



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión administrativa para calidad del servicio en una
instancia de gestión administrativa - Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Zamora Caballero, Heberth Casimiro (orcid.org/0000-0002-2922-1523)

ASESOR:

Dr. Villon Prieto, Rafael Damian (orcid.org/0000-0002-5248-4858)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico con mucho amor este esfuerzo a Dios todopoderoso por siempre ampararme y darme las fuerzas necesarias, hasta en los momentos más difíciles.

A mis padres Casimiro Zamora Mio y Isabel Caballero Lara, por ser ese ejemplo de superación en mi vida y por su infinito soporte.

A mi esposa Tania A. Távara Odar, por su apoyo moral, y motivación que siempre me brindo incondicionalmente, a mis hijos por su ternura y cariño que han permitido no desmayar en la culminación de este trabajo de investigación.

Heberth Zamora.

AGRADECIMIENTO

En principio, agradezco a Dios por darme la oportunidad de realizar y terminar esta investigación.

A la Universidad César Vallejo Sede Chiclayo - por inculcar en mí una formación humana y por ayudarme a desarrollar mi vocación profesional.

A mi asesor de tesis Dr. Rafael Damián Villon Prieto, por el acompañamiento oportuno, por el apoyo total y confianza en el proceso de redacción de esta investigación.

Y a mis maestros y compañeros que han sabido dejar huella en mi formación como maestrante y por el ánimo a mirar siempre la realidad trascendente y apreciar lo realmente bello y verdadero.

El Autor.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
<i>Carátula</i>	<i>i</i>
DEDICATORIA	<i>ii</i>
AGRADECIMIENTO	<i>iii</i>
ÍNDICE DE CONTENIDOS	<i>iv</i>
ÍNDICE DE TABLAS	<i>v</i>
ÍNDICE DE FIGURAS	<i>v</i>
RESUMEN	<i>vi</i>
ABSTRACT	<i>vii</i>
I. INTRODUCCIÓN	<i>1</i>
II. MARCO TEÓRICO	<i>4</i>
III. METODOLOGÍA	<i>13</i>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	<i>13</i>
3.2. Variables y Operacionalización	<i>15</i>
3.3. Población, muestra y muestreo.....	<i>16</i>
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	<i>17</i>
3.5. Procedimientos.....	<i>18</i>
3.6. Método de análisis de datos	<i>18</i>
3.7. Aspectos éticos	<i>19</i>
IV. RESULTADOS	<i>20</i>
V. DISCUSIÓN	<i>29</i>
VI. CONCLUSIONES	<i>32</i>
VII. RECOMENDACIONES	<i>33</i>
REFERENCIAS	<i>34</i>
ANEXOS	<i>43</i>

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Calidad de servicio	20
Tabla 2 Dimensión fiabilidad	21
Tabla 3 Capacidad respuesta	22
Tabla 4 Dimensión de flexibilidad	23
Tabla 5 Pruebas de normalidad	24
Tabla 6 Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio	25
Tabla 7 Correlación entre gestión administrativa y fiabilidad	26
Tabla 8 Correlación entre gestión administrativa y capacidad de respuesta.....	27
Tabla 9 Correlación entre gestión administrativa y flexibilidad	28

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Calidad de servicio	20
Figura 2 Dimensión fiabilidad.....	21
Figura 3 Capacidad de respuesta	22
Figura 4 Dimensión de flexibilidad	23

RESUMEN

El enfoque central de esta investigación se vincula y se establece entre la gestión administrativa, enfocada sobre la calidad en servicio de una entidad de gestión educativa en Lambayeque. Este análisis se basa en una revisión documental de las teorías de la gestión científica, la teoría de la motivación en el trabajo y las expectativas. Este estudio adopta un enfoque descriptivo y correlacional, y se basa en un diseño no experimental. Se tomó una muestra de 32 empleados de una Gerencia Regional de Educación. Los datos correspondientes a las variables dependientes e independientes se obtuvieron a través de un instrumento de medición utilizando la escala Likert, y se procedió a evaluar la Evaluación de la solidez del instrumento a través del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach y la revisión llevada a cabo por tres expertos. Los resultados del posttest de la variable calidad en el servicio muestran que el 9,00% de los participantes se ubicaron en un nivel intermedio, mientras que el 91,00% obtuvo un nivel superior. En cuanto a la dimensión de fiabilidad, el 6,00% se situó en el nivel intermedio, y el 94,00% alcanzó el nivel superior. En lo que respecta a la capacidad de respuesta, el 13,00% obtuvo un nivel intermedio, mientras que el 87,00% alcanzó el nivel superior. En la dimensión de flexibilidad, el 13,00% se situó en el nivel medio, y el 87,00% obtuvo el nivel superior. Estos resultados reflejan mejoras notables en las puntuaciones, lo que indica un aumento significativo en la calidad del servicio. Además, los resultados estadísticos revelan, Asimismo, los resultados estadísticos muestran un valor p (Sig.) Con un valor p (Sig.) de 0,000, el cual está por debajo del Con un Al tener un nivel de significancia fijado en $\alpha = 0,05$, se concluye de que la hipótesis nula (H_0) debe ser La hipótesis nula es descartada en respaldo de la hipótesis alternativa. (H_1).. Asimismo, el coeficiente Rho es igual a 0,976, lo que indica que la gestión administrativa tiene un efecto significativamente positivo en la calidad del servicio en la Gerencia Regional de Educación en Lambayeque

Palabras clave: administrativa, calidad, gestión, servicio.

ABSTRACT

The central focus of this research is linked and established between administrative management, focused on the quality of service of an educational management entity in Lambayeque. This analysis is based on a documentary review of scientific management theories, the theory of motivation at work and expectations. This study adopts a descriptive and correlational approach, and is based on a non-experimental design. A sample of 32 employees was taken from a Regional Education Management. The data corresponding to the dependent and independent variables were obtained through a measurement instrument using the Likert scale, and the evaluation of the solidity of the instrument was evaluated through Cronbach's alpha reliability coefficient and the review carried out by three experts. The results of the post-test of the service quality variable show that 9.00% of the participants were located at an intermediate level, while 91.00% obtained a higher level. Regarding the reliability dimension, 6.00% were at the intermediate level, and 94.00% reached the highest level. Regarding responsiveness, 13.00% obtained an intermediate level, while 87.00% reached the highest level. In the flexibility dimension, 13.00% were at the medium level, and 87.00% obtained the highest level. These results reflect notable improvements in scores, indicating a significant increase in service quality. Furthermore, the statistical results reveal, Likewise, the statistical results show a p-value (Sig.) With a p-value (Sig.) of 0.000, which is below With a With a significance level set at $\alpha = 0.05$, it is concluded that the null hypothesis (H_0) must be The null hypothesis is discarded in support of the alternative hypothesis. (H_1).. Likewise, the Rho coefficient is equal to 0.976, which indicates that administrative management has a significantly positive effect on the quality of service in the Regional Education Management in Lambayeque.

Keywords: administrative, quality, management, service.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, la administración se articula las labores con los empleados usando recursos en la Genérica 2.3 bienes y servicios adecuadamente, para el logro de objetivos propuestos, identificando prioridades como el desempeño competente de los integrantes de cada organización de forma específica, asimismo, la administración se considera un factor decisivo, ya que contribuirá a la generación de mejores posibilidades para lograr las metas programadas, por lo que, los trabajadores no deben contravenir las disposiciones, emanadas por las autoridad.

Pacheco et al. (2018) señala que en Colombia el sector educación está estructurado por un director y directorio académico, son ellos los que administran la gestión de las instituciones, cuya finalidad es dar apoyo financiero y asesorando un manejo adecuado de los diferentes recursos; garantizar la atención de las peticiones para posibilitar el desarrollo normal en las instituciones, las prioridades para el gasto son muy discutidas ya que se decide a través de un punto de vista personal, situación que en algunos casos no da resultados positivos, deteriorando de esta manera la gestión del Ministerio de Educación de Colombia.

Además, en Colombia, Alvarado et al. (2018) señalan que la organización del sector educación se circunscribe en la conducción de las escuelas por un directivo y un director académico, y son quienes dotan los recursos económicos y asesoramiento, sin embargo, no se evidencia la eficacia de su gestión; ya que la toma de decisión gerencial iniciando desde un punto de vista personal del director, originando que los recursos y las capacitaciones no tengan el manejo y la ejecución adecuada.

De la misma manera, Alvarado & Gamarra (2018) manifiestan que la UGEL Lauricocha, evidencia deficiencias en la atención a los usuarios, debido a la manera como se llevan a cabo los procedimientos en diversas áreas, sin embargo, no se siguen los protocolos adecuados para la atención al público. Además, se observan situaciones de trato inadecuado y una infraestructura deficiente, junto con una falta de suministro de materiales suficientes. Esta situación obstaculiza la prestación de un servicio de calidad, lo que pone de manifiesto la necesidad de mejorar la gestión

administrativa en los órganos intermedios del sector. Por lo tanto, se requiere una intervención inmediata para abordar esta problemática.

Igualmente, Córdova (2020) El informe resalta que la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Sihuas presenta dificultades en su estructura administrativa, principalmente debido a los cambios frecuentes en la dirección motivados por factores políticos. Esto ha resultado en una falta de estabilidad en la organización, ya que no se cuentan con autoridades competentes, generando insatisfacción entre los usuarios. Estos han presentado quejas y denuncias acerca de irregularidades e injusticias en dicha entidad, lo que pone de manifiesto la inestabilidad en el liderazgo educativo y la consecuente incoherencia en los procesos de gestión. Por lo tanto, se plantea la necesidad de implementar nuevos métodos de selección y evaluación de estos funcionarios. Por otro lado, las UGEL de Ayacucho y Ancash también enfrentan desafíos en la calidad del servicio brindado a los usuarios. Se observan problemas que van desde retrasos en el procesamiento y calificación de documentos hasta cuestiones relacionadas con la dirección de la institución, lo que ha generado insatisfacción y ha dado lugar a quejas por parte de los usuarios hacia los empleados de la entidad.

Por otro lado, en el ámbito regional local, el trabajo de investigación de Arévalo (2021) Se señala que los profesores reciben los materiales para los estudiantes con retraso, los procedimientos administrativos para abordar casos de acusaciones de acoso, maltrato físico o psicológico por parte de docentes presentan demoras, y las peticiones justificadas de los profesores no reciben la debida atención. Además, se están contratando especialistas en áreas específicas sin el perfil adecuado, y no se brinda una adecuada transparencia en la gestión de los fondos del Subcomité de Administración de Fondos de Asistencia y Estímulos.

Además Vilcabana (2019) En la UGEL Ferreñafe, se han identificado problemas en la gestión del personal, originados por una toma de decisiones deficiente en lo que respecta a la capacitación, la inducción y el fortalecimiento de la salud emocional. Esta falta de alineación con las pautas establecidas por SERVIR y los procedimientos internos de la institución ha generado incertidumbre y desorden en la atención al público. Como resultado, se han quebrantado los lineamientos plasmados en la documentación de gestión, lo que ha suscitado descontento y falta

de motivación entre los empleados de la institución, repercutiendo en una prestación de servicios insatisfactoria para los usuarios.

Este estudio tiene como objetivo investigar la relación entre la gestión pública administrativa y la calidad de los servicios ofrecidos en una institución educativa en Lambayeque

Los objetivos de este estudio son los siguientes: en términos generales, investigar la relación entre la gestión pública administrativa y la calidad del servicio en una institución educativa. De manera más específica, se busca determinar cómo la gestión pública administrativa afecta el conocimiento del cliente acerca de la calidad del servicio, analizar la influencia de la gestión pública administrativa en la capacidad de respuesta en la calidad del servicio, y establecer la relación entre la gestión pública administrativa y la flexibilidad en la prestación de un servicio de calidad.

