	Capacidad de respuesta	Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
	Seguridad	Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
	Empatía	Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "calidad de servicio" elaborado por **Ronal Moisés Ygnacio Camacho** en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de calidad de Servicio – Modelo Servqual

- Primera dimensión: Elementos tangibles.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas y tecnológicas	1	✓	✓	✓	
	2	✓	✓	✓	
	3	✓	✓	✓	
	4	✓	✓	✓	

- Segunda dimensión: Fiabilidad.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el cumplimiento de promesas, entregas, suministro del servicio, solución de problemas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de exigencias normativas.	5	✓	✓	✓	
	6	✓	✓	✓	
	7	✓	✓	✓	
	8	✓	✓	✓	
	9	✓	✓	✓	



- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta.
- Objetivos de la Dimensión: Medir la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez en solución a imprevistos	10	✓	✓	✓	
	11	✓	✓	✓	
	12	✓	✓	✓	
	13	✓	✓	✓	

- Cuarta dimensión: Seguridad.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	14	✓	✓	✓	
	15	✓	✓	✓	
	16	✓	✓	✓	
	17	✓	✓	✓	

- Quinta dimensión: Empatía.
- Objetivos de la Dimensión: Mide la atención individualizada que ofrecen las UGEL's a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento y comprensión de las necesidades del usuario	18	4	4	4	
	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
	21	4	4	4	
	22	4	4	4	

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
 DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
 UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL

Mg. Eco. Roger Javier Celis Cuzco
 ADMINISTRADOR

Mg. CELIS CUZCO, Roger Javier.
 DNI: 46543072


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CELIS CUZCO, ROGER JAVIER DNI 46543072	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 28/10/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/01/2017 Fecha egreso: 13/09/2019	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
CELIS CUZCO, ROGER JAVIER DNI 46543072	ECONOMISTA Fecha de diploma: 29/04/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA <i>PERU</i>
CELIS CUZCO, ROGER JAVIER DNI 46543072	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 03/05/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA <i>PERU</i>

Anexo 6: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión administrativa en la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca, 2023

AUTOR: RONAL MOISES YGNACIO CAMACHO

Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES				
¿Cuál es la incidencia de la Ges. Adm. en la QoS en una UGEL de Cajamarca –2023?	Determinar la incidencia de la Ges. Adm. en la QoS en una UGEL de Cajamarca – 2023.	Existe incidencia de la Ges. Adm. en la QoS en una UGEL de Cajamarca – 2023.	Variable 1: Ges. Adm. Concepto: Según Chiavenato (2007), afirma que la Ges. Adm. se basa en planear, organizar, dirigir y controlar, que se aplicarán en las situaciones en toda institución.				
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
¿Cuál es la incidencia de la dimensión planear en la QoS en una UGEL de Cajamarca –2023?	Determinar la incidencia de la dimensión planear en la QoS en una UGEL de Cajamarca –2023	Existe incidencia de la dimensión planear en la QoS en una UGEL de Cajamarca –2023	Planear	Plan estratégico Plan Operativo	1,2,3,4,5,6,7,8,	Siempre	Eficiente 118-160
¿Cuál es la incidencia de la dimensión organizar en la QoS en una UGEL de Cajamarca –2023?	Determinar la incidencia de la dimensión organizar y QoS en una UGEL de Cajamarca –2023	Existe incidencia de la dimensión organizar en la QoS en una UGEL de Cajamarca –2023	Organizar	Estructura Orgánica ROF,CAP,MOF	9,10,11,12,13,14,15,16,17,18	Casi siempre	Poco eficiente 75-117
¿Cuál es la incidencia de la dimensión dirigir en la QoS en una UGEL de Cajamarca – 2023?	Determinar la incidencia de la dimensión dirigir en la QoS en una UGEL de Cajamarca –2023	Existe incidencia de la dimensión dirigir en la QoS en una UGEL de Cajamarca –2023	Dirigir	Toma de decisión Estilos de liderazgo Motivación Comunicación	19,20,21,22,23,24,25,26	A veces	Deficiente 32-74
¿Cuál es la incidencia de la dimensión controlar en la QoS en una UGEL de Cajamarca – 2023?	Determinar la incidencia de la dimensión controlar en la QoS en una UGEL de Cajamarca –2023	Existe incidencia de la dimensión controlar en la QoS en una UGEL de Cajamarca –2023	Controlar	Supervisión y Control	27,28,29,31,32,	Nunca	
			Variable 2: QoS Concepto: Según Parasuraman, Zeitham y Berry (1985) define en el QoS como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor.(1985), y cuenta con dimensiones de Servqual ,enfoque utilizado para medir la calidad del servicio y siempre ha tenido como objetivo comparar las expectativas de los clientes antes de un encuentro de servicio y sus percepciones del servicio real entregado.				

