



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Procedimiento administrativo y la calidad de atención al docente de la
Unidad de Gestión Educativa Local, Tocache 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Pisco Jaramillo, Gisell Andy (orcid.org/0000-0001-8605-4947)

ASESORES:

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio (orcid.org/0000-0001-6768-381X)

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (orcid.org/0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024

Declaración de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Procedimiento administrativo y la calidad de atención al docente de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tocache 2024", cuyo autor es PISCO JARAMILLO GISELL ANDY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO DNI: 15434903 ORCID: 0000-0001-6768-381X	Firmado electrónicamente por: HCHUMPITAZC el 26-07-2024 20:55:13

Código documento Trilce: TRI - 0836381

Declaración de originalidad de la autora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PISCO JARAMILLO GISELL ANDY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Procedimiento administrativo y la calidad de atención al docente de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tocache 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
GISELL ANDY PISCO JARAMILLO DNI: 71539645 ORCID: 0000-0001-8605-4947	Firmado electrónicamente por: GAPISCOP el 26-07- 2024 19:34:39

Código documento Trilce: TRI - 0836383

Dedicatoria

A Manuel Pisco Rojas y Lupe Jaramillo Aliaga por todo el apoyo incondicional, la dedicación y esfuerzo que realizan para mi superación profesional y personal.

A mi tío Tulio Pisco Rojas por siempre motivarme a seguir adelante con mis estudios de post grado.

Agradecimiento

A Dios por protegerme constantemente en todo este trayecto académico y en la vida. Al director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tocache por las facilidades brindadas para la aplicación de los instrumentos a los docentes y a mi asesor de tesis por toda la paciencia que tuvo en todo el proceso del trabajo de tesis

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	8
III. RESULTADOS.....	10
IV. DISCUSIÓN.....	22
V. CONCLUSIONES.....	26
VI. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1	Tabla cruzada variable Procedimiento..... 11 administrativo*variable Calidad de atención
Tabla 2	Tabla cruzada Variable procedimiento..... 12 administrativo*Dimensión elementos tangibles
Tabla 3	Tabla cruzada Variable procedimiento..... 13 administrativo*Dimensión seguridad
Tabla 4	Tabla cruzada Variable procedimiento..... 14 administrativo*Dimensión capacidad de respuesta
Tabla 5	Tabla cruzada Variable procedimiento..... 15 administrativo*Dimensión empatía
Tabla 6	Prueba de normalidad para las variables Procedimiento..... 16 administrativo y Calidad de atención
Tabla 7	Hipótesis general..... 17
Tabla 8	Hipótesis específica..... 18
Tabla 9	Hipótesis específica..... 18
Tabla 10	Hipótesis específica..... 19
Tabla 11	Hipótesis específica..... 20

Resumen

La presente investigación plantea como objetivo general determinar cuál es la relación entre procedimiento administrativo y la calidad de atención al docente de la unidad de gestión educativa local, Tocache 2024. La investigación se fundamenta en un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La muestra del estudio estuvo conformada por 60 docente de la Unidad de Gestión Educativa Local, a quien se les aplicó cuestionario con la escala de Likert; los resultados producto del análisis realizado indican una prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov de ,177 y ,097 asimismo, resulta una significancia $P > 0,05$, el cual es paramétrica de coeficiente de correlación Pearson = 0,715**, que demuestra el procedimiento administrativo y calidad de atención presenta correlativa directa alta al docente de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tocache 2024.

Palabras clave: Procedimiento administrativo, calidad, atención, docente.

Abstract

The general objective of this research is to determine the relationship between Administrative Procedure and the Quality of Care for Teachers of the Local Educational Management Unit, Tocache 2024. The research is based on a quantitative approach, of an applied type, with a descriptive level, non-experimental, cross-sectional, correlational design. The study sample was made up of 60 teachers from the Local Educational Management Unit, to whom a questionnaire with the Likert scale was applied; The results resulting from the analysis carried out indicate a Kolmogorov – Smirnov normality test, likewise, a significance $P > 0.05$ results, which is parametric with a Pearson correlation coefficient = 0.715^{**} , which demonstrates the administrative procedure and quality of care presented. high direct correlation to the teacher of the Local Educational Management Unit, Tocache 2024.

Keywords: Administrative procedure, quality, attention, teaching.

I. INTRODUCCIÓN

En lo internacional, se han realizado diversos estudios e iniciativas para mejorar tanto el proceso administrativo como la atención en docentes, algunos países han implementado programas de capacitación y apoyo para los docentes, así como también han promovido políticas que buscan simplificar los trámites administrativos en las escuelas, se refiere a cómo se sienten los profesores con respecto al apoyo y la consideración que reciben por parte de las autoridades educativas y la comunidad escolar en general, como la disponibilidad de bienes, el reconocimiento a su trabajo y el desarrollo profesional.

El procedimiento administrativo en la educación implica una serie de pasos y trámites que los docentes, directores y personal escolar deben seguir para llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva; muchos docentes reportan sentirse abrumados por la cantidad de tareas administrativas que deben realizar, lo que puede afectar su capacidad para enfocarse en sus deberes, la burocracia excesiva y los procedimientos administrativos complejos son una fuente común de frustración para los docentes, quienes a menudo sienten que esto les impide dedicar más tiempo a actividades educativas significativas (Ramos et al., 2022; Molina 2022).

A nivel nacional, Los docentes en Perú suelen experimentar una serie de desafíos y preocupaciones en relación con el trámite administrativo en el ámbito educativo. Muchos reportan sentirse abrumados por la cantidad de procedimientos y trámites que deben seguir, lo que puede afectar para concentrarse en su labor principal de enseñar, la burocracia excesiva y los procedimientos administrativos complejos a menudo son una fuente de frustración, ya que los docentes piensan que esto les impide dedicar tiempo y energía a tareas más relacionado con la educación y el aprendizaje, además, algunos docentes expresan la necesidad de recibir más apoyo y capacitación por parte de las autoridades educativas para poder cumplir con eficacia con sus responsabilidades administrativas (Chunga 2022; Seje 2021).

A nivel local, los docentes se enfrentan a un desafío significativo relacionado con los procedimientos administrativos, la directora de la escuela, ha implementado recientemente un nuevo sistema de registro de asistencia y seguimiento del desempeño académico de los estudiantes, el nuevo sistema de registro es complejo y requiere que los docentes ingresen una gran cantidad de datos sobre la asistencia de los estudiantes, sus calificaciones y su comportamiento en el aula. Muchos

docentes encuentran difícil navegar por el sistema y completar todos los campos requeridos de manera precisa y oportuna; la capacitación proporcionada a los docentes ha sido limitada y no ha sido suficiente para que comprendan completamente cómo utilizarlo de manera efectiva, como resultado, algunos docentes se sienten frustrados y desorientados al intentar utilizar el sistema sin un conocimiento adecuado de sus funciones y características, así mismo, sienten que no están recibiendo suficiente retroalimentación por parte de la dirección escolar sobre cómo están utilizando el nuevo sistema y si están cumpliendo con los estándares establecidos, esta falta de comunicación y apoyo ha contribuido a la sensación de incertidumbre y malestar entre los docentes.

Ello llevo a elaborar el problema general: ¿Cuál es la relación entre Procedimiento Administrativo y la Calidad de Atención al Docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tocache 2024? y como problemas específicos: se encuentran en la parte de anexos.

Como justificación teórica tenemos a Cano (2017) para la primera variable; para la segunda variable a Mosquera y Martínez (2018), como justificación metodológica se refiere a la fundamentación y explicación de las decisiones tomadas en cuanto a los métodos, técnicas y enfoques utilizados en una investigación o proyecto, es el proceso mediante el cual se argumenta por qué se selecciona un determinado diseño metodológico y se describe cómo este se relaciona con los objetivos de la investigación (Carter 2007); como justificación práctica implica la argumentación y explicación de las razones detrás de las decisiones tomadas en un contexto específico de aplicación, se trata de demostrar la pertinencia y utilidad de una acción, estrategia o elección en función de los objetivos y necesidades prácticas del momento (Gerken 2022).

