



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión administrativa en la atención del usuario de la
Unidad de Gestión Educativa Local N°309
Condorcanqui -2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en gestión pública**

AUTORA

Br. Olga Petronila Guerrero Aguirre

ASESOR

Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas

SECCION

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión Administrativa

CHICLAYO-PERÚ
2018



DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

*La gestión administrativa en la atención del usuario de la
Unidad de Gestión Local N° 309 Banderanga - 2016*

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

Olga Petronila Guerrero Aguirre
NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

Aprobar por Unanimidad

RECOMIENDA:

Pimentel, *29* de *Setiembre* de 20*18*

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: *Dr. Jacqueline Hoyos Saldana Villa*

SECRETARIO: *Dr. Flor Delicia Heredia Plata*

VOCAL: *Dr. Carlos Alberto Centurión Babonillas*



DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Olga Petronila Guerrero Aguirre egresada del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 00239828

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autora de la tesis titulada: "La gestión administrativa en la atención del usuario de la unidad de gestión educativa local N° 309 Condorcanqui -2016". La misma que presento para optar el grado de: Maestro en Gestión Pública.


1. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
2. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 20 de octubre de 2016

Firma


Nombres y apellidos: Olga Petronila Guerrero Aguirre
DNI: 00239828

DEDICATORIA

*A MIS PADRES SEGUNDO Y MARFIZA
EN LA ETERNIDAD CON INMENSA GRATITUD
Y AMOR POR EL APOYO CONSTANTE E
INCONDICIONAL QUE SIEMPRE BRINDARON*

LA AUTORA

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme vida y salud para poder hacer mis sueños y anhelos realidad como profesional honesto y humilde.

A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de seguir la Maestría en Gestión Pública para poder superarme profesionalmente y de esa manera contribuir en la solución de las dificultades que se me presenta día a día en las diversas circunstancias tanto laborales como profesionales.

Debo agradecer de manera especial y sincera a mi asesor, el Mg CARLOS ALBERTO CENTURION CABANILLAS, por motivarme la realización de esta investigación, por su apoyo y aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en la formación de mi capacidad en la investigación.

Finalmente, expresar mi sincero agradecimiento a la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo y a los distinguidos profesionales, que con moral y ética han puesto de manifiesto sus enseñanzas en las aulas universitarias

LA AUTORA

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado calificador:

De conformidad con los lineamientos normativos especificados en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra disposición y elevado criterio profesional el informe de investigación titulado “La gestión administrativa en la atención del usuario de la unidad de gestión educativa local N° 309 Condorcanqui 2016”; el mismo que me permitirá obtener el Grado de Maestra en gestión pública:

La finalidad de la realización el presente trabajo investigaciones. Se determina la relación de la gestión administrativa y en la atención al usuario de la UGEL Condorcanqui – amazonas – 2015, partiendo del diagnóstico de la gestión administrativa en atención al usuario para determinar la relación entre ambas variables con cuyos resultados se podrán aportar y mejorar la atención al usuario en la presente investigación se considera como variable independiente: gestión administrativa

La investigación ha sido estructurada en capítulos, siendo el I. Introducción: la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionados al tema, justificación, formulación del problema, hipótesis, y los objetivos. II Método: tipo de estudio, diseño, variables, operacionalización de las variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.III: Resultados. IV: Discusión. V: Conclusiones VI: Recomendaciones, VII: Referencias bibliográficas y Anexos.

Convencida de la valoración de este trabajo de investigación, estoy atenta a recibir las observaciones y sugerencias que ustedes realicen, las mismas que las asumiré responsablemente, consciente de que toda investigación en este contexto irá en favor de nuestros estudiantes y por ende, en la mejora de la calidad educativa, que el mundo de hoy exige.

LA AUTORA

INDICE

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I.INTRODUCCION	
1.1 Realidad problemática	10
1.2 Trabajos Previos	11
1.3 Teorías relacionadas al tema	13
1.4 Formulación del problema	19
1.5 Justificación	19
1.6 Hipótesis	19
1.7 Objetivos	19
1.7.1. Generales	19
1.7.2. Específicos	19
II METODO	
2.1 Diseño de investigación	20
2.2. Variables Operacionalizacion de variables	22
2.3. Teorías relacionadas al tema	22
2.4. Población y Muestra	22
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
2.6. Métodos de Análisis de datos	23
2.7. Aspectos Éticos	24
III.RESULTADOS	25
IV.DISCUSION	64
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	68
VII. REFERENCIAS	69
ANEXOS	73
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	81
Acta de aprobación de originalidad de tesis	82
Reporte Turnitin	83

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar si la gestión administrativa se relaciona con la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui, Amazonas, en el año 2016; constituyéndose un aporte teórico – práctico que confirma el la necesidad de una atención de calidad a los usuarios de una entidad pública como es la Unidad de Gestion Educativa Local del Ministerio de Educacion.