Asimismo, en el proceso de obtención de los resultados, se formula la hipótesis general estableciendo si se considera una la relación integradora entre gestión administrativa para brindar calidad en servicio en una instancia de gestión educativa - Lambayeque. La hipótesis específicas: La existencia y de la relación de forma directa y significativamente entre gestión administrativa y el conocimiento del usuario para la calidad en servicio en la instancia en gestión educativa - Lambayeque, existiendo relación directa significativamente entre una gestión administrativa respecto a la capacidad en respuesta a la calidad del servicio en la instancia de gestión educativa - Lambayeque y existe una articulación directa y significativamente entre gestión pública administrativa y la flexibilidad de servicio para la calidad en la instancia de gestión educativa – Lambayeque

II. MARCO TEÓRICO

En lo que se refiere a los antecedentes de un estudio se analizarán aquellos que tienen vinculación con las variables sujetas a investigar.

En Ecuador, en la investigación realizada por Resabala (2014) en los aportes referente a gestión administrativa, su objetivo principal: el Analizar una gestión administrativa educativa y centros educativos privados en un nivel intermedio los que se consideran exitosos, a partir del Desarrollo de la investigación cuantitativa-descriptiva, en su conclusión Se detecta que 02 obstáculos que enfrenta en las instituciones privadas educativas para ser reconocidas por la calidad es, la falta de intervención en infraestructura, y tecnología. El presente estudio ha sido tomado en cuenta porque toda vez que los aportes tienen como coincidencia del propósito del presente estudio, en cuanto a lo insuficiente del financiamiento y deficiencia en calidad de servicio.

Igualmente, en Ecuador, Mendoza et al. (2018) sostiene que sus aportes se basan en relación a su objetivo: obtener seguridad razonable para cumplir con los objetivos de la institución, teniendo en cuenta el tipo de investigación descriptiva, concluye: El Control Interno en toda institución, se debe tener consideración con su entorno, teniendo en cuenta cualidades particulares a comparar con las instituciones privadas, desde los principales puntos de vista para cumplir con objetivos sociales y políticos; el SNB, realiza los balances de patrimonio con eficacia.

Asimismo, en Colombia en el trabajo de investigación presentado por Pacheco & Robles (2018) se basan en el objetivo principal de la investigación analizada referente a resultados de una gestión administrativa en instituciones públicas educativas rurales en Colombia, llegando a la conclusión siguiente: No se evidencia el enfoque administrativo el cual determina que las escuelas del ámbito rural; así mismo se observa una complementación entre los puntos de vista administrativa clásica, estratégica, y humanista en menor número se presentan la gestión administrativa con respectó a instituciones como un cúmulo complejo de análisis desde la perspectiva teórica.

De igual manera, en Chile López & Salcedo (2019) el trabajo de investigación sus aportes tienen como objetivo: Analizar las inversiones nuevas y construcciones para la mejora de la calidad de un nivel de educación básica, el estudio es de tipo descriptiva explicativa, llegan a las conclusiones siguientes : Según resultado obtenido las nuevas visiones y construcciones para el mejoramiento e incremento de la calidad de los niveles de educación básica, es aplicable teniendo en cuenta procedimientos interactivos de diálogos y reflexión integrando los diversos agentes sociales para direccionar los procesos educativos más incluyente, enriquecido y eficiente, que brinde diferentes oportunidad de integrantes de una comunidad educativa siendo una intervención, para toma de decisiones; respecto a las acciones, para participar de forma pertinente

Por lo consiguiente, en España, Saavedra & Delgado (2018) en su aporte basados en sus objetivos: Tiene como características la satisfacción laboral en gestión administrativa, el tipo de investigación básica, llegar a las siguientes conclusiones: Los trabajadores de estas escuelas no están del todo satisfechos, debido a los incipientes salarios, los espacios del centro laboral no son adecuados; así mismo el líder de la institución no cumple su rol como tal. Por lo que, La gestión requiere de estrategias que posibiliten reorientar la institución; teniendo en cuenta las fases: dirigir, organizar, controlar y planificar, debiendo ser usados pertinentemente. La satisfacción laboral está dirigida por la oficina de personal quien considera a los trabajadores como el centro de la institución para el reconocimiento y motivación de la actuación del profesor.

En Cusco, el estudio de Cervantes & Willy (2017) su aporte se basa en el objetivo: Analizar la experiencia actual del servicio de educación brindado en la Unidad de Gestión Educativa de la localidad de Canchis, cuyo tipo de investigación es básica, llegó a las siguientes conclusiones: La atención al usuario no es el adecuado, deficiente, incompetente, de baja calidad, burocrático, y mecanizado. Se mantienen varias capacidades estáticas y con fuertes costos fijos.

Así como, los elementos que imposibilitan brindar un adecuado servicio educacional resaltan las actitudes y actuaciones del personal. Por otro lado, los trabajadores profesionales y técnicos en su mayoría son de avanzada edad, cumplidores de la normativa, rutinarios, mecanizados, alejados de del avance de las TICS.

Las actitudes de los trabajadores son cuestionadas por resistirse a los cambios que la sociedad experimenta.

De manera semejante, en Cusco la investigación Esquivel (2022) su aporte se fundamenta en el cumplimiento del objetivo: Percibir si mejorando de la calidad en servicio de una gestión incidirá con respecto al grado de la satisfacción en los alumnos de un instituto tecnológico, siendo el estudio de tipo aplicada, llegando a las siguientes conclusiones: Se efectuó exámenes y la explicación correspondiente y confrontarlas con la hipótesis, para tal fin se utilizó la metodología estadística deductiva Chi cuadrado X² finalizando que la hipótesis principal la calidad de servicio está asociada directamente y positiva con en un grado de satisfactorio del alumnado, en el procedimiento de admisión de un instituto de Canchis.

Asimismo, en Lima el estudio Yangali et al. (2021) sus aportes se basan en el cumplimiento del objetivo: Establecer la asociación existente entre responsabilidad social en una universidad respecto a calidad de servicio; orientada en comprender la realidad, esquematizar el futuro y analizar las probabilidades de realizar los procesos continuos de evaluación de lo planificado. A través de un trabajo de investigación sustantiva y diseño no experimental correlacional, obtenido los siguientes resultados: Se observó que el 35,4% (95) alumnos mencionan como deficiente la responsabilidad social el 40,7% (109) deficiente la calidad de servicio. Por último, señalan que existe una relación significativamente entre las variables, según $p < 0,05$ y el Rho de Spearman = 0,896.

Por otro lado, en Lambayeque el estudio Pecsén (2021) su aporte se basa en el objetivo: Mejorando una calidad administrativa y académica de un Programa de la Segunda Especialización Médica en la FMH–UNPRG Lambayeque y Proponiendo un Plan de la Mejora según las normas vigentes, siendo el tipo de la investigación Propositiva, Transversal Descriptiva, la cual llega a la siguiente conclusión: Es de necesidad el mejoramiento de los elementos académicos y administrativos, en ese

sentido se propone un Programa para el mejoramiento de la gestión del Programa de Segunda Especialidad.

Asimismo, en Huarney la investigación realizada por Astete (2016) cuyo tipo de investigación es aplicada; nivel descriptiva y correlacional, llegó a las siguientes conclusiones: Se evidencia asociación entre la planificación y calidad de servicio, observándose (0.882), frente a los resultados estadísticos mostrados se tomó la decisión de dejar sin efecto la hipótesis alternativa, señalando una existencia con la asociación de las variables en estudio.

Igualmente, en Comas el estudio Quispe et al. (2020) tiene como objetivo determinar de manera positiva si la gestión administrativa y el planeamiento estratégico influyen en la administración de recursos económicos, cuyo tipo de investigación fue hipotético deductivo, llegó a las siguientes conclusiones: La ejecución de una gestión administrativa y la planificación estratégica influyen en la administración de recursos económicos, de igual manera, lo que más colaboró a describir es de que forma el control interno influyó en la gestión administrativa y planificación estratégica de recursos económicos; ya que permitió saber más sobre los procesos administrativos y lograr que los directores, no cometan equivocaciones por desconocimiento.

Por otro lado, en Lambayeque el estudio Castañeda (2015) sus aportes se basan en el objetivo: Es el determinar que existe una relación entre Gestión Administrativa y un nivel de satisfacción de los alumnos, llegó a las siguientes conclusiones: En lo que se refiere a la gestión administrativa en la Escuela de Postgrado, referente a la planeación el personal indicó que el 69% desconocen la visión, misión y objetivos de una institución, el 80% mencionaron que no se cuenta los recursos económicos requeridos, asimismo, se debe realizar la actualización en las instituciones, 53% refieren que se debe actualizar el mapeo de puestos de una organización, además 64% indica que se practica un poder coercitivo y el rol del líder es burocrático.

Asimismo, en Lambayeque el trabajo de investigación Mimbela (2018) su aporte se sustenta en el objetivo: Determina que el nivel del servicio de calidad la Unidad de Gestión Educativa en Lambayeque, cuyo tipo de investigación es aplicado y de nivel descriptivo. Llegó a las siguientes conclusiones: teniendo como resultado de la aplicación de instrumento arrojaron que los docentes tienen una percepción de la

calidad en servicio de la UGEL en un nivel medio, encontrándose puntuación similar en las tres dimensiones, calidad interactiva obtuvo el promedio de 3.58, respecto a la calidad de ambiente que se manifiesta con un promedio de 3.36 y la calidad de

resultados la muestra un nivel promedio de 3.37. Igualmente, en Lambayeque en su estudio Chilon (2017) en sus aportes se basan en el cumplimiento del objetivo es el reconocer la asociación existiendo entre gestión Institucional y la calidad de servicio, aplicando un tipo investigativo básica con diseño no experimental el cual manifiesta los siguientes resultados, evidenciaron existencia de una articulación significativa entre sus variables con un nivel de relación de 87,7%, según el coeficiente de correlación de Spearman.

De la misma manera, en Chongoyape el trabajo de investigación Herrera (2020) sus aportes se basaron en el cumplimiento del objetivo: Explicar el grado de satisfactorios la calidad en servicio de la educación a los alumnos, el tipo de investigación fue descriptivo simple, y diseño no experimental, se obtuvieron las conclusiones siguientes: se corroboró los supuestos planteados al inicio, es decir, existiendo de diferencias entre sus variables en todos los ciclos. Por otro lado, mayormente los alumnos muestran descontento en lo que se refiere a la parte física de la institución, dado que ya está obsoleta, además no cuentan con espacios educativos y de recreación, asimismo el mobiliario y los recursos tecnológicos de mala calidad.

Por otro lado, las Bases teóricas relacionadas con la gestión administrativa de acuerdo con Alvarado (1999) citado por Ríos (2018) manifiesta que cuando se refiere a la gestión tiene relación con la manipulación de recursos y desarrollo de actividades en la escuela. Para Vásquez (2010) citado por Barreda (2017) es un procedimiento donde se hace uso de la creatividad que se desarrolla en el pensamiento de los individuos que están entrenados con habilidad y competencias gerenciales dirigiendo a las organizaciones, haciendo uso de políticas y estrategias.

Gestión administrativa, Rios (2019) hace referencia a la coordinación con el capital humano, a la utilización pertinente de los bienes, del tiempo, de los recursos financieros, a la solidez, la higiene y a la comunicación de la información; para ello, tiene que darse el cumplimiento de la normativa y el seguimiento. La gestión

administrativa para es conducir una institución en particular al cual le denomina sistema.

Teoría de la administración científica de Frederick Taylor, según Chávez et al. (2019) manifiestan que, desde un enfoque clásico de gestión, esta teoría tiene como finalidad aumentar la eficiencia de la institución, considerando una estructura pertinente para incrementar la productividad de las personas en los niveles operativos, siendo aquí el inicio de la investigación sobre la disposición de las labores, debido a que las acciones del puesto y quienes lo ejercen están bajo la responsabilidad del área principal de la institución, establece cinco lineamientos específicos: De planeamiento, de preparación, de ejecución y de control, con el propósito de alcanzar economizar los materiales y el aumento del rendimiento de las personas, considerando la evaluación de los periodos, de los movimientos, la elección del personal, estímulos, modelos de trabajo, capacitación e implementación.