Como objetivo general: Determinar cuál es la relación entre Procedimiento Administrativo y la Calidad de Atención al Docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tocache 2024.

Como objetivos específicos: se encuentran en la parte de anexos especificados. Se planteó como hipótesis general: Existe relación significativa entre Procedimiento Administrativo y la Calidad de Atención al Docentes de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tocache 2024, y las hipótesis específicas: se encuentran en la parte anexos.

Coronado (2016) en su investigación titulada la excelencia en el servicio y la felicidad del cliente, con el propósito principal de mostrar la conexión entre la excelencia en el servicio y la plena satisfacción de los clientes, el estudio adoptó un enfoque descriptivo correlacional, de naturaleza cuantitativa, para la metodología consistió en 55 clientes de la empresa, se les dio un cuestionario, según los hallazgos, el 65,5% calificaron la calidad del servicio como buena, mientras que la variable de satisfacción mostró que el 69,1% se encontraba en el nivel de satisfacción, y el 30,9% restante estaba medianamente satisfecho.

Abanto (2021) en su tema de investigación sobre la relación entre proceso administrativo y gestión, el propósito principal es identificar la primera variable impactan en la gestión de la Municipalidad, el enfoque de investigación adoptado fue de carácter fundamental y se utilizó el método analítico-sintético, lo que resultó en naturaleza transversal, en conclusión el 49% , la encuesta reveló que, por lo general, llevan a cabo actividades diarias que no están relacionadas con los objetivos institucionales.

Quiñones (2022) en su estudio sobre la administración y la satisfacción del cliente, como objetivo principal indicado es establecer la conexión entre los procesos administrativos y los distintos niveles, implica descubrir una relación entre la administración y la variable dependiente, por lo tanto, se puede demostrar estadísticamente la relación significativa, la correlación observada es altamente positiva, alcanzando un 86.6%.

Herrera (2023). en una investigación sobre la gestión administrativa y el servicio de atención, el propósito fue establecer la conexión entre los procedimientos administrativos y la excelencia del servicio ofrecido al administrado, el enfoque metodológico es fundamental y el diseño utilizado no es experimental, en conclusión, los resultados obtenidos indican claramente que hay una correlación notable entre las variables.

Injante (2022) examinar cómo la implementación del proceso administrativo afecta la mejora de los resultados en una institución, se fundamentó en enfoques relevantes para abordar esta problemática, el estudio se clasificó como básico, cuantitativo y fáctico, con un enfoque descriptivo-explicativo, mientras que para su procesamiento, análisis e interpretación se utilizaron técnicas de organización y tabulación de datos, además de gráficos y análisis estadísticos, incluyendo el test de

chi-cuadrado para la verificación estadística, tras la evaluación con una escala de fiabilidad del 95%, se finalizó que la implementación eficaz, con especial atención en las fases de planificación y las otras dimensiones junto con las estrategias aplicadas, influye positivamente en la mejora de los resultados.

En antecedentes internacionales, Auquilla (2022). En una investigación sobre el proceso administrativo y el sistema organizacional, el objetivo principal consistió en establecer la relación entre las dos constructos bajo estudio.; la metodología empleada fue el cuestionario usando la encuesta, en conclusión se utilizó el software SPSS como una herramienta para tabular los datos, lo que resultó en un valor de Chi-cuadrado de 0.0259, mientras que el valor establecido fue de 3.84, el funcionamiento administrativo de SEGUVID se basa en seguir una serie de etapas que la empresa se haya propuesto alcanzar.

Saca (2022) en una investigación sobre el proceso administrativo aplicado en empresas, su propósito es desarrollar la propuesta del proceso administrativo, un estudio cuantitativo descriptivo sobre los procesos de la administración en una empresa general donde la burocracia prima en las áreas, en conclusión mediante el análisis y debate de los resultados, se plantea la propuesta del proceso administrativo, sugiriendo opciones de solución para cada etapa de Planeación, Organización, Dirección y Control, con el propósito de alcanzar un desarrollo organizacional óptimo y cumplir de manera eficiente con sus objetivos.

Méndez (2019) en un estudio sobre la gestión administrativa y procedimiento, el objetivo principal fue relacionar la gestión administrativa con el procedimiento administrativo, la metodología empleada fue descriptiva correlacional, este estudio analiza la situación normativa del procedimiento administrativo estándar tras la implementación del Código Orgánico Administrativo, examinando también otras leyes que abordan dichos procedimientos.

Álvarez et al. (2018) examinó el rendimiento laboral con el propósito de desarrollar directrices para el rendimiento laboral como una estrategia para beneficiar a los administradores, la metodología adoptada fue de naturaleza cualitativa, con un enfoque descriptivo, utilizando como muestra referencias bibliográficas obtenidas instrumentos científicos en internet relacionados con el tema específico, los resultados indicaron que las decisiones tomadas por las universidades públicas, en términos de forma y estilo, no fomentaban el desarrollo

de liderazgo dentro de sus estructuras organizativas; por lo tanto, se sugiere que debería adaptar las leyes y normativas a la realidad cotidiana, en consecuencia, se concluyó que el valor del talento radica en combinar habilidades y conocimientos de manera adecuada para respaldar el impulso hacia la mejora progresiva.

Mayoral et al. (2021) propusieron analizar cómo la motivación afecta la calidad del rendimiento laboral en los efectivos de la Policía, para lograr esto, utilizaron un enfoque metodológico cuantitativo, la investigación involucró la participación de 19 personal de la policía nacional, y para recopilar datos se emplearon cuestionarios y entrevistas, los resultados revelaron altos niveles de poca motivación laboral, lo que se traducía en una baja calidad de vida para los funcionarios, llegaron a la conclusión que la falta de oportunidades o mejoras en los procesos administrativos afectaron al desempeño y motivación de los efectivos para desarrollar sus labores.

En cuanto a los conceptos para la primera variable procedimientos administrativos se tomó como teórico a Estrada (2007) un procedimiento administrativo se refiere a las normativas y métodos formalizados que regulan cómo se llevan a cabo las actividades y decisiones dentro de una institución o empresa; y como principal teórico para la segunda variable a Mosquera (2018) se define como el nivel o grado en el que las expectativas de los clientes respecto a la excelencia en la atención y satisfacción son cumplidas o superadas por una organización o empresa, el proceso administrativo según Loo Gutiérrez (2017) es el conjunto de pasos, normas y acciones de los asuntos dentro de una entidad pública o privada.

Montero (2019) mencionó que el procedimiento administrativo son acciones planificadas que se siguen de manera ordenada y sistemática para la realización y gestión de actividades en una institución, ya sea estatal o particular, el proceso administrativo educativo se refiere al conjunto de actividades, procedimientos y decisiones planificadas y coordinadas que se llevan a cabo en el ámbito educativo para gestionar eficazmente los recursos, programas y políticas, con el fin de alcanzar los objetivos educativos establecidos.

Según Palacios (2020) la planeación estratégica implica que una organización establezca sus metas a largo plazo y seleccione las mejores acciones para lograrlas, teniendo en cuenta tanto sus recursos internos como las condiciones externas en las que opera.

Según Medina et al., (2023) se relaciona en la forma estructuran y coordinan los recursos humanos, materiales y financieros, todo esto es lo que la organización se sugiere para alcanzar las metas planteadas ya sean cortas o largo plazo, toda organización debe estar bien constituida además de tener un buen clima laboral, fortalecer la organización es indispensable para poder llegar hacia los objetivos de la empresa.