La investigación por su naturaleza es básica y corresponde al tipo no experimental de carácter descriptiva transeccional correlacional, (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) Es transversal porque los datos se registraron en un solo momento y correlacional tiene como objeto conocer la relación o grado de asociación que exista entre las variables en un contexto en particular” (Hernández, et al., 2010)

Se utilizo dos cuestionarios para determinar la gestión administrativa a los funcionarios 30; dicho instrumento fue validado mediante juicio de expertos, y otro cuestionario también validado por expertos se aplicó a una muestra de 30 usuarios externos seleccionados de manera no probabilística e intencional. Para el análisis de los datos, se empleó técnicas estadísticas como la frecuencia y porcentajes procesados mediante Microsoft Excel y SPSS v.21

Los resultados indican que la **gestión administrativa** en el año, 2016 se encontró en una buena posición dentro de la gestión educativa siendo, mientras que la **atención al usuario** estuvo acorde a las necesidades de los usuarios. Y existe una significativa relación entre la gestión administrativa y la atención del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Condorcanqui, Amazonas durante el año 2016

Regular en la dimensión tangibilidad (74%) y seguridad (43%); **muy malo** en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta (42%) y como **malo** en la dimensión de empatía (42%) lo que permitió rechazar la H_0 y aceptar la H_i ; deduciéndose la existencia de significancia estadística en la prueba aplicada.

PALABRAS CLAVE: gestión administrativa, Satisfacción Usuario Externo

ABSTRACT

The objective of the present study was to determine if the administrative management is related to the attention to the user of the unit of management education Local of Condorcanqui, Amazonas, in the year 2016; becoming a theoretical contribution - practical confirming the need for quality care to users of a public entity as this is the unit of Local educational management of the Ministry of education.

The research by its very nature is basic and corresponds to non-experimental character type descriptive correlational transactional (Hernandez, Fernandez and Baptista,) 2010 is cross because the data were recorded in a single moment and correlacional has as object knowing the relationship or degree of association that exists between the variables in a context notably' (Hernández, et al., 2010)

Two questionnaires used to determine administrative management officials 30; that instrument was validated by expert opinion, and other questionnaire also validated by experts was applied to a sample of 30 selected external users in a way not probabilistic and intentional. Was used for data analysis, statistical techniques such as frequency and percentage processed using Microsoft Excel and SPSS v.21

Los resultados indican que la **gestión administrativa** en el año, 2016 se encontró en una buena posición dentro de la gestión educativa siendo, mientras que la **atención al usuario** estuvo acorde a las necesidades de los usuarios. Y existe una significativa The results indicate that the administrative management in the year 2016 was found in a good position in the educational management being, while the attention to the user according to the needs of the users. And there is a significant relationship between the Administration and the attention of the user of the unit of management education Local Condorcanqui, Amazon during the year 2016entre la gestión administrativa y la atención del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Condorcanqui, Amazonas durante el año 2016

KEY words: administrative management, external user satisfaction

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

Los profesores de diferentes Instituciones Educativas de la Provincia de Condorcanqui, cada fin del mes cuando van a realizar sus cobros y/o tramitar alguna documentación, tienen problemas cuando buscan la atención de los mismos en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Condorcanqui – Amazonas, debido a que el personal Administrativo no es el indicado para el desempeño de los referidos cargos que ocupan y la mayoría son contratados y una minoría del personal es nombrado o destacados, habiendo también un pequeño grupo contratado que tiene profesión o títulos afines al cargo que desempeñan.

Uno de los problemas que hoy en día continúa afrontando el sector educación, son las malas relaciones entre la administración de la UGEL-Condorcanqui y el docente de los diferentes centros educativos, lo que se observa bajo la forma discriminante del trato que ofrecen estos funcionarios y las injusticias que cometen con los usuarios. Además, las prácticas de liderazgo en el desarrollo de las funciones administrativas son inadecuadas; debidas a la escasa formación del personal en el área administrativa, que cuenta solo con experiencia docente. Es por ello que no se desenvuelven a cabalidad con sus funciones, no gestionan en forma oportuna los trabajos y/o trámites que desean realizar los profesores, así mismo el trato que reciben no es adecuado tanto en lo Administrativo como en lo Económico.