Dimensiones relacionadas con la variable gestión administrativa, se tiene las siguientes: Planificación, organización y control según, Castañeda & Vásquez, (2015) planificación, programar, trazar el futuro que se espera alcanzar y los medios eficaces para lograrlo; organización, tiene como finalidad establecer los objetivos a lograr, delinea el área de mando y la estructura; así como la eficacia, seguridad y el rigor; control, es la fase del procedimiento administrativo que integra diversas actividades que se ejecutan en la indagación para garantizar que las operaciones concreten con lo establecido en la planificación.

Las bases teóricas científicas relacionadas con calidad del servicio:

Según Guevara (2016) La calidad de servicio, Las bases teóricas científicas relacionadas con calidad del servicio se obtiene en las condiciones que se ofrece la atención, a través de los esfuerzos del personal, asimismo, se concibe como el sostén del instrumental que está a disposición, utilizado suficientemente sus destrezas, configurando un proceso, cuya finalidad, es lograr aprobar u obtener calificar positivamente, es decir, va a constituir como referente para el conocimiento

si una prestación satisface la demanda requerida. Por otro lado, se entiende la calidad de un servicio como una calificación muy especial que recibe para una específica asistencia circunstancial una vez de haber beneficiado de manera eficiente a los usuarios.

De acuerdo, con Horovitz (2010) citado por Cueto et al. (2020) señala que la calidad del servicio viene a constituir un valor muy perceptible como punto de vista concluyente, después de conseguir algún beneficio, en ese sentido es la forma en que se demuestra la verificación de la responsabilidad para la satisfacción final.

En lo que se refiere a los tipos de calidad en servicio, desde perspectiva de la 9001, (1993) citado por Huapaya (2019) manifiesta que la calidad en servicio es fortalecer una gestión, demostrando la eficiencia en cuanto su sustento se manifiesta de manera objetiva, en relación, de la situación de usuarios que logren la satisfacer o evidenciando la frustración, después del ciclo, abarcando el consumo en servicio. La casuística que abarca la calidad de un servicio deficiente, se mide a través del incumplimiento del servicio brindado, es decir, los procesos ejecutados se realizaron deficiente y no logrando la recuperación y la confianza, Evidenciando así los perjuicios de una manera intermitente o perdurables.

Desde la objetividad de Parasuraman et al. (1988) citado por Chuman (2019) conciben que la calidad en servicio, mide el esfuerzo que realiza una institución para conservar el mercado participando permanente mejorando las opiniones de la aprobación de su público. Por convención, las dimensiones de la calidad del servicio se fundamentan en su escala Servqual, según los expertos es una alternativa muy adecuada para la calidad del servicio. Teoría de la motivación higiene de Frederick Herzberg, señala que los factores que ocasionan disconformidad, son de naturaleza distinta a los que generan satisfacción. Por tal razón, se distinguen los elementos higiénicos, que evitan la insatisfacción; ya que producen complacencia. Asimismo, los elementos de la motivación si generan satisfacción, siempre y cuando los elementos higiénicos operen adecuadamente, es decir, deberán actuar de manera colectiva y no de manera individual; ya que el personal no se mostrará satisfecho, ni insatisfecho, ni motivado, será indiferente. Sin embargo, al actuar los elementos

de la motivación, pero no los de la higiene, el personal se mostrará no contento. Se percibirá motivación cuando interactúan los dos aspectos.

Teoría de las expectativas de López & Salcedo (2019) señala que los elementos que inciden en el estado motivacional y las variables que operan en el actuar de las personas, generan interacciones vinculadas a las funciones de recompensar y las posibilidades de lograrlas, siempre y cuando se ejecuten acciones pertinentes. En tal sentido, el trabajo efectuado conllevará a satisfacer las expectativas y lograr incentivos.

Entonces la motivación es el estado de las personas que le permite conseguir el propósito de la institución. Y esto va a depender de cuanto esfuerzo entregará el personal para obtener los incentivos ofrecidos. Asimismo, la capacidad es otro elemento vinculado a los incentivos para la complacencia de sus necesidades predominantes. Por último, la percepción de sus roles, que al interrelacionarse con los otros componentes generará el desempeño adecuado que se espera alcanzar.

Dimensiones relacionadas con la variable calidad de servicio, se tiene las siguientes: Confiabilidad, capacidad de respuesta y flexibilidad del servicio. Confiabilidad, según Ginder (2008) señala que es la relación más próxima de los usuarios con el servicio, allí se observa la aceptación o rechazo del usuario al servicio ofrecido. Un aspecto esencial es la solidez, esta se obtiene en la medida que disminuyen los inconvenientes con el mejoramiento del servicio, de tal forma que los usuarios, perciban más fidelidad ante la prestación de un servicio, por ello, es de necesidad para la expansión de las habilidades. Cuando la operatividad del servicio cumple su propósito sobreviniendo una conformidad total.

Por otro lado, se sugiere los indicadores: Renovación de los bienes e insumos obtenidos para los procesos de trabajo, capacitaciones al personal, y demás acontecimientos para incrementar conocimientos y destrezas de los empleados públicos y el servicio rápido que tiene que ver con la prontitud para la atención de los usuarios cuando así lo necesitan.

Capacidad de respuesta, para Castillo (2005) la capacidad de respuesta, viene a constituir la elasticidad para el apresuramiento de la satisfacción, respondiendo, absolviendo, y explicando, es decir, es la reacción para la atención de las soluciones que se exige ante las inquietudes que provienen de los usuarios. El contenido, será constituido por las respuestas que, por su forma, se espera que sean lo más rápido, para el cual se necesita como condición esencial tener la voluntad, para llegar hasta donde se ubica el usuario y brindarle un rápido servicio. En tal sentido, se propone indicadores consistentes, de acuerdo a las necesidades del servidor para su desempeño en sus funciones. Este compromiso abarca la valoración subjetiva que aproxima al trabajador con su institución en la que trabaja. La amabilidad es la buena disposición de brindar una atención con buenas formas a los usuarios.

Flexibilidad del servicio, se refiere a rediseñar la cadena de servicio, mostrar adaptación a las nuevas necesidades de los usuarios. Se caracteriza por: contribución de los usuarios para el mejoramiento de la entrega y calidad, voluntad para el desarrollo interrelaciones, rapidez en el abastecimiento, voluntad del servidor de ser flexible, gestionar los inconvenientes de los usuarios.

Por su parte, Carr (1993) Se refiere a la calidad como las cualidades que puede advertir en un objeto o acontecimiento. Asimismo, García (1982) concibe la calidad como la acción de realizar alguna situación y en cuanto a las personas sus cualidades psicológicas y espirituales. Igualmente, Senlle & Gutiérrez (2005) señalan que es un cambio de vida para mejorar el bienestar, logrando buenos resultados si se ejecuta con buenos deseos de realizarlo adecuadamente.

Lloréns (1996) se manifiesta referente a calidad en servicio es dar el valor al objeto o acción que se usa con el fin de suplir ciertas necesidades. Para Gutiérrez (2005) la calidad de servicio de educación se orienta a generar actividades que articule la satisfacción de los estudiantes y tutores. Asimismo, Duque & Chaparro (2012) conceptualiza a la calidad del servicio como un valor asignado al usuario según la propiedad del servicio recibido.

La gestión administrativa según, Weinstein (2002) señala que se encuentra relacionado con una visión amplia y compleja. Entendiéndose como un cúmulo de actividades, que están vinculadas con la vida diaria de las instituciones, integrando

las actividades administrativas y pedagógicas; las que se realizan en una comunidad educativa, considerada dentro de la normatividad y práctica de convivencia entre los diferentes integrantes de la comunidad educativa.

III. METODOLOGÍA

Según, Hernández et al. (2014) menciona en su investigación que la metodología es la suma de procesos articulados sistemáticamente, empíricamente y críticos aplicados al estudio de un problema o fenómeno.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según, Barrantes (2017) el enfoque cuantitativo, se define como un diseño básico que a través de forma sistemática, realiza la recolección, evaluación, y verificación, con cuyo propósito es recoger, analizar, clasificar, medir y correlacionar, datos cuantitativos sobre un estudio, puesto a investigación y tener una visión holística, considerando el aporte antes mencionado, la investigación que se plantea, es desarrollar por medio del planteamiento metodológico del enfoque cuantitativo, porque se adapta al estudio desde la estrategia establecida evidencia de selección de muestreo.

De acuerdo, con Mendoza (2018) en esta investigación se parte desde el planteamiento y formulación del problema, sus manifestaciones y causas que lo definen y generan, asimismo, se estudiará el objeto de investigación, se diseñarán y aplicarán instrumentos, para el recojo de información la cual será interpretada, analizada y comprobada, de manera minuciosa, utilizando la estadística para tener una idea más confiable y profunda del fenómeno en estudio, tanto, para definir las variables y proceder a probar hipótesis que conlleve a la determinación del nivel correlacional según variable gestión administrativa para la calidad de servicio en una instancia de gestión educativa de Lambayeque y obtener el informe resultados finales procesados investigados. Lo investigado es básica descriptiva correlacional, se caracteriza porque se centra específicamente en la descripción de fenómenos, según el contexto, sucesos de un fenómeno, es decir, detallando el cómo son manifestados. Respecto al estudio descriptivo es el que busca identificar la situación general de un hecho o evento del objeto de estudio sometido a un análisis, para luego medir de forma independiente o agrupada sobre la conceptualización o variables según fundamento.

3.1.2. Diseño no experimental de investigación.

Según Hernández (2018) el estudio en investigación direccionado, a un modelo de diseño descriptivo – correlacional no experimental transversal. Refiere que la investigación descriptiva, a través de un conjunto de procesos o procedimientos describe las causas del campo en estudio para medir la recolección de datos de forma conjunta o independiente respecto a la conceptualización de variables según refiere el problema de investigación.

Transversal - descriptiva, porque en este trabajo de investigación, se iniciará describiendo, el problema, detectado, mediante el diagnóstico fáctico, tanto las manifestaciones y las causas que lo ponen de manifiesto, por otro lado, se hará una investigación y descripción de la caracterización y determinación de tendencias, que responden al estado actual del objeto de estudio y se procederá mediante aplicación de técnicas como; encuestas y entrevistas, para recoger información fiable. A partir de los resultados se probará y comparará el proceso del grado de la correlación de variables o variables para contribuir en el fortalecimiento de la calidad de servicio, a través de una estrategia de gestión, que resultará beneficiosa para los usuarios de la institución.

De igual manera, Hurtado (2021) señala que, este tipo de investigación implica realizar un proceso como; recoger, analizar, clasificar, medir y correlacionar datos cuantitativos. Parte de las dificultades y se busca medir a través de la recolección de datos de forma conjunta o independiente respecto a la conceptualización de variables en estudio, probando las hipótesis planteadas. Esta investigación entonces aporta información de la dependencia de una variable sobre otra.

Esta investigación es correlacional, porque pretende realizar la medición del grado de asociación entre la variable propuesta gestión administrativa y la variable calidad en servicio, que tiene como propósito e intencionalidad, observar la dependencia e intensidad respecto al servicio de calidad en una Gobernación Regional de Educación Lambayeque

3.2. Variables y Operacionalización

Según, Barrios (2018) variable es instrumento el cual representa una caracterización de un objeto a observar o característica de una investigación que puede ser cambiante.

Explica a través de la conceptualización específicamente referente a la investigación planteada, la que es posible diferir según la definición etimológica. Equivalente a realizar que una variable podría presentarse como mensurable según su significado, la que se relaciona con la adecuada conceptualización de los estudios. Pudiendo ser omita según definición siendo obviamente compartida., las variables que se abordan en el presente estudio son respecto a variable independiente la gestión administrativa como variable dependiente calidad en servicio.

Por su parte Gallardo (2018) señala que la operacionalización de una variable consiste en determinar los parámetros de una medición que permitirán establecer la relación entre las variables y las hipótesis a través de su definición conceptual y definición operacional.