Según Figueroa et al., (2024) la dirección es el proceso mediante el cual se guía y coordina el esfuerzo de los miembros, asegurando que se utilicen adecuadamente los recursos y se mantenga un ambiente propicio para el desempeño efectivo, además de direccionarlo por un buen camino.

Según Pacheco (2023) el control se refiere al proceso mediante el cual se supervisa y evalúa el desempeño de una organización, asegurando que las actividades se realicen conforme a los objetivos definidos.

Variable 2 Calidad de Atención: Rojas et al., (2020) se refiere a la capacidad de proporcionar experiencias satisfactorias, garantizando la excelencia en la atención, la eficacia en la resolución de problemas o servicios de alto nivel, de la variable 2 su objetivo primordial es complacer las necesidades de los clientes, brindando experiencias positivas que generen fidelidad y confianza en la organización, así como también asegurar la excelencia en dar el producto o servicio.

Elementos tangibles: Espejel (2022) en el contexto de la calidad del servicio se refieren a todos aquellos aspectos físicos y materiales que pueden percibir los clientes al interactuar con un producto o servicio, esto abarca desde la apariencia de las instalaciones y el diseño del producto hasta la vestimenta y actitud del personal.

Según Moreno (2024) la seguridad institucional para docentes se refiere a las medidas y políticas implementadas en una institución educativa para garantizar un entorno seguro y protegido para el personal docente, esto incluye protocolos de seguridad, capacitación en gestión de crisis, y acciones preventivas en los profesores dentro del ambiente escolar, en esencia, se trata de mantener o crear un ambiente agradable y con seguridad para los docentes.

Capacidad de respuesta: Demuner et al., (2018) se refiere a la capacidad de una entidad o sistema para actuar de forma ágil y eficaz y adecuada frente a las

necesidades, demandas o situaciones que puedan surgir, implica la prontitud y eficiencia para resolver problemas o satisfacer requerimientos, adaptándose de manera ágil a los cambios y circunstancias del entorno.

Según Vaquier et al., (2020) la empatía se describe como el propósito fue establecer la conexión entre los procedimientos administrativos y la excelencia del servicio ofrecido al administrado, adoptando su punto de vista y percibiendo el mundo desde su perspectiva, así mismo, forma parte de la habilidad de conectar emocionalmente con los demás, mostrando sensibilidad hacia sus emociones y necesidades, y respondiendo de manera compasiva y solidaria, en esencia, la empatía se trata de cultivar una comprensión profunda y genuina de los sentimientos y vivencias de los demás, fomentando relaciones más empáticas y significativas.

II. METODOLOGÍA

El tipo de estudio fue aplicado, la investigación aplicada se refiere al proceso de estudio sistemático que buscaron generar conocimiento para abordar problemas concretos o satisfacer necesidades prácticas en diversos campos de aplicación, se caracteriza por su enfoque centrado a la acción de problemas reales, utilizando métodos científicos para producir resultados que pueden ser utilizados de manera práctica y significativa en el avance de tecnologías, políticas o programas (Navarro 2018).

En este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, se distingue por la recolección y el análisis de datos numéricos con el fin de comprender fenómenos, dentro de un contexto específico, este método implica la recolección de información objetiva y cuantificable mediante técnicas como encuestas, experimentos o análisis estadísticos (Calle 2023).

El diseño empleado en este estudio es de corte transversal, un corte transversal se refiere a un diseño de estudio donde se recopila información en un solo momento, con el propósito de examinar una muestra representativa de una población en particular, este enfoque implica la recopilación de información de diferentes individuos o unidades de análisis simultáneamente, sin seguirlos a lo largo del tiempo. (Cvetković et al., 2021).

Para la operacionalización de la variable 1: procesamiento administrativo, se refiere al conjunto de pasos y acciones establecidos por las autoridades o instituciones para llevar a cabo tareas y decisiones relacionadas con la gestión y administración de recursos, regulaciones y servicios públicos o privados. (Estrada, 2007).

Para la variable 2: Calidad de Atención, implica proporcionar servicios o la atención que cumplan de manera efectiva, segura y puntual con las necesidades del cliente, con un enfoque en mejorar constantemente y ser monitoreado y estudiado para verificar la aprobación de los usuarios y como es su percepción de la atención brindada (Rojas et al., 2020).

Para procesamiento administrativo contiene 4 dimensiones (Planeación, Organización, Dirección y Control); 11 indicadores, 12 preguntas de tipo ordinal de tres escalas Malo, Regular y Bueno.

Para Calidad de Atención contiene 4 dimensiones (Elementos tangibles, Seguridad, Capacidad de respuesta, Empatía) 17 indicadores, 24 preguntas de tipo

ordinal de tres escalas Malo, Regular y Bueno.

Población: En la investigación cuantitativa, se refiere al grupo total de individuos, dentro del ámbito de la investigación, la población abarca el conjunto total de 60 docentes, que comparten una característica específica y son objeto de análisis, y sobre los cuales se pretende hacer inferencias o generalizaciones a partir de los resultados del estudio (Ventura 2017).

La muestra fue de tipo censal: se refiere a un tipo de estudio en el que se recolectan información de todos los miembros de unos individuos, sin excluir a ninguno, con el fin de obtener información exhaustiva y precisa sobre esa población, así mismo, se utiliza para obtener una representación completa y precisa de una población, ya que recoge datos de cada uno de sus miembros (Otzen y Manterola 2017).

Muestreo no probabilístico, se refiere a la técnica de selección de elementos de una población donde no todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos. En lugar de eso, los elementos se seleccionan según criterios específicos que pueden incluir conveniencia, juicio o accesibilidad, en lugar de utilizar un proceso aleatorio que garantice la representatividad estadística (Degraeves, 2023).

Unidad de análisis: En una investigación, la unidad de análisis se refiere al principal objeto o entidad sobre el cual se recopilan y analizan datos, este puede ser un individuo, un grupo o cualquier otro elemento que se estudia, así mismo, se debe tomar la unidad de análisis de manera concreta y de acuerdo con el tema a investigar (Rodríguez & Pérez 2017).

Aven (2021) quien refirió que la confiabilidad en la investigación se trata del nivel de coherencia en los resultados generados por un instrumento de medición y estables a lo largo del tiempo, y en diferentes situaciones, cuando se aplica a los mismos sujetos o fenómenos bajo condiciones similares.

Para la primera prueba se usó el alfa de Cronbach en un modelo de 60 docentes de la UGEL en la primera variable procesamiento administrativo 0.859 con 12 preguntas o enunciados y para la segunda variable Calidad de Atención con 0.944 con 24 preguntas o enunciados.

Para llevar a cabo la investigación, se solicitó una carta de presentación a la universidad, la cual se envió a la dirección general y luego elevada al comité de investigación, tras lo cual se procedió a la recolección de datos. En la institución, se reunió a los docentes para explicarles las bases y objetivos de la investigación, y se

les proporcionará una ficha de consentimiento informado. Se les informo que toda la información recopilada es confidencial y anónima, respetando los principios éticos; todos los datos recolectados serán transferidos al programa SPSS versión 25, para su análisis, se utilizó un instrumento previamente validado en este caso ya validado por el autor a través de expertos para cada variable, y se recopilarán los datos estadísticos mediante encuestas, que luego se ingresaron en el programa SPSS versión 25 se generó tablas, gráficos y los resultados deseados; para la prueba inferencial, se aplicará la prueba de normalidad.