Es importante la experiencia docente porque permite administrar lo pedagógico; sin embargo, se requiere de una preparación en administración, y si a esto se reúne cualidades personales se podría facilitar sin mayores dificultades el éxito de los objetivos institucionales, en un ambiente ameno, agradable y de respeto.

Dentro del sistema de la gestión observamos acciones y actitudes negativas del personal que labora en la UGEL-Condorcanqui, hacia los profesores que producen una mala imagen de la UGEL. Así se podría explicar el posible origen de las causas y consecuencias, para buscar alternativas óptimas de solución.

De otro lado, es común observar el malestar de los docentes y la crítica a la mala gestión, poca confianza y la falta de la lealtad entre jefes y subordinados, lo que hace suponer que el clima organizacional también es desfavorable entre los mismos trabajadores.

1.2. Trabajos Previos

Ornelas, (2003), en México, refiere que: “El propósito de ayudar a implementar un proceso de mayor calidad y control, además, es incrementar la calidad del servicio al usuario final” (p.49). “La reingeniería de procesos es uno de los procedimientos más comunes en soluciones prácticas, sobre todo en aquellas actividades dentro de un área administrativa” (p.49). “Proceso que ayuda en mejoras de servicios llevándolos a tiempos de respuesta reales y lograr la mejora continua, que influye en el cambio de mentalidad del personal, de tal manera que ayuda y se incorpora llegando a la satisfacción total” (p.49)

Alfonzo,(2002), en México, manifiesta que: “Brindar un servicio tanto interno como externo de calidad en el área administrativa, y con esto lograr conjuntamente con el área académica la satisfacción de la comunidad educativa, alumnos y padres de familia, y así crecer como Institución Oficial” (p.120). Y “todo proceso es manejado por un recurso humano y es allí donde comienza el cambio positivo por el camino de la calidad; contando con la participación activa y entusiasta se puede implementar exitosamente las teorías y modelos de calidad” (p.120).

De otro lado, Salazar (2010), en Ecuador, propone: “La desconcentración educativa debe ser un proceso socioeconómico y pedagógico con el propósito de superar desigualdades y exclusiones y lograr la participación en el proceso de desarrollo social, que garantice los derechos fundamentales para todos”. (p.89) “La desconcentración administrativa incide positivamente en los procesos de gestión educativa de la Dirección Provincial. Se contempla una reestructuración eficaz en las competencias para cada una de las instancias del Ministerio de Educación y de la Dirección Provincial de Educación” (p.89)

Yumi y Yumi (2007) de la Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Ecuador afirma que su investigación constituye una línea de análisis del aspecto gerencial y

administrativo, lo que permite a autoridades y docentes de la unidad educativa revisar los paradigmas en lo referente a la visión, misión, objetivos, propósitos, prioridades, estructura y las funciones para liderar ese cambio, transformación y desarrollo de la institución educativa, en un proceso sinérgico en el que participan todos los integrantes.

Campos y Loza, (2011), en su investigación “Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios” determinaron que:

“Los usuarios no conocen todos los servicios que presta la Biblioteca, la cual no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios” (p.73). Así mismo, “no existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto y los servicios que presta no son de calidad” (p.74)

Rodríguez,(2004) concluye que “La calidad en el servicio es indispensable y es necesario medirla, también es imprescindible recalcar que é no contar con la calidad, es pérdida cuantiosa de dinero, y obviamente esto va en contra de los objetivos de cualquier organización” (p.113).

Moya, (2004), en la tesis titulada: “Modelo de Servicio de Atención al Cliente con Apoyo Tecnológico” afirma que “la atención de la empresa debe estar centrada finalmente en el cliente, en como satisfacerlo y retenerlo, en el “cómo“, las Tecnologías de Información e Internet, juegan un papel importantísimo ya que constituyen la herramienta para lograr este objetivo” (p. 105).

Illia, (2007), en su “Propuesta para la Implementación del Sistema de Calidad ISO 9001 y su relación con la Gestión Estratégica por indicadores Balanced Scorecard Aplicado un operador logístico” concluye que:

“La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, traerá en la empresa los beneficios de Estandarización de procesos. Incremento de la productividad. Promoción de la mejora continúa incremento de la

confianza de clientes internos y externos; Incrementando la confianza” (p.88).“La toma de decisiones se cuenta con indicadores de medición de procesos en tiempo real, las gerencias pueden contar con información mucho más precisa para de esta manera, lograr una mejor toma de decisiones” (p.89)

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión administrativa

El proyecto de investigación tiene como sustento las teorías que plantean lo relacionado con la administración de los recursos humanos, las definiciones de clima organizacional, definiciones y factores que considerar en la evaluación de desempeño laboral y la manera en que se ejecutan estos dos procesos en la Unidad de Gestión Educativa Local Condorcanqui.