Con respecto a la variable gestión administrativa

- **Definición conceptual:** Sánchez (2017) menciona que se refiere a la ejecución de diversas actividades dirigidas para alcanzar objetivos y resultados.
- **Definición operacional.** Referente son las acciones, a través del cual, se indica la ruta para la consecución de los diversos aspectos institucionales.
- **Indicadores:**
 - Dimensión planificación: política organizacional, directrices, metas, planes procedimientos, método, norma.
 - Dimensión organización: Organización global, funcional y divisional, administración de recursos humanos.
 - Dimensión Control: Establecimiento del estándar, medición del desempeño, comparación, acciones correctivas.

- Escala de medición: Escala Likert
Variable calidad de servicio.
- Definición conceptual. - Sánchez (2017) señala que es un conglomerado de cualidades de bien o servicio y complacen las necesidades de los usuarios.
- Definición operacional. - Sánchez (2017) Realizar un servicio, tomando en cuenta el requerimiento según prioridad del usuario de manera competente y adecuada.
- Indicadores.
Dimensión confiabilidad. - Compromiso, Servicio al usuario, Buen servicio, Margen de error cero.
Dimensión capacidad respuesta. - Información, tiempo de atención, colaboración, atención.
- Dimensión flexibilidad de servicio. - Atención de sugerencias, buena escucha, paciencia, y autorregulación o control de sí mismo.
- Escala de medición: Escala nominal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población. La población es el universo y está conformado por el total de la unidad de análisis (Guillén, 2019). Según Hernández et al. (2014) es un conjunto de individuos u objetos que tienen características comunes, en ese sentido la población se conformará por ochenta (80) trabajadores de la Gerencia Regional de Educación, como se aprecia en la tabla siguiente:

- Criterios de inclusión: Se realizó un muestreo probabilístico (estratificado y sistemático), luego se incluyó a los trabajadores según la relación proporcionada por la institución iniciando desde el primer trabajador, el quinto, el noveno, sucesivamente, hasta completar la muestra de cada estrato o área.
- Criterios de exclusión: Se excluye al segundo, tercero, quinto, sexto trabajador, y así sucesivamente en cada estrato.

3.3.2. Muestra: Sucasaire (2021) menciona que estará constituida por elementos elegidos de manera probabilística; para ello, se considerará a los trabajadores de las diferentes áreas. Los grupos serán establecidos utilizando el muestreo estratificado, el mismo que se emplea en subpoblaciones que no son de igual tamaño, seguidamente de cada estrato se elige una muestra al azar proporcional al tamaño de muestra igual a treinta y dos (32) trabajadores.

3.3.3. Muestreo: Según, Torres (2017) el muestreo se refiere a los procesos estadísticos que se usan para elegir muestras, siendo estas las que representarán a la población a la que pertenecen, constituyendo el objeto de estudio de una investigación específica. Se realizará dos tipos de muestreo estratificado y sistemático. - Unidad de análisis: Los trabajadores de la Gestión administrativa para calidad del servicio en una instancia de gestión educativa - Lambayeque.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo Hernández et al. (2014) se utilizará como instrumento la encuesta virtual, el cuestionario se elaborará con diversos ítems, los cuales se relacionan con el tema a tratar, los ítems se determinarán con tipo de opción múltiple, dicotómicas, o a criterio del investigador.

Según Rojas (2021) se tomó como instrumento el cuestionario, organizado con dieciséis (16) ítems, cuyo propósito es medir variables vinculadas con el tema en estudio. De igual manera, se utilizará la escala de Likert, tanto como variable dependiente gestión administrativa y variable dependiente la calidad en servicio, se procesará la información de manera anónima, considerando 20 minutos para responder el cuestionario y de esta forma lograr la obtención de los datos de la muestra, determinando las siguientes opciones.

(5) Siempre (4) A veces (3) Raras veces (2) Casi nunca (1) Nunca. (Matas, 2018)
En cuanto a la validez, se considerará, la eficacia de los contenidos, para analizar la repercusión sujeta a las mediciones, acudiendo a los criterios de validación por juicios de especialistas.

Asimismo, de acuerdo con Gonzales & Pazmillo (2015) se tendrá en cuenta la medición de confiabilidad, empleando los mismos instrumentos para medir una muestra de trabajadores con dos repeticiones, en periodos especificados, usando el alfa de Cronbach, que radicará en considerar los niveles: siempre (5); a veces (4); raras veces (3); casi nunca (2); nunca (1), asumiendo como muestra piloto a 32 trabajadores de la UGEL Chiclayo, posteriormente se calculará los promedios, varianzas individuales y totales, después estos resultados encontrados se utilizarán en la fórmula del Alfa De Cronbach, usando la base de datos SPSS.

Respecto a la prueba de la confiabilidad, se calculará tomando el coeficiente de Alfa de Cronbach, utilizando el software SPSS, se obtiene el resultado, según tabla 3 y 4 que consta en anexos.

3.5. Procedimientos

Según, Guevara et al. (2020) se utilizará el método del análisis descriptivo, considerado como muy eficiente para explicar las características elementales de las variables, siguiendo el siguiente proceso: Recolectar datos en el transcurso del proceso de indagación, plantear el problema, revisar los concepto de literatura para el marco teórico, visualizar el alcance de estudios, definir las variables, desarrollando un modelo investigativo, a través de instrumento de selección de la muestras, según recolección de datos y análisis para el reporte del resultado.

3.6. Método de análisis de datos

De acuerdo con Matas (2018) después de aplicar el instrumento, se realizará el tratamiento estadístico elaborando una base de datos para su organización y análisis, utilizando el software SPSS, se calcularon los estadígrafos de posición y de dispersión, luego se establecerá si existe relación con las variables gestión administrativa y calidad en servicio.

3.7. Aspectos éticos

Según, Acevedo (2022) se obtendrá el consentimiento correspondiente como responsable del estudio, debido a que soy conocedor de los derechos y obligaciones como: Demostrar fidelidad y transparencia; advertir las necesidades e intereses de los profesores; determinar alternativas de manera concreta e imparcial, presentándome con disposición a dialogar con los docentes.

Para manipular la información se reconocerá a los docentes que tendrán participación en el estudio, considerando lo siguiente: Mostrar sensatez, en cuanto a las características que deberá tener la información, siendo esta de fácil comprensión para los profesores participantes.

En cuanto a la reserva de la información, se determinarán los criterios para la ejecución del estudio, asegurando el desempeño democrático de los docentes respecto a la toma de decisiones.

IV. RESULTADOS:

4.1. Resultados descriptivos

Objetivo general

Determinar el grado de la relación gestión administrativa con la calidad del servicio en la Gobernación Regional de Educación de Lambayeque.

Tabla 1

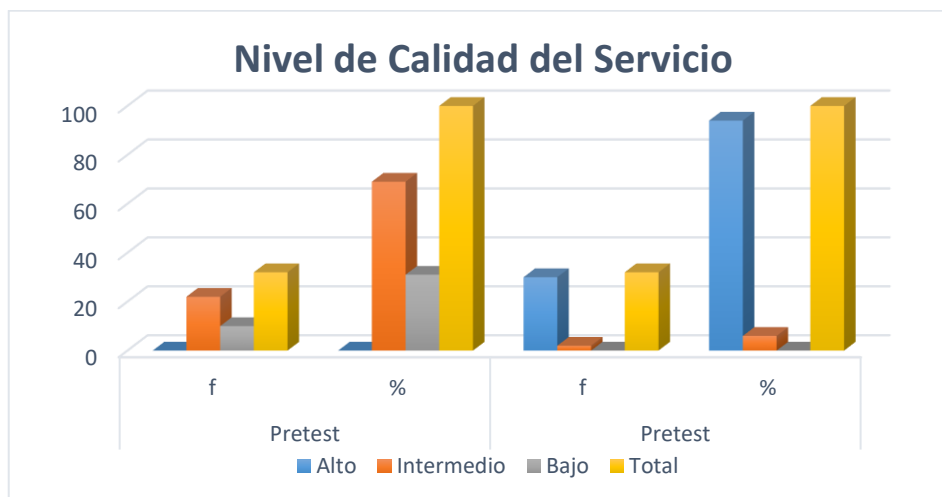
Nivel de Calidad del servicio

Nivel	Pretest		Pretest	
	F	%	f	%
Mayor	0	0	30	94
Medio	22	69	2	6
Bajo	10	31	0	0
Total	32	100	32	100

Fuente: Test Nivel de calidad del servicio

Figura 1

Nivel de Calidad del servicio



Fuente: Test Nivel de calidad del servicio

Interpretación:

En la tabla 01 y figura 01, se observamos en la evaluación de resultado de la variable calidad de servicio, que ninguno de los integrantes del grupo en estudio se encuentra ubicado en nivel bajo, el 09,00% en un nivel

intermedio y en 91,00 % en el nivel superior, para mejorar las puntuaciones; se evidencia un incremento considerable

Objetivo específico 1

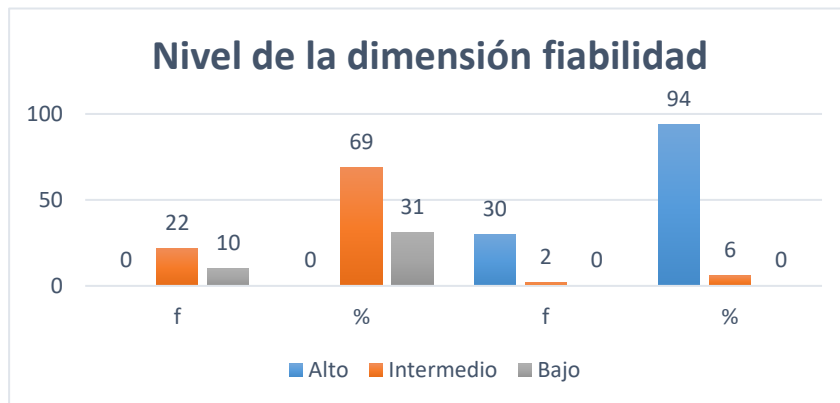
Determinación de una relación existente entre gestión pública administrativa y fiabilidad en la calidad del servicio en la Gerencia Regional de educación

Tabla 2
Nivel de la dimensión fiabilidad

Nivel	Pretest		Pretest	
	f	%	f	%
Mayor	0	0	30	94
Medio	22	69	2	6
Bajo	10	31	0	0
Total	32	100	32	100

Fuente: Test Nivel de calidad del servicio

Figura 2
Nivel de la dimensión fiabilidad



Fuente: Test Nivel de calidad del servicio

Interpretación:

En la tabla 02 y figura 02, se observamos en el resultado de la variable calidad de servicio, de la dimensión fiabilidad ninguno de los integrantes del grupo en estudio se ubica en un nivel bajo, el 06,00% en el nivel intermedio el 94,00 % en el nivel mayor, el cual mejora las puntuaciones; el que evidencia un incremento muy considerable.

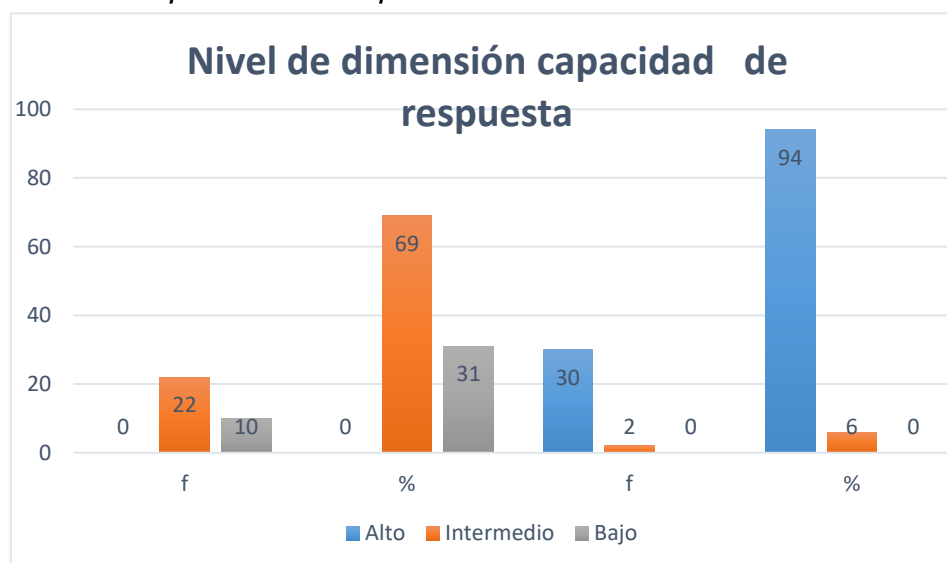
Objetivo específico 2

Definir la relación que existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la calidad del servicio de la Gerencia Regional de Educación.