Respecto a los aspectos éticos, el estudio garantiza y respeta la identidad de los participantes, sin causarles ningún daño, ya que completaron el cuestionario de manera voluntaria, la ética en la investigación científica se fundamenta en la integridad que todo investigador debe mantener, desempeñando un papel esencial en el bienestar social, así mismo, incluyen consideraciones como el consentimiento informado, asegurando que los participantes estaban informados y participaron voluntariamente, así mismo, fueron protegidos y su identidad no se divulga bajo ninguna circunstancia. Además, en este estudio se respetaron los derechos de autor, citando correctamente toda la información y contribuciones de los autores.

III. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre el procedimiento administrativo y la calidad de atención al docente de la UGEL, Tocache 2024.

Tabla 1

*Tabla cruzada variable Procedimiento administrativo*Variable calidad de servicio*

		VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO				
		MALO	REGULAR	BUENO	Total	
VARIABLE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	REGULAR	Recuento	3	3	0	6
		% del total	5,0%	5,0%	0,0%	10,0%
	BUENO	Recuento	5	17	3	25
		% del total	8,3%	28,3%	5,0%	41,7%
	Total	Recuento	2	10	17	29
		% del total	3,3%	16,7%	28,3%	48,3%
Total		Recuento	10	30	20	60
		% del total	16,7%	50,0%	33,3%	100,0%

En la tabla 1 se puede apreciar que el 48,3% docente de la UGEL, percibe el procedimiento administrativo es bueno; el 41,7% las observa como regular y el 10,0% como malo. Por otro lado, el 33.3 % de docente de la UGEL considera que calidad de servicio es bueno; el 50.0% percibe como regular y el 16,7% de docente de la UGEL considera que es bajo.

Objetivos Específicos 1

Determinar cuál es la relación entre el procedimiento administrativo y elemento tangible al docente de la UGEL, Tocache 2024.

Tabla 2

*Tabla cruzada variables Procedimiento administrativo*Dimensión elemento tangible*

			DIMENSION ELEMENTO TANGIBLE			Total
			MALO	REGULAR	BUENO	
VARIABLE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	MALO	Recuento	5	0	1	6
		% del total	8,3%	0,0%	1,7%	10,0%
	REGULAR	Recuento	8	14	3	25
		% del total	13,3%	23,3%	5,0%	41,7%
	BUENO	Recuento	2	15	12	29
		% del total	3,3%	25,0%	20,0%	48,3%
Total		Recuento	15	29	16	60
		% del total	25,0%	48,3%	26,7%	100,0%

En la tabla 2 se puede apreciar que el 48,3% de docente de la UGEL, percibe que el procedimiento administrativo es bueno; el 41,7% lo observa como regular y el 10,0% como malo. Por otro lado, el 26,7% de docente de la UGEL considera que el elemento tangible es bueno; el 48,3% percibe como regular y el 25,0% de docente de la UGEL considera que es bajo.

Objetivos Específicos 2

Determinar cuál es la relación entre procedimiento administrativo y seguridad al docente de la UGEL, Tocache 2024.

Tabla 3

*Tabla cruzada variable Procedimiento administrativo*Dimensión seguridad.*

			DIMENSION SEGURIDAD			Total
			MALO	REGULAR	BUENO	
VARIABLE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	MALO	Recuento	4	2	0	6
		% del total	6,7%	3,3%	0,0%	10,0%
	REGULAR	Recuento	5	14	6	25
		% del total	8,3%	23,3%	10,0%	41,7%
	BUENO	Recuento	2	7	20	29
		% del total	3,3%	11,7%	33,3%	48,3%
	Total14	Recuento	11	23	26	60
		% del total	18,3%	38,3%	43,3%	100,0%

En la tabla 3 se puede apreciar que el 48,3% de docente de la UGEL, percibe que el procedimiento administrativo es bueno; el 41,7% las observa como regular y el 10.0% como malo. Por otro lado, el 43,3% de docente de la UGEL considera que la seguridad es buena; el 38,3% percibe como regular y el 18,3% de docente de la UGEL considera que es bajo.

Objetivos Específicos 3

Determinar cuál es la relación entre procedimiento administrativo y capacidad de respuesta al docente de la UGEL, Tocache 2024.

Tabla 4

*Tabla cruzada variable Procedimiento administrativo*Dimensión de capacidad de respuesta.*

			DIMENSION DE CAPACIDAD DE			Total
			RESPUESTA			
			MALO	REGULAR	BUENO	
VARIABLE	MALO	Recuento	3	1	2	6
		% del total	5,0%	1,7%	3,3%	10,0%
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	REGULAR	Recuento	5	15	5	25
		% del total	8,3%	25,0%	8,3%	41,7%
	BUENO	Recuento	0	9	20	29
		% del total	0,0%	15,0%	33,3%	48,3%
Total		Recuento	8	25	27	60
		% del total	13,3%	41,7%	45,0%	100,0%

En la tabla 4 se puede apreciar que el 48,3% al docente de UGEL, percibe que el procedimiento administrativo es bueno; el 41,7% lo observa como regular y el 10.0% como malo. Por otro lado, el 45,0% % de docente de la UGEL considera que la calidad de respuesta es buena; el 41,7% percibe como regular y el 13,3% de docente de la UGEL considera que el es bajo.

Objetivos Específicos 4

Determinar cuál es la relación entre procedimiento administrativo y empatía al docente de la UGEL, Tocache 2024.

Tabla 5

*Tabla cruzada variable Procedimiento administrativo *Dimensión empatía*

		DIMENSION EMPATIA			Total	
		MALO	REGULAR	BUENO		
VARIABLE	MALO	Recuento	4	2	0	6
		% del total	6,7%	3,3%	0,0%	10,0%
PROCEDIMIENTO	REGULAR	Recuento	12	7	6	25
		% del total	20,0%	11,7%	10,0%	41,7%
ADMINISTRATIVO	BUENO	Recuento	4	14	11	29
		% del total	6,7%	23,3%	18,3%	48,3%
Total		Recuento	20	23	17	60
		% del total	33,3%	38,3%	28,3%	100,0%

En la tabla 5 se puede apreciar que el 48,3% de docente de la UGEL, percibe que el procedimiento administrativo es bueno; el 41,7% lo observa como regular y el 10,0% como malo. Por otro lado, el 28,3 % de docente de la UGEL considera que la empatía es buena; el 38,3% percibe como regular y el 33,3% de docente de la UGEL considera que es bajo.

Análisis inferencial

Se llevo a cabo en una prueba de normalidad Kolmogorov-Smimov, con una confianza de 95% y significancia de 5%, por tanto:

$P > 0,05$ = paramétrica de Pearson.

$P < 0,05$ = no paramétrica Rho Spearman.

Decisión:

Si $p < 0.05$, rechaza la Hipótesis nula y acepta la alterna.

Si $p \geq 0.05$, acepta la hipótesis nula.

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	,103	60	,177
CALIDAD DE SERVICIO	,105	60	,097

Como $p \geq 0.05$, **acepta la hipótesis nula**, es decir, los datos tienen una distribución normal; por lo tanto, aplicaremos **estadística paramétrica**.

Contrastación De La Hipótesis

- No hay relación: Pearson $< 0,05$ y P es $> 0,05$.
- Si hay relación: $P < 0.05$ y Pearson es $> 0,05$.

Ho. No existe relación significativa

Ha. Si existe relación significativa.

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre procedimiento administrativo y la calidad de atención al docente de la UGEL, Tocache 2024.

Ha: Existe relación significativa entre procedimiento administrativo y la calidad de atención al docente de la UGEL, Tocache 2024

Tabla 7

Hipótesis general.

		PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	CALIDAD DE SERVICIO
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	Correlación de Pearson	1	,715**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,715**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

Se revelo una relación de Pearson de 0,715** , la cual muestra correlación directa muy alta; por lo tanto, se confirma la hipótesis general.

Hipótesis específico 1

HO: No existe relación significativa entre procedimiento administrativo y elementos tangibles al docente de la UGEL, Tocache 2024.