“El concepto gestión tiene que ver con los componentes de la organización y sus procesos” (Vargas, 2010). “Y está asociado al logro de los resultados, por eso es que no se debe entender como conjunto de actividades sino de logros” (Beltrán, 2008).

Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución (Benavides, 2011)

“Y crea un buen ambiente de trabajo, coordinan la actuación del equipo humano que forma la entidad y del resto de recursos de la empresa, y realizan las actividades necesarias para alcanzar eficientemente los objetivos previstos”. (Recari, 2015).

“Entendiéndose por gestión educativa al conjunto de teorías, técnicas, principios y procedimientos aplicados al desarrollo del sistema educativo a fin de

lograr un óptimo rendimiento en beneficio de la comunidad a la cual sirve”.
(Alvarado, 1998).

De acuerdo con lo manifestado podemos decir que Gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener su entorno en el que trabajando en grupo los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, estos son: Planeación, Organización, Recursos Humanos, Dirección y control (Matosabreu, 2005).

Teorías y/o Enfoques de la Gestión Administrativa

La Teoría Empírica es una “corriente de pensamiento en lo que a administración se refiere, cuyos fundamentos son una orientación a la experiencia; considera en este sentido como el arte, donde la práctica pesa mucho más que la teoría para su aprendizaje y ejecución” (Jiménez, 2013).

Teoría Científica de F. Taylor; utiliza “la metodología Científica a los problemas de la administración con el propósito de alcanzar elevada eficiencia, con énfasis en las tareas” (Jiménez, 2013). En cambio, la Teoría Clásica; estudia “la estructura organizacional como una red interna conformada por órganos y personas, en sentido vertical se hallan los niveles jerárquicos de autoridad y, en sentido horizontal, los diversos departamentos de la organización” (Aguilar y Morales, 2010).

De otro lado, la Teoría Estructuralista o del Sistema Social de H. Fayol; “las organizaciones tienen una estructura funcional, con arreglo a la división del trabajo mediante reglas, normas o expectativas sociales” (Barajas.1986).

Teoría Humano Conductista; se inicia con “la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo, en donde el comportamiento individual se dio lugar al comportamiento grupal y, posteriormente al comportamiento organizacional” (Barajas.1986)

Teoría Decisional, “Cuántica” o de “Investigación de Operaciones”; “considera que lo más importante dentro de un organismo social es la toma de decisiones” (Barajas.1986)

Etapas de la Gestión Administrativa.

“El proceso administrativo es un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa, las mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral” (Munch & García, 2009).

Recari, (2015), considera cuatro etapas:

Planificación; fija unos objetivos realistas y acordes con el funcionamiento de la empresa, marcar estrategias para conseguirlos, definir las políticas y establecer los criterios de decisión adecuados sin perder de vista los fines últimos de la institución. **Organización;** tiene como finalidad diseñar una estructura en la que queden definidas todas las tareas que debe realizar cada persona que forme parte de la empresa, así como su responsabilidad y su autoridad.

Gestión; se deben intentar cumplir los objetivos previstos.

Control; verificar que todo salga como se había previsto al hacer la planificación.

Características de la gestión administrativa

Universalidad. La administración tiene características específicas que no nos permiten confundirla con otra ciencia o técnica. Que la administración se auxilie de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan su carácter específico, es decir, no puede confundirse con otras disciplinas. (Delgado, 2008, citado por Roque,2016). **Unidad temporal.** Delgado y Ena, 2008, citados por Roque (2016) afirman que a pesar que se distinguen las etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, este es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor a menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos.

Unidad jerárquica, cuando todos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan de distintos grados y modalidades, de la misma administración.

Valor instrumental. La administración es un medio para alcanzar un fin, es decir se utiliza en los organismos sociales para lograr en forma eficiente los objetivos establecidos. (p. 146).

Amplitud de ejercicio. Se amplifica en todos los niveles de un organismo formal.

Interdisciplinariedad. Los mismos autores, manifiestan que la administración hace uso de los principios, procesos, procedimientos y métodos de otras ciencias que están relacionadas con la eficiencia en el trabajo.