Tabla 3
Nivel de capacidad de respuesta

Nivel	Pretest		Pretest	
	f	%	f	%
Mayor	0	0	28	87
Medio	28	87	4	13
Bajo	4	13	0	0
Total	32	100	32	100

Figura 3
Nivel de capacidad de respuesta



Fuente: Test Nivel de calidad del servicio

Interpretación:

En la tabla 03 y figura 03, se observamos en el resultado de la variable calidad de servicio, de la dimensión fiabilidad ninguno de los integrantes del grupo en estudio bajo, el 13,00% en el nivel intermedio y un 87,00 % en el nivel superior, mejorando las puntuaciones; que evidencia un incremento muy considerable.

Objetivo específico 3

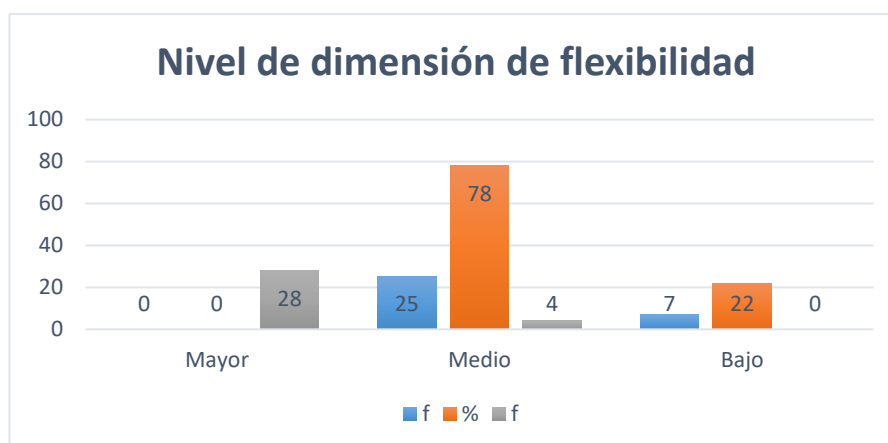
Definir la conexión existente entre la gestión pública administrativa y capacidad en respuesta de la variable calidad del servicio de la Gerencia Regional de Educación.

Tabla 4
Nivel de dimension de flexibilidad

Nivel	Pretest		Pretest	
	f	%	f	%
Mayor	0	0	28	87
Medio	28	87	4	13
Bajo	4	13	0	0
Total	32	100	32	100

Fuente: Test Nivel de calidad del servicio

Figura 4
Nivel de dimensión de flexibilidad



Fuente: Test Nivel de calidad del servicio

Interpretación:

En la tabla 04 y figura 04, se observamos en el resultado de proceso de la variable calidad de servicio, en su dimensión flexibilidad, que ninguno de los integrantes del equipo estudiado se encuentra en un nivel bajo, el 13,00% en el nivel intermedio y en 87,00 % en el nivel mayor, mejorando las puntuaciones; para lo cual se evidencia un incremento muy alto. 4.2. según Prueba de normalidad

4.2. Prueba de normalidad

Se aplicó para determinar con que prueba se debe comprobar las hipótesis.

Pruebas:

Kolmogorov- Smirnov: Se debe aplicar en muestreo al grupo atareó mayor a 50 sujetos. Shapiro-Wilk: por lo que se aplica a un muestreo de 50 personas a menos. según Criterios a determinar por la normalidad:

Sig. = $> \alpha$ aceptar H_0 = los datos son de una distribución normal.

Sig. $< \alpha$ aceptar H_1 = los datos no son de una distribución normal. Resultado de la prueba de una normalidad de la variable.

Tabla 5

Prueba de normalidad de gestión administrativa calidad de servicio

Prueba de una normalidad						
Kolmogorov-Smirnov				Shapiro-Wilk		
	Estadístico	ql	sig	Estadístico	ql	sig
Gestión Administrativa	0.386	32	0.000	0.625	32	0.000
Calidad de servicio	0.345	32	0.000	0.714	32	0.000

Fuente: Test de gestión administrativa y de calidad del servicio -SPSS 25

Interpretación:

Por haber trabajado con una población menor a 50 sujetos, se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk. Asimismo, se percibe que los valores de Sig., tanto en el pretest y postest resultaron menores que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$, indicando que los datos no provienen de una distribución normal, correspondiendo aplicar la prueba de no paramétrica (Coeficiente de correlación Rho de Spearman).

4.3. Resultados inferenciales

Hipótesis general

Hi: Significativamente la existencia de una relación articulada entre calidad y gestión administrativa de servicio de una Gerencia Regional de Educación en Lambayeque.

H0: La relación no existente significativamente entre gestión pública administrativa y calidad del servicio en una Gerencia Regional de Educación en Lambayeque.

Tabla 6

Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio

Correlaciones			Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.976**
		Sig (bilateral)		0.000
	Calidad de servicio	N Coeficiente de correlación	32	32
		Coeficiente de correlación	.976**	1.000
		Sig (bilateral)	32	32
		N		

Fuente: Test de gestión administrativa calidad de servicio - SPSS 25

En tabla 06, se visualiza que el Sig. (0,000) < α (0,05); permite afirmar que se rechaza Ho y se acepta H1; así como, el coeficiente Rho de Spearman arroja un resultado 0,976; con respecto, la gestión administrativa tiene efecto significativo muy alto en la calidad de servicio de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque. Hipótesis específica 01

Hi: indica la existencia de la relación directa significativa entre la gestión pública administrativa y la fiabilidad en la calidad del servicio en una Gerencia Regional de Educación en Lambayeque.

H0: No idéntica relación significativa y directa correspondiente a la gestión administrativa y la fiabilidad en la calidad del servicio en una Gerencia Regional de Educación en Lambayeque.

Tabla 7

Correlación entre gestión administrativa y fiabilidad

		Correlaciones		
			Gestión Administrativa	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1	.883 ^{**}
		Sig (bilateral)		0.000
		N Coeficiente de correlación	32	32
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.883 ^{**}	1
		Sig (bilateral) N	0.000	
		N Coeficiente de correlación	32	32

Fuente: Test de gestión administrativa calidad de servicio - SPSS 25

La presente tabla 07, se aprecia que según Sig. (0,000) < α (0,05), nos permite afirmar que se rechaza Ho y se acepta H1; así mismo, Rho de Spearman = 0.883 interpretamos que, la gestión pública administrativa tiene efecto significativo muy alto en la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque. Hipótesis específica 2

Hj: Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la calidad del servicio en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque.

H0: No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la calidad del servicio en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque.

Tabla 8

Correlación entre gestión administrativa y Capacidad de respuesta

Correlaciones			Gestión Administrativa	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1	.944**
		Sig (bilateral)		0.000
		N Coeficiente de correlación	32	32
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.944**	1
		Sig (bilateral) N	0.000	
		N Coeficiente de correlación	32	32

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Test de gestión administrativa calidad de servicio - SPSS 25

En la tabla 08, Estima que según Sig. (0,000) < α (0,05), el cual permite afirmar que hay rechazo Ho y se acepta H1; por lo que, Rho = 0.944, siendo la variable gestión administrativa la que tiende a estandarizar un efecto significativo muy alto con respecto a la dimensión capacidad en respuesta de la variable calidad de servicio en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque.

Hipótesis específica 3

Hj: Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la flexibilidad en la calidad del servicio en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque.

H0: No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la flexibilidad en la calidad del servicio en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque.

En la tabla 09, estima que según Sig. (0,000) < α (0,05), la que permite afirmar que hay rechazo Ho y es acepta H1; por lo que, Rho = 0.943, siendo la variable, gestión administrativa toma un efecto significativamente muy alta referente a la dimensión flexibilidad de una calidad en servicio correspondiente a una Gerencia Regional en Educación de Lambayeque

Tabla 9

Correlación entre gestión administrativa y Flexibilidad

Correlaciones				
		Gestión Administrativa	Flexibilidad	
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1	.943"
		Sig (bilateral)		0.000
		N Coeficiente de correlación	32	32
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.943"	1
		Sig (bilateral) N	0.000	
		N Coeficiente de correlación	32	32

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Test de gestión administrativa calidad de servicio - SPSS 25

V. DISCUSIÓN

La gestión pública administrativa según estudio demuestra que influye en la calidad de servicio de las tres dimensiones de las áreas de una Gerencia Regional en Educación de Lambayeque. Según el fundamento en la aplicación de la teoría El presente estudio de Frederick Taylor administración científica, según Chávez & Olivos (2019) manifiestan que, desde un enfoque clásico de gestión, esta teoría tiene como finalidad aumentar la eficiencia de la institución, considerando una estructura pertinente en su organización para incrementar la productividad de las personas en los niveles operativos. Siendo aquí el inicio de la investigación sobre la disposición de las labores, debido a que las acciones del puesto y quienes lo ejercen bajo la responsabilidad del área principal de la institución. Asimismo, la teoría Frederick Herzberg manifestó Chávez & Olivos (2019) de la motivación-higiene, señala que los factores que ocasionan disconformidad, son de naturaleza distinta a los que generan satisfacción. Por tal razón, se distinguen los elementos higiénicos, que evitan la insatisfacción; ya que producen complacencia. Asimismo, los elementos de la motivación si generan satisfacción, siempre y cuando los elementos higiénicos operen adecuadamente, es decir, deberán actuar de manera colectiva y no de manera individual; ya que el personal no se mostrará satisfecho, ni insatisfecho, ni motivado, será indiferente. Análogamente, la teoría de las expectativas de Vroom, y Barrenechea (2020) señala que los elementos que inciden en el estado motivacional y las variables que operan en el actuar de las personas, generan interacciones vinculadas a las funciones de recompensar y las posibilidades de lograrlas, siempre y cuando se ejecuten acciones pertinentes.

Objetivo general

Contrastar la relación entre la calidad y gestión administrativa del servicio en una Gerencia Regional de Educación de Lambayeque. Las puntuaciones alcanzadas en la tabla 7ma y figura 3era, observando en el posttest la variable calidad en servicio, que de los participantes ningún del grupo en estudio se ubica a un nivel menor, 9,00% en el nivel intermedio y el 91,00 % en el nivel superior, mejorando las puntuaciones; lo cual evidencia un aumento muy considerable. 30 respecto a

variable calidad de servicio dimensión fiabilidad, según la tabla 8va y figura 4ta, se observa en el postest, del participante ninguno del grupo del estudio se ubica en un nivel menor, el 6,00% en un nivel medio y el 94,00 % en un nivel superior, mejorando las puntuaciones; los que evidencian un aumento considerable. En la tabla 9na y figura 5ta, en el postest se observa que la variable calidad en servicio, de una dimensión capacidad de respuesta, que ningún participante del grupo en estudio se ubica en el nivel menor, el 13,00% en nivel medio y el 87,00 % en un nivel superior, mejorando puntuaciones; se evidencia un incremento considerable; según tabla 10ma y figura 6ta, el postest se observa la variable calidad en servicio, en la dimensión flexibilidad, del grupo ninguno de los participantes en estudio se ubica en un nivel menor 13,00% en el nivel medio y el 87,00 % en el nivel superior, mejorando la puntuación; el que evidencia un aumento considerable. Resultado que relacionan los procesos alcanzados en la presente investigación de Resabala (2015) sus aportes sobre calidad del servicio educativo, concluye que, el 75% de los trabajadores manifiestan que el personal asume decisiones en la resolución de conflictos y el 100% de los funcionarios afirma que se debe continuar desarrollando un Plan estratégico en las instituciones educativas.