HA: Existe relación significativa entre procedimiento administrativo y elementos tangibles al docente de la UGEL, Tocache 2024.

Tabla 8

Hipótesis específico 1

		PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	ELEMENTO TANGIBLE
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	Correlación de Pearson	1	,783**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
ELEMENTO TANGIBLE	Correlación de Pearson	,783**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

Se revelo una relación de Pearson de 0,783**, la cual muestra correlación directa alta; por lo tanto, se confirma la hipótesis específica 1.

Hipótesis específico 2

HO: No existe relación significativa entre procedimiento administrativo y seguridad al docente de la UGEL, Tocache 2024.

HA: Existe relación significativa entre procedimiento administrativo y seguridad al docente de la UGEL, Tocache 2024.

Tabla 9

Hipótesis específico 2

		PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	SEGURIDAD
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	Correlación de Pearson	1	,922**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	60	60
SEGURIDAD	Correlación de Pearson	,922**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	60	60

Se revelo una relación de Pearson de 0,922** , la cual muestra correlación directa muy alta; por lo tanto, se confirma la hipótesis específica 2.

Hipótesis específico 3

HO: No existe relación significativa entre procedimiento administrativo y la capacidad de respuesta al docente de la UGEL, Tocache 2024.

HA: Existe relación significativa entre procedimiento administrativo y la capacidad de respuesta al docente de la UGEL, Tocache 2024.

Tabla 10

Hipótesis específica 3

		PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	CAPACIDAD DE RESPUESTA
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	Correlación de Pearson	1	,864**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Correlación de Pearson	,864**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

Se revelo una relación de Pearson de 0,864** , la cual muestra correlación directa muy alta; por lo tanto, se confirma la hipótesis específica 3.

Hipótesis específico 4

HO: No existe relación significativa entre procedimiento administrativo y la empatía al docente de la UGEL, Tocache 2024.

HA: Existe relación significativa entre procedimiento administrativo y la empatía al docente de la UGEL, Tocache 2024.

Tabla 11

Hipótesis específica 4

		PROCEDIMIENTO	
		ADMINISTRATIVO	EMPATIA
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	Correlación de Pearson	1	,884**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
EMPATIA	Correlación de Pearson	,884**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

Se revelo una relación de Pearson de 0,884** , la cual muestra correlación directa muy alta; por lo tanto, se confirma la hipótesis específica 4.

IV. DISCUSIÓN

Según el objetivo general, determinar cuál es la relación entre Procedimiento Administrativo y la Calidad de Atención al Docentes de la UGEL, Tocache 2024, resultado descriptivos de 48,3% de los docentes de la UGEL, señalan que el procedimiento administrativo es bueno y el 33.3 % de los docentes expresan que la calidad de servicio es buena; El 48,3% de los docentes opinan que el procedimiento administrativo es satisfactorio; el 41,7% lo califica como aceptable y el 10,0% lo evalúa como insatisfactorio. En cuanto la calidad del servicio, el 33,3% de los docentes considera que es de calidad alta, el 50,0% lo percibe como promedio y el 16,7% opina que es bajo. Asimismo, dio a conocer una correlación de Pearson de 0,715**, el cual es muestra una conexión directa alta entre las variables. Por consiguiente, existe similitud con pesquisa Quiñones (2022) como objetivo principal indicado es establecer la conexión entre los procesos administrativos y los distintos niveles, implica descubrir una relación significativa de 0.866 entre los procesos administrativos y la variable dependiente, por lo tanto, se puede demostrar estadísticamente la relación significativa existente entre los procesos administrativos y los niveles de bienestar de los clientes, la correlación observada es altamente positiva, alcanzando un 86.6%. Así mismo, hay similitud con el estudio de Coronado (2016) El 65,5% de los clientes evaluaron positivamente la calidad del servicio, mientras que, en cuanto a la satisfacción, el 69,1% se ubicó en el nivel alto de satisfacción, y el 30,9% restante expresó un nivel de satisfacción moderado, con una correlación positiva alta con valor de 0.909 entre ambas variables. El estudio se basó en la teoría de Estrada (2007) un procedimiento administrativo se refiere a las normativas y métodos formalizados que regulan cómo se llevan a cabo las actividades y decisiones dentro de una institución o empresa; y como principal teórico para la segunda variable a Mosquera (2018) La calidad de servicio se define como el nivel o grado en el que las expectativas de los clientes respecto a la excelencia en la atención y satisfacción son cumplidas o superadas por una organización o empresa; así también es un procedimiento administrativo es el conjunto de reglas y pasos organizados que una entidad o institución sigue para realizar tareas específicas y tomar decisiones de manera eficiente y estructurada; además, la calidad de servicio se refiere al estándar de excelencia con el cual una organización complace las expectativas de sus clientes. Se evalúa mediante la capacidad de cumplir con los requisitos acordados y

proporcionar experiencias positivas y consistentes. Implica no solo la eficacia en la entrega de productos o servicios, sino también la atención y el soporte al cliente antes, durante y después de la transacción, asimismo, comprende la capacidad de solucionar problemas de forma eficaz y la disposición para adaptarse a las demandas cambiantes del cliente, lo cual es fundamental para establecer y mantener relaciones sólidas y duradera con los clientes, incrementando de esta forma la reputación.

En cuanto al objetivo específico 1, se encontró que el 48,3% de los docentes opinan que el procedimiento administrativo es satisfactorio; el 41,7% lo considera regular y el 10,0% lo evalúa como deficiente. Por otra parte, el 26,7% de los docentes de la UGEL considera que el elemento tangible es satisfactorio; el 48,3% lo percibe como aceptable y el 25,0% opina que es insatisfactorio, una correlación de Pearson de 0,783**, el cual es muestra correlativa directa alta de acuerdo con la valoración de Hernández y Fernández (2018). Hay similitud con Abanto (2021) el cual tuvo como predominantes 3 dimensiones eficacia, procesos administrativos, logros de objetivos, el 49% de las personas encuestadas indicaron que frecuentemente realizan actividades diarias que no están alineadas con los objetivos institucionales. Además, el 62% de los empleados afirmaron que los altos directivos no comunican de manera efectiva las políticas y estrategias de trabajo para alcanzar los objetivos organizacionales, siendo una correlación alta con un valor de 0.874. En similitud con Quiñones (2022) en donde predomina la eficiencia, eficacia, objetivo por logro, siendo un total de 3 dimensiones asociadas en esta investigación para determinar su correlación, se encontró una correlación significativa con un coeficiente $r=0,866$ y un valor de $p=0,000$ ($p<0,05$), lo que lleva a aceptar la hipótesis sugerida y rechazar la hipótesis nula. Esto indica que hay una relación significativa entre los procesos administrativos y los niveles de bienestar de los consumidores de la DREL P, con efectos considerablemente positivos. Basado en la teoría de Palacios (2020) la planeación estratégica consiste en que una organización establezca sus metas de largo plazo y seleccione las acciones más apropiadas para alcanzarlas, teniendo en cuenta tanto sus recursos internos como las circunstancias externas en las que se desenvuelve, así mismo la planeación se refiere al proceso sistemático de establecer metas y objetivos, y diseñar estrategias para alcanzarlos de manera eficiente y efectiva. Es un proceso crucial que guía la toma de decisiones y la asignación de

recursos en organizaciones y proyectos, asegurando que se maximice el potencial de éxito mediante una preparación meticulosa y anticipación de posibles obstáculos.