<p>¿Cuál es la incidencia de la dimensión controlar en la QoS en una UGEL de Cajamarca –2023?</p>	<p>Determinar la incidencia de la dimensión controlar en la QoS en una UGEL de Cajamarca –2023</p>	<p>Existe incidencia de la dimensión controlar en la QoS en una UGEL de Cajamarca –2023</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Indicadores</p> <p>Instalaciones físicas y tecnológicas</p> <p>Cumplimiento de exigencias normativas.</p> <p>Rapidez en solución a imprevistos</p> <p>Confianza</p> <p>Conocimiento y comprensión de las necesidades del usuario.</p>	<p>Ítems</p> <p>1,2,3,4</p> <p>5,6,7,8,9</p> <p>10,11,12,13</p> <p>14,15,16,17</p> <p>18,19,20,21,22</p>	<p>Escala y valores</p> <p>Totalmente de acuerdo.</p> <p>De acuerdo.</p> <p>NI de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Totalmente de acuerdo.</p>	<p>Niveles y rangos</p> <p>Eficiente 82-110</p> <p>Poco eficiente 52-81</p> <p>Deficiente 22-51</p>
<p>Tipo y diseño de investigación (sustentado)</p>	<p>Población y muestra(sustentado)</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	<p>Estadística</p>				
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: básica (Concytec)</p> <p>Nivel: Correlacional - causal</p> <p>Diseño: No experimental - transversal</p> <p>Método: Hipotético - Deductivo</p>	<p>Población: La población está conformada por los 100 trabajadores</p> <p>Tipo de muestreo: La muestra será no probabilística intencional</p> <p>Tamaño de muestra: es de 100 trabajadores</p>	<p>Variable 1: Ges. Adm.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 2: QoS</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Descriptiva: Tablas de frecuencias y porcentajes</p> <p>Inferencial: Regresión ordinal</p>				

Anexo 7: Base de datos y confiabilidad

- Ges. Adm.