Asimismo, se coincide con Ancori (2016) quien concluye que el servicio educativo de la UGEL Cusco, 88,75% del personal administrativo asumen actitudes tradicionales; son reacios para delinear nuevas políticas relacionados con la administración moderna; no existen evidencias sobre actuaciones en función a los cambios en la sociedad; se sienten en la incapacidad para dar solución a la problemática que ocurren y necesitan atención; 11.25% señalan que es una institución en desuso; No participa de acuerdo a las políticas educativas de manera adecuada; no responden a las necesidades actuales; 68,75 % considera que tardan demasiado en la tramitación de los expedientes; hacen perder el tiempo al público; no es dinámica; y los funcionarios y especialistas realizan sus actividades de manera mecánica. Por ello, Pecsén (2021) propone un plan que solucione los problemas de la calidad del servicio de la Facultad de Medicina de la UNPRG, evidenciados en una deficiente ejecución de las actividades académicas, es decir, 89.5% manifiesta descontento, 72% no reciben preparación previa; 93% no han recibido syllabus; 70% no siente satisfacción con la

coordinación; 74% no alcanzan las metas mínimas en las rotaciones, 75% no fueron programados los exámenes finales y 65% no estar en 31 condiciones para realizar trabajos de investigación. Por otro lado, Barrenechea (2020) su aporte, sobre la calidad del servicio en la UGEL Huarmey concluye que, al validar las hipótesis establecidas, con un coeficiente de correlación (0.893), es decir, se evidencia en el estudio existencia de asociación entre las variables. Asimismo, se observó una relación de la calidad en servicio y la y la planificación es de 0.882; con la estructura de la institución 0.825; con la gestión y calidad 0.612 y con la evaluación y calidad 0.622. De la misma manera, Castañeda & Vásquez (2016) la escuela de posgrado de la UNPRG en su aporte sobre la calidad en servicio, concluye que la hipótesis verifica la existencia de asociación entre las variables. Asimismo, el 79% mencionan que desconocen en una institución misión, visión y objetivos; 80% señalaron que no se tiene los medios suficientes; 53% mencionó que se ejerce prácticas coercitivas y el 64% señala que se observa a una autoridad burocrática. En cuanto a los componentes de satisfacción se observaron una media de 2,68 para los elementos tangibles, 2,19 la confiabilidad, 2,18 la respuesta rápida, el 2,21 la confianza y el 2,11 el trato empático. Finalmente, se relaciona con la tesis de Mimbela (2018) en cuanto a la calidad en servicio en educación en la UGEL Lambayeque, quien obtuvo, los siguientes resultados: Se advierte una atención regular, asimismo, se evidenció las puntuaciones medias. Calidad de las interrelaciones 3.58, del ambiente 3.36 y de los resultados 3.37.

VI. CONCLUSIONES

1. Al contrastar la relación entre gestión administrativa en la actividad pública y la calidad en servicio, se puede apreciar el p valor Sig. = 0,000 < α = 0,05; indica la afirmación y que se rechaza H_0 y aceptando H_1 ; así mismo, $Rho = 0.976$, por lo que, como gestión administrativa tiene un efecto significativamente superior en calidad en servicio de una Gerencia Regional de Educación de Lambayeque.
2. Se determina una relación existente de gestión administrativa pública manifestándose la dimensión aplicada a la fiabilidad en calidad en servicio, apreciando que lo indicado por p valor Sig. = 0,000 < α = 0,05; afirmar rechazo H_0 y se acepta H_1 , iniciando así mismo, que la gestión administrativa tiene efecto significativo superior respecto a la dimensión fiabilidad en calidad en servicio de una Gerencia Regional en Educación de Lambayeque.
3. Al definir la existencia de gestión administrativa pública manifiesta a través de la dimensión en capacidad en respuesta referente calidad en servicio, se aprecia que según el p valor Sig. = 0,000 < α = 0,05; permitiendo la afirmación de rechazo H_0 y se acepta H_1 , el que indica que la gestión administrativa tiene efecto significativo muy alto en su dimensión de la capacidad en respuesta de calidad en servicio de una Gerencia Regional de Educación de Lambayeque.
4. Al establecer existencia de gestión administrativa y la dimensión flexibilidad en calidad del servicio, se aprecia que según el p valor Sig. = 0,000 < α = 0,05; permitiendo afirmar el rechazo de H_0 y aceptando la variable H_1 , por lo que se indica que la gestión administrativa tiene efecto significativo muy alto en la dimensión flexibilidad en calidad de servicio de una Gerencia Regional de Educación de Lambayeque.

VII. RECOMENDACIONES

1. Que una Gerencia Regional de Educación en Lambayeque, debe realizar su programación de a través del PDP plan de Desarrollo personal de capacitaciones programando talleres a través del cual socializar el cumplimiento de contenidos del Manual de Organización y Funciones con los trabajadores.
2. Que a través de los representantes técnicos de una Gerencia Regional de Educación en Lambayeque articulen adecuadamente las políticas públicas con la gestión a través de la aplicación de normas administrativas que viabilicen los procesos de mejora de procesos en la entidad.
3. Asimismo, aplicar el uso de las TICS, con referencia a la sistematización y estandarización de ingreso de procesos, ejerciendo el rol articulador en los diferentes procesos intersectoriales e intergubernamentales que descentralicen los a los diferentes procesos en los centros educativos, como Gobiernos Locales de la zona rural y dispersas contribuyendo al mejorando calidad en servicio.
4. Los funcionarios de una Gerencia Regional en Educación Lambayeque, se le recomienda brindar permanente capacitación en temas de gestión pública, así como charlas que les brinden motivación para ofrecer una mejor atención de servicio al usuario.

REFERENCIAS

- 9001, I. (1993). *ISO 9000-3:1991 Normas de gestión y garantía de la calidad la norma ISO 9001 al desarrollo, suministro y mantenimiento de software*. Obtenido de <https://www.iso.org/ics/03.100.70/x/>
- Al Ameemi, A. A. (2018). *Development of Evaluation Model for Government Services Performance Using Analytic Hierarchy Process*. Obtenido de <https://dspace.aus.edu:8443/xmlui/bitstream/handle/11073/16219/35.232-2018.17%20Ahmed%20Ali%20Al%20Ameemi.pdf?sequence=1>
- Alvarado , ,., & Gamarra, E. (2018). (2018). *Gestión administrativa y los servicios educativos en la*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35648>
- Alvarado , G. L., & Gamarra , E. M. (2018). *Gestión administrativa y los servicios educativos en la UGEL de Lauricocha, 2018*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35648>
- Ancori, ,. (2016). *Situación actual del servicio educativo de la unidad de gestión educativa local de Canchis - cusco. Tesis de posgrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión*. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/584/1/T026_24667523_T.
- Aranguren, M. (2019). *Evaluación de la calidad de servicio percibido por los suarios de la Municipalidad de Ate Vitarte. Lima- Perú, 2016. (Tesis de Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8792>.
- Arbulú, C. (s.f.). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de la Banda de Shilcayo, San Martín-2016. (Tesis de*

Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
doi:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1567/arbulo_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Asamoah, E. F. (2022). *Nature-based climate solutions require a mix of socioeconomic and governance attributes*. *iScience*, 25(12), 105699. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36567709>.

Asinelli, C. (2018). *Modernización del Estado en Argentina: ¿El rol del gobierno efecto estructural o decisión política? El Proyecto de Modernización del Estado como estudio de caso de restricciones en las transformaciones*. (Tesis de Maestría) Universidad. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10908/2488>

Astete, B. (2016). *La dimensión ontológica de la investigación cualitativa en la educación y pedagogía* *Horizonte de la Ciencia*, vol. 6, núm. 10, 2016, Marzo-Julio, pp. 98-104 Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=570960870010>

Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación*. (3ra. ed.). Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. ISBN ebook: 978-607-744-748-1.

Barreda, M. (2017). *Gestión de la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa Computrock E.I.R.L. Chiclayo – 2017*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6604>

BR-T1471. (2021). *Brazil Mais Digital Implementation Support - Digital Government Axis. Mena Report*. Obtenido de <https://www.oecd.org/digital/digital-government/digital-government-review-brazil-2018-key-findings.pdf>

- Campbell, J., & Wiernik, B. (2015). . *The modeling and assessment of work performance. Annual review of organizational psychology and organizational behavior*, 2(1), 47-74. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>.
- Carbajal, C. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8936>.
- Cárdenas. (2019). *Gestión municipal y los ejes transversales de la política de la modernización en la municipalidad provincial de San Martín, 2019 (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41735>
- Carretero, S., Vuorikari, R., & Punie, Y. (2017). *The digital competence framework for citizens. Publications Office of the European Union.* <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC101254>.
- Casetti, M. M. (2020). *Nueva Gestión Pública en Chile Orígenes y efectos. Revista de Ciencia Política*, 34(2), 417-438. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/324/32432126004.pdf>
- Castañeda , M., & Vásquez , G. (2015). *a gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015. Obtenido de* <https://hdl.handle.net/20.500.12802/3957>

- Castañeda, ,, & Vásquez, G. (2015). *. a gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/3957>
- Cervantes, , A., & Willy , F. (2017). *Situación actual del servicio educativo de la unidad de gestión educativa local de Canchis – Cusco*. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/584>
- Chambilla, C. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33509>
- Chilon , L. (2017). *Gestión Institucional Y La Calidad De Servicio De La I.E. “Juan Abad”, Lambayeque 2017*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33136>
- Chuman, R. (2019). *“Estrategias de comunicacion para mejorar el clima organizacional entre director y personal docente en la institucion educativa vencedores de comaina de la localidad de roque, distrito de alonso de alvarado – provincia de lamas, region San Martin 2019”*. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5772/>
- Córdova, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas -2019*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41301>

- Cueto, R., Geraldo, L., & Tito, P. (2020). *Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas*. Obtenido de <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Esquivel , V. R. (2022). *La calidad de servicio administrativo y su influencia en el nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión al Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Regional del Sur, distrito de Sicuani, provincia Canchis,*. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5923>
- Guevara, P. (2016). *“Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>
- Herrera , D. (2020). *Satisfacción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes de la institución educativa secundaria de Cuculí –Chongoyape*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47386>
- Mendoza, Z. W., Tania, Y., & García, P. M. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>
- Mimbela , B. (2018). *Calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque 2018*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2320>

- Morales , Á. E. (2017). *a gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho*,. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16156>
- Navas. (2016). *Modelo de Calidad para Servicios Cloud. (Tesis de Maestría)*. Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de, 2016). Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/78032/CEDILLO%20-%20Monitorizaci%F3n%20de%20calidad%20de%20servicios%20cloud%20mediante%20modelos%20en%20tiempo%20de%20ejecuci%F3n.pdf?sequence=1>
- OEA. (2017). *Informe Final: Reglamento De Ley De Gobierno Digital*. Obtenido de <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=4ZUMjoM-PhA%3D&tabid=1814>
- Pacheco-, G. R., & Robles-, A. C. (2018). *Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Pacheco, G. R., Robles, A. C., & Ospino, C. A. (2018). *Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- PCM. (2015). *Presidencia del Consejo de Ministros Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de Gobierno Abierto dirigido a gobiernos regionales y locales*. Obtenido de

<http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=4ZUMjoM-PhA%3D&tabid=1814>

Pecsén. (2021). *Propuesta de plan de gestión para mejorar la calidad académica y administrativa del programa de segunda especialidad médica UNPRG Lambayeque. Tesis de posgrado, U,N.P.RUIZ GALLO*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12893/9462>

Pecsén, M. J. (2021). *Propuesta de plan de gestión para mejorar la calidad académica y administrativa del programa de segunda especialidad médica UNPRG Lambayeque-2020*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12893/9462>

PNDA. (2019). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/campa%C3%B1as/5904-portal-nacional-de-datos-abiertos-pnda>. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/campa%C3%B1as/5904-plataforma-nacional-de-datos-abiertos-pnda>

Posso , P. R., & Bertheau , E. L. (2021). *Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0, 24(3), 205–223*. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1410>.