Flexibilidad. Los principios y técnicas administrativas se pueden adaptar a las diferentes necesidades de la empresa o grupo social. (p. 147).

Objetivos de la Gestión Administrativa

Según Mora y Lazzo (2012) los objetivos son: a) Efectuar una racionalización idónea de nuestro potencial humano, recursos económicos y físicos, en base a una adecuada organización y desarrollo de los sistemas administrativos. b) Desarrollar una Cultura Organizacional que contribuya al desarrollo de una gestión administrativa eficaz y eficiente c) Lograr la importancia de la gestión administrativa de una Empresa.

Importancia de la Gestión Administrativa

“El reto de la gestión administrativa moderna es construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz” (Recari, 2015). Es por ello que “la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador” (Recari, 2015).

Y en empresas de gran magnitud “la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos que anteriormente estaban relegadas al sector privado, ante tal situación las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país” (Recari, 2015).

1.3.2. ATENCION DEL USUARIO

En administración se han producido una serie de cambios respecto a la visión que se tiene sobre el usuario, quien ha llegado a ocupar la razón de ser de la organización. En este sentido el paradigma en que el usuario debía ir hacia la organización y comprar, debido a que la competencia no es tan grande y el poder de decisión la tenía el empresario. Igualmente, el paradigma que se refiere a dar más importancia al usuario externo (compradores/consumidores finales) en relación al usuario interno (empleados /funcionarios/ trabajadores) ha perdido vigencia.

Filosofía de servicio al usuario.

“La filosofía es una forma de ver y pensar el mundo y es de esperarse que ésta se aplique en todos los aspectos institucionales“ (Ojeda, 2011). “Y servicio al hecho que alguien realiza a favor de otro “. (McCarthy y Perreault, 2001).

En este contexto, la filosofía de servicio al usuario, es percibida por el usuario como un baluarte que posee la institución para crear y mantener relaciones duraderas basada en los valores corporativos básicos de **Honestidad** (expresarse y actuar de manera franca y directa), **Respeto** (consideración y deferencia), **Empatía** (analiza y comprende las necesidades, inquietudes, percepciones e preocupaciones), **Compromiso** (cumplir con lo acordado), **Oportunidad** (entregar lo ofrecido en el tiempo estipulado), **Responsabilidad** (responder eficiente y eficazmente), **Credibilidad** (entregando lo que se ha comprometido a proveer, en las condiciones pactadas).y **Amabilidad** (cordial, gentil y cálido en el trato). (Ojeda, 2011).

ELEMENTOS DEL SERVICIO AL USUARIO.

“El servicio es el conjunto de prestaciones que el usuario espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia de la imagen y la reputación del mismo” (Horovitz citado por Aguilar & Vargas, 2010). “Y nos facilita conocer a nuestra clientela y sus necesidades y para ello contamos con los contactos cara a cara, relación con el usuario, correspondencia, reclamos y cumplimientos, e instalaciones” (Horovitz citado por Aguilar & Vargas, 2010).

ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL USUARIO

“El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena y la calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados” (Calderón, 2002).

La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad y esta la productividad. La productividad impulsa el valor del servicio la cual impulsa la satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente, y a las utilidades y la consecución de nuevos públicos. (Calderón, 2002).

LOS DIEZ MANDAMIENTOS DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

“Las empresas posicionan a sus usuarios por encima de todo, con el fin de satisfacerlo dándole más de lo que espera, de tal manera que conociéndolos muy bien nos enfocamos en sus necesidades y deseos, marcando la diferencia“ (Cortes, 2002).

Un empleado insatisfecho genera usuarios insatisfechos, por lo que, todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en equipo en pro de la satisfacción del usuario, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto (Cortes, 2002).

“En Aragón, España, se determinó que la satisfacción del usuario respecto a los servicios sanitarios fue del 97% (muy satisfactoria, 47%; satisfactoria, 40%; y

adecuada, 11%), solo el 3% declararon sentirse poco (2%) o nada (1%) satisfecho". (Dirección General de Atención al Usuario, 2010)

1.4. Formulación del problema

¿En que medida la gestión administrativa se relaciona con la atención del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local N°309 Condorcanqui- 2016?

1.5. Justificación

El presente estudio se justifica desde el punto de vista social, debido a que los resultados del presente estudio permitirán plantear a la UGEL algunos criterios para mejorar la gestión administrativa lo que redundaría en una mejor atención del usuario, por tanto el profesorado estaría satisfecho por una mejor atención a su persona, así como una mejor gestión en los tramites.