GESTION ADMINISTRATIVA																																
PLANEACION								ORGANIZACION										DIRECCION						CONTROL								
MISION		OBJETIVOS		CRONOGRAMA		PRESUPUESTO		MODELO ORGANIZACIONALES		ORGANIGRAMA		MANUALES ORGANIZACIONALES		CONDICIONANTES ORGANIZACIONALES		COMPONENTES ORGANIZACIONALES		INDIVIDUOS		MOTIVACION		COMUNICACION		CLIMA ORGANIZACIONAL		ESTABLECER ESTANDARES DE DESEMPEÑO		EVALUAR EL DESEMPEÑO ACTUAL		DEFINIR MEDIDAS CORRECTIVAS		
1	3	5	4	4	1	2	3	5	4	1	4	2	5	1	4	2	1	5	4	1	4	1	5	1	3	2	5	4	2	1	1	4
2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3
3	3	2	3	3	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	1	
4	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	
5	3	2	5	4	4	2	3	1	5	4	3	4	5	1	2	4	1	5	3	4	1	4	5	1	3	2	2	5	4	1	1	2
6	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	3
7	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1
8	3	2	2	5	1	2	3	2	2	5	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	5	1	2	2	2	2	2	2	5	2
9	3	2	3	1	4	4	3	1	2	1	4	2	4	1	2	2	4	2	3	1	4	1	4	1	3	2	2	3	2	4	1	2
10	4	2	3	1	5	4	4	1	2	1	5	4	1	4	5	2	1	4	3	5	1	4	3	4	5	2	2	3	2	1	4	5
11	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1
12	3	4	3	1	1	2	4	4	2	1	3	2	4	1	1	2	1	2	4	1	1	1	4	1	4	2	4	3	2	1	1	4
13	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	3
14	5	2	3	1	1	5	3	1	2	1	3	5	1	1	2	5	1	2	3	1	5	1	3	1	3	5	2	3	5	1	1	2
15	2	2	4	2	2	1	1	4	4	2	1	1	2	4	2	4	3	3	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	4	3	4	2
16	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1
17	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	1	2	2	2	3	3	2	3
18	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	3
19	3	2	3	4	1	2	3	1	4	4	3	2	1	1	4	2	4	2	3	1	4	1	3	1	4	2	2	3	2	4	1	4
20	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	1	1	2	1	2	2	1
21	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	3
22	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1
23	3	2	2	5	1	2	3	2	2	5	2	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	5	1	2	2	2	2	2	2	5	2
24	3	2	3	1	4	4	3	1	2	1	4	2	4	1	2	2	4	2	3	1	4	1	4	1	3	2	2	3	2	4	1	2
25	4	2	3	1	5	4	4	1	2	1	5	4	1	4	5	2	1	4	3	5	1	4	3	4	5	2	2	3	2	1	4	5
26	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1
27	3	4	3	1	1	2	4	4	2	1	3	2	4	1	4	2	1	2	4	1	1	1	4	1	4	2	4	3	2	1	1	4
28	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	3
29	5	2	3	1	1	5	3	1	2	1	3	5	1	1	2	5	1	2	3	1	5	1	3	1	3	5	2	3	5	1	1	2
30	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1
31	3	4	3	1	1	2	4	4	2	1	3	2	4	1	4	2	1	2	4	1	1	1	4	1	4	2	4	3	2	1	1	4
32	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	3
33	5	2	3	1	1	5	3	1	2	1	3	5	1	1	2	5	1	2	3	1	5	1	3	1	3	5	2	3	5	1	1	2
34	2	2	4	2	2	1	1	4	4	2	1	1	2	4	2	4	3	3	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	4	3	4	2
35	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1



- Alfado
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos activo
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de procesamier
 - Estadísticas de fiabilidad
 - Estadísticas de elemento
 - Estadísticas de total de el
 - Estadísticas de escala
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de procesamier
 - Estadísticas de fiabilidad
 - Estadísticas de total de el
 - Estadísticas de escala

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	32

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el	Varianza de escala si el	Correlación total de	Alfa de Cronbach si el elemento

- QoS

Sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	TOTAL
1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	99
2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	70
3	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	69
4	4	4	3	2	5	2	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	80
5	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	5	3	5	2	3	5	4	3	69
6	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	70
7	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	3	4	3	2	3	2	3	2	46
8	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4	2	3	2	1	2	4	3	2	55
9	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	58
10	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	4	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	61
Varianza	1.89	1.36	1	1.29	1.4	0.49	0.4	0.2	0.96	0.16	0.6	1.16	0.56	1.21	0.89	0.69	1.16	1.04	0.69	0.64	0.76	0.96	191.61

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α : Alfa de Cronbach

k : Número de ítems

V_i : Varianza de cada ítem

V_t : Varianza del total

k= 22

V_i = 20

V_t = 192

α = 0.94095



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa en la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca, 2023", cuyo autor es YGNACIO CAMACHO RONAL MOISES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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, 17 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR DNI: 10682519 ORCID: 0000-0003-2374-980X	Firmado electrónicamente por: KZEVALLOSD el 04- 08-2023 23:49:05

Código documento Trilce: TRI - 0595539