Pumacayo, I., & Calla, K. (2019). *Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo*. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/journal/4676/467662252005/467662252005.pdf>

Quispe , F., Vásquez , Menacho , R., & Albitres , F. (2020). *Gestión administrativa y planeamiento estratégico en la gestión de recursos financieros UGEL-04-2020*. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8528315>

Resabala , V. S. (2014). *Factores de éxito en la gestión educativa y administrativa de los centros privados del nivel medio en la ciudad de Guayaquil y propuesta del plan estratégico para el colegio Miraflores*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/6509>

Rios, L. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario con enfoque de género del área de licencias de conducir, región Callao 2019*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9343>

Saavedra , M. J., & Delgado , B. J. (2018). *Satisfacción laboral en la gestión administrativa*. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176

Tafur, G. (2017). *Gestión del Ministerio Público y la Satisfacción desde la percepción de los trabajadores de la Fiscalía Mixta de la Banda de Shilcayo. (Tesis de Maestría)*. San Martín, Año 2017. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

UNIDOS. (2020). *¿Qué es la empatía?*

doi:https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/9898/50769_mejia_de_diaz_maria_arnolda.pdf?sequence=1

Vaquez , I. (2018). *La cultura organizacional desde sus paradigmas de estudio: una aproximación a la perspectiva interpretativa-simbólica. (Tesis de Maestría)*. Universidad del Valle, Colombia. Obtenido de <https://doi.org/10.18041/entramado.2016v12n1.23118>

Vilcabana, , B. (2019). *El desempeño laboral y satisfacción de la calidad de la atención de los usuarios. UGEL de Ferreñafe. Tesis de posgrado Universidad César Vallejo.* Obtenido de

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/40889>

Yangali , v. J., Rodríguez , L. J., Vásquez , T. M., & Chahuara , A. J. (2021). *La relación de la toma de decisiones y la gestión educativa en docentes gestores de la universidad.*

doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.758>

ANEXOS

Tabla: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Justificación	Variables e indicadores					
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Justificación	Variable 1: Gestión administrativa					
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en una instancia de gestión administrativa - Lambayeque?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe relación entre la gestión administrativa y el conocimiento del usuario en una instancia de gestión administrativa - Lambayeque?</p>	<p>Contrastar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en instancia de gestión administrativa - Lambayeque</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>-Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el conocimiento del usuario en la calidad del servicio en instancia de gestión administrativa - Lambayeque</p> <p>-Definir la relación que existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en una instancia de gestión administrativa - Lambayeque.</p>	<p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Instancia de gestión administrativa - Lambayeque.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>-Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y el conocimiento del usuario en la calidad del servicio en una instancia de gestión administrativa.</p> <p>-Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en una instancia de gestión administrativa - Lambayeque.</p>	<p>La base fundamental de esta investigación es mejorar una problemática latente que afecta a la Gerencia Regional de Educación, consistiendo en elaborar una estrategia de gestión administrativa para promocionar un servicio de calidad.</p> <p>La significación práctica de la investigación es la elaboración de una estrategia de gestión administrativa, que radica en el efecto de la promoción de la calidad de servicio de los trabajadores, teniendo en cuenta su intencionalidad y su organización</p> <p>secuencial para el proceso del servicio educativo y formar las bases, para su desarrollo efectivo de la calidad de la educación.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	
				Organización	-Organigrama institucional -Manual de funciones. -Protocolo de atención al usuario	6	<p>Nominal Siempre (5) A veces (4) Raras veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)</p>	<p>Alto Medio Bajo</p>	
					-Misión -Visión -Planificar tareas	5			
				Dirección	-Estilos comunicativos -Conciliación entre unidades	5			
Variable 2: Calidad del servicio					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos

<p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en una instancia de gestión administrativa - Lambayeque?</p>	<p>-Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la flexibilidad de servicio en la calidad del servicio en una instancia de gestión administrativa – Lambayeque.</p>	<p>- Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la flexibilidad de servicio en la calidad del servicio en una instancia de gestión administrativa – Lambayeque.</p>	<p>Lo novedoso de la investigación consiste, en la selección y elaboración de una estrategia activa de gestión que ha demostrado ser eficaz y sostenible, por ello se pretende desarrollarla en una instancia de gestión administrativa – Lambayeque, con la finalidad de promover la calidad de servicio de los trabajadores.</p>	<p>Confiabilidad</p>	<p>-Compromiso -Servicio al cliente -Buen servicio -Margen de error cero. - Profesionales capacitados - Servicio oportuno.</p>	<p>6</p>	<p>Nominal Siempre (5) A veces (4) Raras veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)</p>	<p>Alto Medio o Bajo</p>
<p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la flexibilidad de servicio en la calidad del servicio en una instancia de gestión administrativa - Lambayeque?</p>			<p>Asimismo, es novedosa porque por primera vez se aplicará en esta institución de la región, debido a que no se ha realizado investigaciones sobre esta problemática, otra de las razones de ser novedosa es que resultará ser útil como soporte o insumo teórico práctico para el personal administrativo.</p>	<p>Capacidad de Respuesta</p>	<p>- Calidad de Servicio - Confianza del Usuario</p>	<p>5</p>		
				<p>Flexibilidad de Servicio</p>				

Tipo de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística				
Tipo: Descriptivo-correlacional Alcance: Explicativo Diseño: Transversal Método: Inductivo-Deductivo	Población: 80 trabajadores Tipo de muestreo: Estratificado-Sistemático Tamaño de muestra 32 trabajadores	Variable 1: Gestión administrativa Técnica: Entrevista estructurada Instrumento: Encuesta						
		Variable 2: Calidad del servicio Técnica: Entrevista estructurada Instrumento: Encuesta						

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA
<p>Dependiente</p> <p><i>Calidad del servicio</i></p>	<p>Sánchez (2017) señala que es un conglomerado de cualidades de bien o servicio y complacen las necesidades de los usuarios.</p>	<p>Sánchez (2017) Realizar el servicio, teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios de manera competente y adecuada.</p>	<p>Confiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Flexibilidad del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso - Servicio al cliente - Buen servicio - Margen de error cero - Información - Tiempo de atención - Colaboración - Atención - Atención de sugerencias - Buena escucha - Paciencia 	<p>Nominal</p>

Anexo 3

INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ENCUESTA A TRABAJADORES PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA INSTANCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA – LAMBAYEQUE

INSTRUCCIONES:

1. Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de las preguntas.
2. No deje preguntas sin contestar.
3. Marque con un aspa en sólo uno de los cuadros de cada pregunta.

N°	Confiabilidad	1	2	3	4	5
01	Identificar si los trabajadores de la Gerencia indican cumplir con algún trámite en cierto tiempo y lo cumple.					
02	Reconocer si cuando un usuario tiene un problema, la Gerencia muestra interés en resolverlo.					
03	Conocer si la Gerencia desempeña el servicio correcto a la primera.					
04	Identificar si la Gerencia provee sus servicios en el tiempo establecido.					
05	Conocer si la Gerencia insiste en llevar sus registros y documentos libres de errores.					
06	Identificar si los usuarios se sienten satisfechos con la atención que brindan en la Gerencia.					
	Capacidad de respuesta					

07	Consideras que los trabajadores administrativos de la institución informan dentro de los plazos establecidos.					
08	En tu opinión, los trabajadores administrativos de la institución dan un pronto servicio a los usuarios.					
09	En tu opinión, los trabajadores administrativos de la institución siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.					
10	Consideras que los trabajadores administrativos de la institución en todo momento atienden las peticiones.					
11	Consideras que el trabajador administrativo debe apoyar en implementar el expediente del usuario.					
	Flexibilidad del servicio					
12	Consideras que los trabajadores administrativos siempre son amables con los usuarios.					
13	Consideras que los trabajadores administrativos se preocupan por atender los trámites o dudas, aun fuera de horario.					
14	Consideras que los trabajadores administrativos se muestran predispuestos a brindar el servicio.					
15	Consideras que la institución cuenta con trabajadores administrativos que atienden a las sugerencias del usuario.					
16	Consideras que los trabajadores administrativos saben escuchar poniéndose en el lugar del usuario.					

Siempre: 5, A veces: 4, Raras veces: 3, Casi nunca: 2, Nunca: 1

INFORME PARA FIRMA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa para calidad del servicio en una instancia de gestión administrativa – Lambayeque.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

- *Cuestionario sobre gestión administrativa*
- *Cuestionario sobre calidad del servicio*

III. TESISISTA:

Mg. HEBERTH CASIMIRO ZAMORA CABALLERO

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado los instrumentos de recolección de datos, se procedió a validarlos, teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de las variables en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Aptos para su aplicación

APROBADOS: SI

NO

Chiclayo, 01 de julio del 2020.

Firma:



Dr. WILVER SAUCEDO PÉREZ
EXPERTO

INFORME PARA FIRMA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa para calidad del servicio en una instancia de gestión administrativa – Lambayeque.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

- *Cuestionario sobre gestión administrativa*
- *Cuestionario sobre calidad del servicio*

III. TESISTA:

Mg. HEBER CASIMIRO ZAMORA CABALLERO

IV. DECISIÓN:

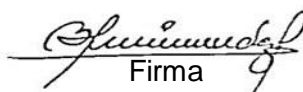
Después de haber revisado los instrumentos de recolección de datos, se procedió a validarlos, teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de las variables en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Aptos para su aplicación

APROBADOS: SI

NO

Chiclayo, 01 de julio del 2020.


Firma

Dra. Bertila Hernández Fernández

2.2 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia.	X		
Trabajos de autores nacionales.	X		
Trabajos de autores extranjeros.	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo	X		
Su intuición.	X		

II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR EL EXPERTO

Nombres y apellidos del experto:	Lolo Avellaneda Callirgos
----------------------------------	----------------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO.**

Por las particularidades del indicado Trabajo de Investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con la variable de estudio: **Calidad del servicio.**

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

Muy adecuado (MA) Bastante adecuado (BA) Adecuado (A) Poco adecuado (PA)
Inadecuado (I)

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del estudio.	X				
2	Representación gráfica de la investigación.	X				
3	Secciones que comprende.	X				
4	Nombre de las secciones.	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones.	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones.	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio.	X				

2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del estudio.	X				
2	Las estrategias están bien elaboradas para la investigación.	X				
3	Programaciones de entrevistas con los trabajadores.	X				
4	Coherencia entre el título y las variables.	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas y el tema.	X				
6	Guarda relación el título con el objetivo general.	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos.	X				
8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar.	X				
9	Las estrategias guardan relación con el estudio.	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con el estudio.	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo.	X				

12	El tema tiene relación con la investigación.	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la investigación.	X				
14	La investigación contiene viabilidad en su estructura.	X				
15	El monitoreo y la evaluación del estudio son adecuados.	X				
16	Los contenidos del estudio tienen impacto académico y social.	X				
17	La investigación tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio.	X				
18	Las variables están insertadas en la Investigación.	X				
19	La investigación cumple con los requisitos.	X				
20	La investigación contiene fundamentos teóricos	X				

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA INVESTIGACIÓN

N	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia.	X				
2	Actualidad: El estudio tiene relación con el conocimiento científico del tema de Investigación.	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de Investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación.	X				

Lugar y fecha: Chiclayo. abril 2022



Firma del experto

DNI N° 28110387

Nombres: Lolo Avellaneda Callirgos

Dirección electrónica: lamp6722@hotmail.com

Teléfono: N° 978975570

Gracias por su valiosa colaboración.