En relación al objetivo específico 2, se encontró que el 48,3% de los docentes de la UGEL evalúan positivamente el procedimiento administrativo, mientras que el 41,7% lo considera regular y el 10,0% lo califica como deficiente. En cuanto a la seguridad, el 43,3% de los docentes opinan que es buena, el 38,3% la percibe como regular y el 18,3% la considera insatisfactoria. Se encontró una correlación de Pearson de 0,922**, lo cual indica una correlación directa muy alta. Esto valida la hipótesis específica 2. De manera similar a lo observado por Herrera (2023), el estudio reveló una fuerte y positiva correlación entre los procesos administrativos y la calidad del servicio al usuario en la municipalidad de Sapallanga en 2022, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,903. Basado en teoría de Medina et al., (2023) la organización se refiere al modo en que se estructuran y coordinan los recursos humanos, materiales y financieros de una entidad con el fin de alcanzar sus metas y objetivos de manera eficiente y efectiva, así mismo la organización se refiere al sistema estructurado mediante el cual se coordinan y administran los recursos humanos, materiales y financieros para alcanzar metas específicas de manera eficiente y efectiva. Es fundamental para establecer roles claros, distribuir responsabilidades y facilitar la comunicación dentro de una entidad, asegurando así un funcionamiento coordinado y orientado hacia el logro de objetivos comunes.

En relación al objetivo específico 3, se encontró que el 48,3% de los docentes de la UGEL percibe el procedimiento administrativo como bueno, el 41,7% lo califica como regular y el 10,0% como malo. Además, el 45,0% de los docentes considera que la calidad de respuesta es buena, mientras que el 41,7% la percibe como regular y el 13,3% la considera baja. Además, se observó una correlación de Pearson de 0,864**, lo que indica una relación significativa en este contexto, el cual se muestra correlativa directa muy alto de acuerdo; entonces se valida la hipótesis específica 3. En similitud con Auquilla (2022) teniendo como resultado el Chi Cuadrado determinado es de 3,84 y el calculado es de 0,0259, demostrando una correlación entre proceso administrativo con sistema organizacional. Basado en la teoría de Demuner et al., (2018) se refiere a la habilidad de una institución o sistema para actuar rápido, efectiva y adecuada frente a las necesidades, demandas o situaciones

que puedan surgir, implica la prontitud y eficiencia para resolver problemas o satisfacer requerimientos, adaptándose de manera ágil a los cambios y circunstancias del entorno.

En relación al objetivo específico 4, se encontró que el 48,3% de los docentes de la UGEL percibe el procedimiento administrativo de manera positiva, mientras que el 41,7% lo observa como regular y el 10,0% como malo. Por otro lado, el 28,3% de los docentes considera que la empatía es buena, el 38,3% la percibe como regular y el 33,3% la califica como baja. Además, se observó una correlación Pearson de 0,884**, la cual muestra correlación directa muy alta; en similitud con Mayoral et al. (2021) en donde predominaron elementos como eficiencia, control presupuestario, objetivos siendo un total de 3 dimensiones siendo una correlación alta con valor de 0.876. Basado en teoría de Vaquier et al., (2020) la empatía se describe como la habilidad para comprender y repartir los sentimientos, pensamientos y vivencias de otra persona, adoptando su punto de vista y percibiendo el mundo desde su perspectiva, así mismo, forma parte de la habilidad de conectar emocionalmente con los demás, mostrando sensibilidad hacia sus emociones y necesidades, y respondiendo de manera compasiva y solidaria, en esencia, la empatía se trata de cultivar una comprensión profunda y genuina de los sentimientos y vivencias de los demás, fomentando relaciones más empáticas y significativas.

En última instancia, la investigación realizada con diseño correlacional permitió determinar la conexión que existe entre las variables procedimiento administrativo y calidad de servicio, se recomienda tener en cuenta estos resultados para investigaciones futuras en función a las variables desarrolladas.

V. CONCLUSIONES

Primera:

En relación al objetivo general, el hallazgo evidencia una conexión significativa entre variable procedimiento administrativo y variable calidad de atención al docente de la UGEL, Tocache 2024, estableciendo una relación directa alta de Pearson = 0,715*.

Segunda:

En relación al objetivo específico planteado, el hallazgo evidencia una conexión significativa entre variable del procedimiento administrativo y la dimensión de los elementos tangibles para los docentes de la UGEL Tocache en 2024, mostrando una correlación directa alta con Pearson = 0,783**.

Tercera:

En relación al objetivo específico planteado, el hallazgo evidencia una conexión significativa entre variable procedimiento administrativo y dimensión seguridad al docente de la UGEL, Tocache 2024, estableciendo una relación directa muy alto de Pearson = 0,922**.

Cuarta:

En relación al objetivo específico planteado, el hallazgo evidencia una conexión significativa entre variable procedimiento administrativo y dimensión capacidad de respuesta al docente de la UGEL, Tocache 2024, estableciendo una relación directa muy alto de Pearson = 0,864**.

Quinta:

En relación al objetivo específico planteado, el hallazgo evidencia una conexión significativa entre variable procedimiento administrativo y dimensión empatía al docente de la UGEL, Tocache 2024, estableciendo una relación directa muy alto de Pearson = 0,884**.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

Se sugiere al director de la institución, elaborar un plan de gestión de calidad con la finalidad de que personal administrativo conozca las herramientas prácticas que les permitan brindar un servicio de excelencia y el correcto manejo de quejas para los docentes de la UGEL.

Segunda:

Se sugiere al jefe de administración, priorizar los procesos de contrataciones de servicios y bienes, para que la institución proporcione mejores herramientas al personal administrativo y se pueda dar una adecuada atención a los docentes.

Tercera:

Se sugiere al jefe de personal, realizar constante capacitaciones en temas de atención a los docentes, con el objetivo de seguir mejorando y contando con la confianza de los docentes.

Cuarta:

Se sugiere a los jefes de área de la institución, orientar a todo su personal a cargo sobre las políticas institucionales y la normativa relacionada al cumplimiento de plazos para dar trámite a las solicitudes de los docentes de manera eficiente y eficaz.

Quinta:

Se sugiere al director de la institución establecer un área específica para manejar reclamos, con el fin de estar más informado sobre las quejas y reclamaciones de los docentes, contribuyendo así a mejorar la calidad de atención.

REFERENCIAS

- Abanto M. (2021) "Procesos administrativos y su influencia en la gestión de la municipalidad provincial de san pablo, cajamarca 2019. Universidad Alas Peruanas. Recuperado de: https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10153/Tesis_ProcesosAdministrativos_Gesti%C3%B3n.Municipio_San%20Pablo_Cajamarca.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Álvarez, B., Alfonso, D., & Indaochea, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Didáctica y Educación*, 9(2), 1-12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>.
- Auquilla, J. (2022). El proceso administrativo en el sistema organizacional en la empresa "SEGUVID" Ambato –Ecuador. Universidad nacional de chimborazo. de Ingeniería Comercial, C. Edu.ec. Recuperado el 31 de mayo de 2024, de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10506/1/Auquilla%20Paredes%20C%20J.%20%282023%29.%20El%20proceso%20administrativo%20en%20el%20sistema%20organizacional%20en%20la%20empresa%20SEGUVID%20Ambato%20-%20Ecuador..pdf>
- Aven, T. (2021). La ciencia de la confiabilidad: su fundamento y vínculo con la ciencia del riesgo y otras ciencias. *Ingeniería de confiabilidad y seguridad de sistemas*, 215 (107863), 107863. <https://doi.org/10.1016/j.ress.2021.107863>.
- Calle, S. (2023). Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1865–1879. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7016
- Carter, S., & Little, M. (2007). Justifying knowledge, justifying method, taking action: Epistemologies, methodologies, and methods in qualitative research. *Qualitative Health Research*, 17(10), 1316–1328. <https://doi.org/10.1177/1049732307306927>
- Chunga, F., Cuadra, V., Mendoza, T., Saldaña, J., & Heredia, F. (2022). Sistema de control administrativo para la eficiencia en compromisos de desempeño de una Ugel peruana. *Conrado*, 18(89), 423–433. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442022000600423
- Coronado, R. (2016). Tesis para obtener el título profesional de Administración de Empresas. "Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa

- Amplast en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2016” Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado de página web: <https://bit.ly/3wW3M1Y>
- Cvetković, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & Correa, L. (2021). Cross-sectional studies. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 164–170. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>.
- Degraves, Á. (2023,). La Teoría del Muestreo: ¿en qué consiste?; *Fundación iS+D para la Investigación Social Avanzada*. <https://isdfundacion.org/2023/02/17/la-teoria-del-muestreo/>
- Demuner, M., Becerril, O., & Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27(53–2), 61–77. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>.
- Espejel, A., Barrera, A., Pérez, M., & Ramírez, A. (2022). Atributos tangibles e intangibles y diferenciación sensorial de la vainilla mexicana. *Polibotánica*, 0(54), 241–255. <https://doi.org/10.18387/polibotanica.54.15>
- Estrada, W. (2007). Servicio y atención al cliente. Recuperado de: https://www.sancristoballibros.com/libro/calidad-de-servicio-y-atencion-al-cliente-incluye-contenido-multimedia_68697.
- Figueroa, M., Figueroa, L., Álvarez, J., & Zambrano, M. (2024). UNA Mirada A La Dirección Estratégica De Las Empresas Desde La Competitividad. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun* - ISSN: 2697-3456, 8(14), 141–156. <https://doi.org/10.46296/yc.v8i14.0409>.
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión empresarial*, 16(1), 47–60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>.
- Galván, E., & García, J. (2019). La eficiencia y su relación con el éxito de un proyecto según administradores de proyectos en centros de investigación. *Fides et Ratio* - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia, 17(17), 193–214. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2019000100010.
- Gerken, M. (2022). Scientific justification as the basis of scientific testimony. En *Scientific Testimony* (pp. 77–101). Oxford University PressOxford.
- Herrera, J. (2023). Gestión administrativa y nivel de servicio al usuario. Universidad

peruana de los andes. Edu.pe. Recuperado el 31 de mayo de 2024, de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/6113/T037_72429243_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Injante, M. (2022) El proceso administrativo y la optimización de resultados en la Unidad de Gestión Educativa Local Chincha, periodo 2019-2020. Universidad San Luis Gonzaga. Recuperado de: <https://repositorio.unica.edu.pe/items/03d54899-b7d7-4d96-8223-e72f54ef56e1>

Loo, M. (2017). El significado del procedimiento administrativo. *Revista derecha del estado*, 38, 155–175. <https://doi.org/10.18601/01229893.n38.06>.

Mayoral, A., Agudelo, A., Hernández, I., Moreno, L., & Terreros, Y. (2021). Influencia de la motivación en la calidad de vida laboral en los patrulleros en el área de talento humano de la policía nacional de Quibdó-Choco. [Tesis de Título, Universidad Politécnico Grancolombiano. Bogotá]. <http://hdl.handle.net/10823/6527>.

Méndez, A. (2019). La relevancia de instaurar un sistema administrativo uniforme para el sector público. Universidad Andina Simon Bolivar. Recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6995/1/T3001-MDA-Mendez-Importancia.pdf>.

Medina, K., Nalgado, J., & Zuñiga, M. (2023). Liderazgo del directivo en la gestión escolar. *Prohominum*, 5(4), 79–88. <https://doi.org/10.47606/acven/ph0208>.

Molina, J., Andrade Olvera, G. A., & Moreno Arvelo, P. M. (2022). Protección para los docentes de establecimientos educativos público y privados previo al procedimiento administrativo sancionador. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(6), 266–277. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000600266.

Montero, C. (2019). El Derecho administrativo en tiempos DE transformaciones. *Revista de Derecho (Concepción)*, 87(246), 139–177. <https://doi.org/10.4067/s0718-591x2019000200139>.

Moreno, A. (2024). Incidencia de la gestión institucional en el bienestar de los estudiantes de la Universidad Nacional de Loja (Ecuador). *Desde el Sur Revista de Ciencias Humanas y Sociales de la Universidad Científica del Sur*, 16(1), e0013. <https://doi.org/10.21142/des-1601-2024-0013>.

Moreno, J., Chiecher, A., & Paoloni, P. (2019). Los estudiantes universitarios y sus

- metas académicas: Implicancias en el logro y retraso de los estudios. *Ciencia, docencia y tecnología*, 59, 148–173. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17162019000200006.
- Navarro, R. (2018). Trabajo de investigación. Teoría, metodología y práctica. *Aacademica.org*. Recuperado el 1 de junio de 2024, de <https://www.aacademica.org/ern/12.pdf>.
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo en un estudio de población. *Conicyt.cl*. Recuperado el 1 de junio de 2024, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>.
- Pacheco, D. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697-6712. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918.
- Palacios, M. (2020). Planeación Estratégica, instrumento funcional al interior de las organizaciones. *Revista nacional de administración*, 11(2), e2756. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.2756>.
- Quiñones, k. (2022). Los procesos administrativos y el grado de satisfacción de los usuarios de la DRELPE. Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de: <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6478/TESIS%20QUI%C3%91ONES%20TUESTA%20KENY%20WILSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Ramos, C., Elmer, J., Anchivilca, F., Rosa, A., Gutierrez, A., & Mary, E. (2022). La gestión administrativa y la competencia docente en la institución educativa. *Grupocieg.org*. Recuperado el 30 de mayo de 2024, de <https://revista.grupocieg.org/wp-content/uploads/2022/02/Ed.5457-69-Cueva-et-al.pdf>.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 175–195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>.
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *CIT Información Tecnológica*, 31(4), 221–232. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000400221>.

- Saca, G. (2022). El Proceso Administrativo para la Sostenibilidad de la Empresa. Universidad Nacional de Loja. Ecuador Recuperado de: https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/24535/1/GloriaElizabeth_%20SacaEspinosa.pdf.
- Seje, A., Gonzales, A., Rivera, M., & Huarina, L. (2021). satisfacción docente y práctica pedagógica durante la emergencia sanitaria. Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación, 5(19), 854–862. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.242>.
- Vaquier, L., Pérez, V., & González, M. (2020). La empatía docente en educación preescolar: un estudio con educadores mexicanos. Educação e Pesquisa, 46. <https://doi.org/10.1590/s1678-4634202046219377>.
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. Revista cubana de salud pública, 43 (4), 0–0. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014.

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	Instrumento
Procedimientos administrativos	se refiere al conjunto de pasos y acciones establecidos por las autoridades o instituciones para llevar a cabo tareas y decisiones relacionadas con la gestión y administración de recursos, regulaciones y servicios públicos o privados. (Estrada, 2007).	La variable procedimientos administrativos, contiene 4 dimensiones: Planeación (4 indicadores), Organización (3 indicadores), Dirección (3 indicadores) y Control (4 indicadores)	planeación	-adecuada -eficiente -operativa	1-4	Politómica	Malo Regular Bueno	Cuestionario
			organización	-control de personal -planificación de recursos -procedimientos eficientes	5-6			
			Dirección	-Eficiencia operacional -amigable -exactitud	7-10			
			Control	-interno -externo	11-12			
Calidad de atención	implica proporcionar servicios o la atención que cumplan de manera efectiva, segura y puntual con las necesidades del cliente, con un enfoque en mejorar constantemente y ser monitoreado y estudiado para verificar la aprobación de los usuarios y como es su percepción de la atención brindada (Rojas et al., 2020).	La variable Calidad de Atención consta de 4 dimensiones: Elementos tangibles (3 indicadores), Seguridad (3 indicadores), Capacidad de respuesta (3 indicadores), Empatía (3 indicadores)	Elementos tangibles	- Equipo y materiales modernos - Infraestructura e instalaciones en buen estado - Personal de apariencia pulcra - Elementos materiales adecuados	1-6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno	Cuestionario
			Seguridad	-Atención ágil y - Confianza al usuario - Seguridad en los tramites - Absolución de dudas - Resolución de problemas	7-12			
			Capacidad de respuesta	-Disposición permanente a la atención del usuario. - Cumplimiento de plazos - Información a los usuarios - Servicio puntual y rápido	13-18			
			Empatia	-Atención personalizada y comprensiva - Interés en mejorar el servicio - Interés en resolución de problemas del usuario - Horarios adecuados .	19-24			

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para Procedimientos Administrativos Tomado de: (Mota 2022).