FIRMA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DEL EXPERTO

Respetado profesional: **Dr. Wilver Saucedo Pérez**

De acuerdo a la investigación que estoy realizando, relacionada con la Gestión administrativa para calidad del servicio en una instancia de gestión administrativa – Lambayeque, me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

1. Datos generales del experto encuestado:

- | | |
|--|-----------------------|
| 3.1. Años de experiencia en la Educación | : 30 años |
| 3.2. Cargo que ha ocupado | : Docente de aula |
| 3.3. Institución Administrativa donde labora actualmente | : 11512 |
| 3.4. Especialidad | : Educación |
| 3.5. Grado académico alcanzado | : Doctor en Educación |

2. Test de autoevaluación del experto:

4.2 Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo = 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									X

4.3 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia.	X		
Trabajos de autores nacionales.	X		
Trabajos de autores extranjeros.	X		
Conocimiento del estado del problema en su intuición.	X		

II. EVALUACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN POR EL EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Wilver Saucedo Pérez
---------------------------------	-----------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO.**

Por las particularidades del indicado Trabajo de Investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con la variable de estudio: **calidad del servicio.**

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

Muy adecuado (MA) Bastante adecuado (BA) Adecuado (A) Poco adecuado (PA) Inadecuado (I)

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	P	I
1	Nombre del estudio.	X				
2	Representación gráfica de la investigación.	X				
3	Secciones que comprende.	X				
4	Nombre de las secciones.	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones.	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de	X				

2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del estudio.	X				
2	Las estrategias están bien elaboradas para la investigación.	X				
3	Programaciones de entrevistas con los trabajadores.	X				
4	Coherencia entre el título y las variables.	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas y el tema.	X				
6	Guarda relación el título con el objetivo general.	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos	X				
8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar.	X				
9	Las estrategias guardan relación con el estudio.	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con el estudio.	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo.	X				
12	El tema tiene relación con la investigación.	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la investigación.	X				
14	La investigación contiene viabilidad en su estructura.	X				
15	El monitoreo y la evaluación del estudio son adecuados.	X				
16	Los contenidos del estudio tienen impacto académico y social.	X				
17	La investigación tiene sostenibilidad en el tiempo y en el	X				
18	Las variables están insertadas en la Investigación.	X				
19	La investigación cumple con los requisitos.	X				
20	La investigación contiene fundamentos teóricos	X				

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA INVESTIGACIÓN

N	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia.	X				
2	Actualidad: El estudio tiene relación con el conocimiento científico del tema de Investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha: Chiclayo. Abril 2022

Firma del experto



DNI N° 16684333

Nombres: Wilver Saucedo Pérez

Dirección electrónica: wilversaucedoperez@hotmail.com

Teléfono: 979548110

Gracias por su valiosa colaboración.

FIRMA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DEL EXPERTO

Respetado profesional: **Dra. Bertila Hernández Fernández**

De acuerdo a la investigación que estoy realizando, relacionada con la Gestión administrativa para calidad del servicio en una instancia de gestión administrativa – Lambayeque, me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Años de experiencia en la Educación : 35 años
- 1.2. Cargo que ha ocupado : Subdirectora
Docente
- 1.3. Institución Administrativa donde labora actualmente : 11057 San Lorenzo
Escuela de Posgrado
- 1.4. Especialidad : Educación
- 1.5. Grado académico alcanzado : Doctora en
Educación

2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1 Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo=10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									X

2.2 Evalué la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia.	X		
Trabajos de autores nacionales.	X		
Trabajos de autores extranjeros.	X		
Conocimiento del estado del problema en su	X		
Su intuición.	X		

II. EVALUACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN POR EL EXPERTO

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO.**

Por las particularidades del indicado Trabajo de Investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con la variable de estudio: **calidad del servicio.**

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

Muy adecuado (MA) Bastante adecuado (BA) Adecuado (A) Poco adecuado (PA) Inadecuado (I)

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del estudio.	X				
2	Representación gráfica de la investigación.	X				
3	Secciones que comprende.	X				
4	Nombre de las secciones.	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de	X				

2.2. CONTENIDO:

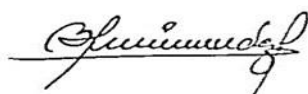
N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del estudio.	X				
2	Las estrategias están bien elaboradas para la	X				
3	Programaciones de entrevistas con los trabajadores.	X				
4	Coherencia entre el título y las variables.	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas y el	X				
6	Guarda relación el título con el objetivo general.	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos	X				
8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a	X				
9	Las estrategias guardan relación con el estudio.	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con el	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo.	X				
12	El tema tiene relación con la investigación.	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la investigación.	X				
14	La investigación contiene viabilidad en su estructura.	X				
15	El monitoreo y la evaluación del estudio son adecuados.	X				
16	Los contenidos del estudio tienen impacto académico y	X				
17	La investigación tiene sostenibilidad en el tiempo y en el	X				
18	Las variables están insertadas en la Investigación.	X				
19	La investigación cumple con los requisitos.	X				
20	La investigación contiene fundamentos teóricos	X				

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA INVESTIGACIÓN

N	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	P A	I
1	Pertinencia.	X				

2	Actualidad: El estudio tiene relación con el conocimiento científico del tema de Investigación.	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de Investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación.	X				

Lugar y fecha: Chiclayo. Abril 2022



Firma del experto

DNI N°16526129

Nombres: Bertila Hernández Fernández

Dirección electrónica: bertilahernandez2013@gmail.com

Teléfono: 990 219 547

Gracias por su valiosa colaboración.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe (e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	AVELLANEDA CALLIRGOS
Nombres	LOLO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	28110387

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ
Secretario General	WILMER CARBAJAL VILLALTA
Director	SAUL ALBERTO ESPINOZA ZAPATA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION
Fecha de Expedición	17/12/18
Resolución/Acta	291-2018-CU
Diploma	UNPRG-EPG-2018-855
Fecha Matricula	04/06/2012
Fecha Egreso	20/08/2014

Fecha de emisión de la constancia:
08 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000811389

JORGE MARTIN VEINTIMILLA VEGA
JEFE (E)

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 08/07/2022 02:10:52-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe (e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SAUCEDO PEREZ
Nombres	WILVER
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16684333

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN EDUCACIÓN
Fecha de Expedición	19/07/21
Resolución/Acta	0432-2021-UCV
Diploma	052-120212
Fecha Matrícula	04/01/2018
Fecha Egreso	17/01/2021

Fecha de emisión de la constancia:
08 de Julio de 2022



JORGE MARTÍN VEINTIMILLA VEGA
JEFE (E)
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 08/07/2022 02:04:28-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe (e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	HERNANDEZ FERNANDEZ
Nombres	BERTILA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16526129

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Decano	CASTAGNOLA SANCHEZ JOSE LUIS

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN EDUCACION
Fecha de Expedición	01/06/2012
Resolución/Acta	0645-2012-UCV
Diploma	A1390138
Fecha Matrícula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Fecha de emisión de la constancia:
08 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000811386

JORGE MARTIN VEINTIMILLA VEGA
JEFE (E)
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 08/07/2022 01:58:57-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

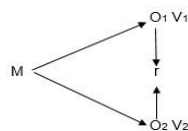
(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

Anexo 4

(Hernández et al., 2010)

Figura 1: Esquema de diseño no experimental:



Donde:

M: Muestra de estudio

O1: Observación de la variable (Gestión administrativa)

O2: Observación de la variable (Calidad del servicio)

r: Coeficiente de correlación

Anexo 5

Tabla 1: Población de trabajadores de la Gerencia Regional de Educación

ARE A	Trabajadores	%
Administración	54	67
Dirección de Gestión	08	10
Dirección de Gestión	12	15
Asesoría Jurídica	06	8
Total:	80	100

Fuente: Cuadro de Asignación de Personal.

Tabla 2: Muestra de trabajadores de Gerencia Regional de Educación

ARE A	Trabajadores	%
Administración	22	69
Dirección de Gestión	3	9
Dirección de Gestión	5	16
Asesoría Jurídica	2	6
Total:	32	100

Fuente: Tabla 1.

Anexo 6

Tabla 3: Alpha de Cronbach para la variable gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	32	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	32	100.0

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

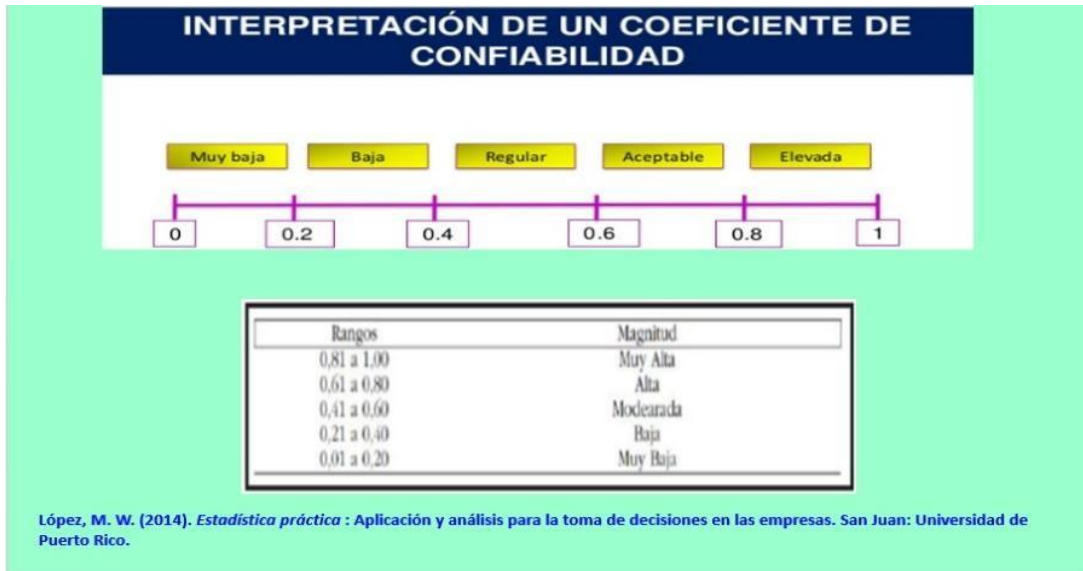
Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de	
	Cronbach	
	basada en	
0.867	0.881	16

Tabla 4: Alpha de Cronbach para la variable calidad del servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	32	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	32	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de	
	Cronbach	
	basada en	
	elementos	
	estandarizados	
0.920	0.918	16



Se concluye que, dado que $r_u = 0.87$, para el instrumento de gestión administrativa y $r_u = 0.92$, para el instrumento de calidad del servicio, entonces se puede afirmar que ambos tienen un grado elevado de confiabilidad.

Anexo 7

- Muestreo Estratificado Muestreo

Administración: $n_1 = 54 \times 40\% = 22$

Dirección de Gestión Institucional: $n_2 = 8 \times 40\% = 3$

Dirección de Gestión Pedagógica: $n_3 = 12 \times 40\% = 5$

Asesoría Jurídica: $n_4 = 6 \times 40\% = 2$

- Muestreo sistemático

Cochran (1990). Para ubicar a los informantes se utilizará el muestreo sistemático; ya que este se utiliza cuando los datos se ordenan numéricamente, la primera observación es seleccionada aleatoriamente entre los primeros elementos de la población, observándose la misma distancia entre sí.

Se determinará un periodo $k = N/n$, donde $k_1 = 3$, $k_2 = 3$, $k_3 = 3$ y $k_4 = 3$ luego se procederá a seleccionar un número aleatorio r_1 , r_2 , r_3 y r_4 entre 1 y k ($r =$ arranque aleatorio). Después se elegirá los integrantes de la lista de los trabajadores.

n1: 3; 6; 9; 12; 15; 18; 21; 24; 27; 30; 33; 36; 39; 42; 45; 48; 51; 54; 57; 60; 63; 66

n2: 1; 4; 7

n3: 1; 4; 7; 10; 12

n4: 1; 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLON PRIETO RAFAEL DAMIAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa para calidad del servicio en una instancia de gestión administrativa - Lambayeque", cuyo autor es ZAMORA CABALLERO HEBERTH CASIMIRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22%, 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.

CHICLAYO, 26 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLON PRIETO RAFAEL DAMIAN DNI: 18109477 ORCID: 0000-0002-5248-4858	Firmado electrónicamente por: VILLONPR el 12-08- 2022 18:24:00

Código documento Trilce: TRI - 0373769