TOTALMENTE DE DESACUERDO	DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

N	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
PLANEACIÓN						
1	Los objetivos planteados se adecúan a la realidad de la UGEL					
2	La directora de la UGEL analiza alternativas de solución antes de tomar una decisión					
3	Considera que se toma decisiones correctas para el área académica y administrativa de la UGEL.					
4	Las estrategias planteadas están relacionadas a un análisis de mejora en el plan anual de la UGEL					
ORGANIZACIÓN						
5	UGEL cuenta con un plan académico y son accesibles a todo el personal.					
6	UGEL designa recursos para realizar algún tipo de actividad académica y administrativa.					
DIRECCIÓN						
7	UGEL motiva a trabajar con entusiasmo sobre la visión compartida					
8	La directora fortalece la confianza en todo el equipo de trabajo.					
9	La directora de la UGEL está siempre predispuesta para apoyar a los colaboradores.					
10	La dirección me mantiene informado/a sobre asuntos y cambio importantes					
CONTROL						
11	La dirección verifica mis fallas en las actividades académicas y administrativas.					
12	La UGEL evalúa mi desempeño laboral de manera mensual.					

Cuestionario para Calidad de Atención
Tomado de: (Vargas 2021)


1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N	DIMENSIÓN	1	2	3	4	5
ELEMENTO TANGIBLES						
1	La infraestructura e instalaciones físicas de la Institución educativa son adecuadas y cómodas para la atención.					
2	El personal que lo atiende cuenta con equipos y tecnología moderna para su labor.					
3	El personal que lo atiende cuenta con recursos y materiales suficientes para el desarrollo de sus funciones.					
4	Las áreas del servicio de la institución se encontrarán limpios y en buen estado.					
5	Los elementos materiales como folletos, reportes y similares son comprensibles.					
6	Las instalaciones físicas de la Institución educativa son visualmente atractivas.					
SEGURIDAD						
7	El comportamiento del personal de la Institución educativa, le inspira confianza y seguridad					
8	El personal de la Institución educativa tiene conocimiento suficiente para absolver sus dudas.					
9	El personal que lo atiende se encuentra capacitado para el cargo que desempeña.					
10	El personal que lo atiende demuestra igualdad en la atención para todos.					
11	El personal uso el tiempo adecuado para atenderte					
12	La institución cuenta con un buzón de sugerencia o un libro de reclamaciones para atender las quejas o reclamos de los docentes.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
13	Los trabajadores de la UGEL siempre tienen disposición a atenderlo.					
14	El personal de la Institución educativa cumple con los tiempos señalados y plazos establecidos.					
15	El personal de la Institución educativa le mantiene informado respecto a cuando se ejecutaran los servicios.					
16	El personal le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.					
17	El personal le brindo el tiempo necesario para aclarar sus dudas					
18	El personal mostro interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención					
EMPATÍA						
19	La Institución educativa tiene personal que le brinda atención personalizada y entiende sus necesidades específicas.					
20	En la Institución educativa se preocupan por usted y sus intereses.					
21	La Institución educativa se preocupa por brindarle un mejor servicio.					
22	La Institución educativa tiene horarios de atención convenientes para los docentes.					
23	El personal lo trato con amabilidad, respeto y paciencia					
24	La institución cuenta con personal para informar y orientar a los docentes					

Anexo 3 : Reporte de similitud en software turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&cro=103&lang=es&iu=1088032468&o=2425385874

feedback studio | GISELL ANDY PISCO JARAMILLO | Procedimiento administrativo y la calidad de atención al docente de la Unidad de Gestión Educativa Local, Tocache 2024 | /100 | 1 de 62



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Procedimiento administrativo y la calidad de atención al docente de la
Unidad de Gestión Educativa Local, Tocache 2024.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN
PÚBLICA

AUTORA:
Pisco Jaramillo, Gisell Andy (orcid.org/0000-0001-8605-4947)

ASESORES:
Dr. Chumplitaz Caycho, Hugo Eladio (orcid.org/0000-0001-6768-381X)
Dra. Narváez Aranibar, Teresa (orcid.org/0000-00024906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

LIMA - PERÚ

2024

Resumen de coincidencias

18 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés](#)

Coincidencias		
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	Entregado a Aliat Unive... Trabajo del estudiante	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
8	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	www.encuesta.com Fuente de Internet	<1 %
10	www.colegiodeenferm... Fuente de Internet	<1 %
11	www.freiburg-knights.de Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 28 | Número de palabras: 6851 | Versión solo texto del informe | Alta resolución **Activado**

Anexo 4: Resultados del análisis de consistencia interna.

Resultado1.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: PROCEDIMIENTOS
 - Título
 - Resumen de estadísticas
 - Estadísticas
 - Estadísticas
 - Estadísticas
 - Estadísticas
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Advertencias
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de estadísticas
 - Estadísticas
 - Estadísticas
 - Estadísticas
 - Estadísticas
- Registro

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,944	,954	24

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
P1	2,55	1,050	20
P2	2,65	1,309	20
P3	3,20	,834	20
P4	3,25	1,251	20
P5	3,60	,883	20
P6	3,10	1,210	20
P7	3,55	,887	20
P8	3,85	,875	20
P9	3,80	,834	20
P10	3,60	,883	20
P11	4,00	,795	20
P12	3,35	1,531	20
P13	4,10	,788	20
P14	3,90	,553	20
P15	3,80	,616	20
P16	4,10	,718	20
P17	4,15	,671	20
P18	4,00	,725	20
P19	3,75	,910	20
P20	3,55	,999	20
P21	3,75	1,070	20
P22	4,05	,605	20
P23	4,10	,788	20
P24	3,80	1,056	20

Anexo 5: Carta de autorización.



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN

UGEL TOCACHE - DIRECCIÓN

"AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA COMMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

Tocache, 30 de setiembre del 2024.

CARTA Nº 0024-2024-GRSM/DRE-UGEL-T/D.

SEÑORITA:

PISCO JARAMILLO GISELL ANDY

PRESENTE.

ASUNTO:

SE ACEPTA LA CARTA DE PRESENTACIÓN Y SE BRINDA LAS FACILIDADES PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN (TESIS) SOBRE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS DOCENTES DE LA UGEL TOCACHE.

REF:

SOLICITUD / EXP. 016-2024844319

De mi especial consideración,

Es grato dirigirme a usted, para saludarle muy cordialmente, a nombre de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tocache con número de RUC: 20404479114, y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia, comunicarle que este despacho **ACEPTA LA CARTA DE PRESENTACIÓN Y LE BRINDA LAS FACILIDADES** para realizar el Proyecto de investigación (TESIS) sobre el Procedimiento Administrativo y la Calidad de Atención en los Docentes de la UGEL Tocache., con el fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar la información necesaria.

Sin otro particular me suscribo de Usted, reiterándole mi cordial saludo y distinguida consideración.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL TOCACHE

Dña. Feela Sierralita Pinedo
DIRECTORA UGEL - TOCACHE

ISP/D. UGEL T
c. archivo