Desde el punto de vista teórico con la realización de la presente investigación se pretende contribuir al esclarecimiento y comprensión de la gestión administrativa con respecto a la atención del usuario poco estudiado en nuestro medio. Es conocidos que la calidad de la gestión administrativa tiene una repercusión directa en la atención del usuario externo

1.6. Hipótesis

La gestión administrativa se relaciona con la atención del usuario en la Unidad de Gestión Local de Condorcanqui, Amazonas-2016.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar si la gestión administrativa se relaciona con la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui, Amazonas, 2016

1.7.2. Específicos

- a) Diagnosticar la realidad de la **gestión administrativa** en la Unidad de Gestión Educativa local Condorcanqui, Amazonas, 2016.
- b) Evaluar la **atención al usuario** en la Unidad de Gestión Educativa Local Condorcanqui, Amazonas, 2016.
- c) Determinar si la gestión administrativa se relaciona con la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Condorcanqui, Amazonas, 2016.

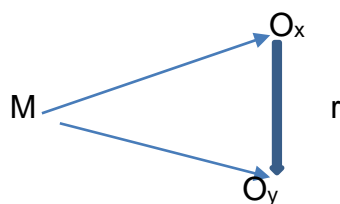
II. METODO

2.1. Diseño de investigación

La investigación por su naturaleza es básica y corresponde al tipo no experimental de carácter descriptiva transeccional correlacional, en tanto busca relacionar la variable gestión administrativa y atención al usuario del personal de la Unidad de Gestión Local de Condorcanqui (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Es transversal porque los datos se registraron en un solo momento. Los estudios correlacionales tienen como objeto “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández, et al., 2010)

La representación del diseño de investigación es la siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio

Ox: Gestión administrativa

Oy: atención al usuario

r: índice de relación entre ambas variables

2.2. Variables

3.2.1. Definición conceptual

Variable 1: gestión administrativa

“Es el proceso de dirección de la institución, a través del cual se planifica, organiza, dirige, controla y da seguimiento a la gestión, optimizando la utilización de los recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos disponibles” (Chiavenato, 1999).

Variable 2: Atención al usuario

“La atención al usuario es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo” (Febrel, Aznar, Falo, Aliaga, Garcia et. al. sf)

3.2.2. Definición operacional

Gestión administrativa:

Esta variable se operacionalizará mediante una encuesta a funcionarios, la misma que permitirá medir la gestión administrativa existente en la Unidad de Gestión Educativa Local N°309 Condorcanqui, Amazonas. Para medirlo se aplicará un cuestionario de 14 ítems. Y una escala de Likert validada por juicio de experto y la confiabilidad por el alfa de Cronbach que fue de 0.75.

Atención al usuario

Esta variable se operacionalizará mediante un cuestionario a una muestra de la población objeto de estudio, la misma que permitirá medir la calidad de atención a través de un cuestionario de 17 ítems con escala de Likert validada por juicio de experto y la confiabilidad por el alfa de Cronbach que fue de 0.76

2.3. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumentos
Gestión Administrativa	Planeamiento	Misión. Visión Objetivos. Políticas. Elaboración de planes Administración estratégica	Totalmente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Totalmente desacuerdo	CUESTIONARIO
	Organización	Diseño organizacional. Departamentalización. Comunicación. Recursos Humanos. Formalización. Tecnologías.		
	Control	Evaluación de desempeño. Medidas de desempeño		
Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Credibilidad • Cortesía • Seguridad • Capacidad de respuesta 	Facilidad de contacto y acercamiento Desempeñarse con veracidad y honestidad Amabilidad y buen Trato Competencia y confianza Conocimientos para la función.	Totalmente de acuerdo De acuerdo En desacuerdo Totalmente desacuerdo Indiferente	CUESTIONARIO

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población

Según, (Selltiz et al. 1980, citado por Hernández, et al., 2010), indican que la población “es el grupo de todos los casos que coinciden con una serie de descripciones”. En la presente investigación la población estará conformada por todo el personal administrativo de la UGEL Condorcanqui y por los profesores usuarios

Cuadro 1 Personal administrativo y usuarios de la UGEL Condorcanqui

	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL GRAL
Funcionarios	60	20	80

Usuarios	200	300	500
----------	-----	-----	-----

2.4.2. Muestra

En la presente investigación la muestra la conformaran 30 funcionarios y 30 usuarios, siendo el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que no es posible realizar el estudio con todos (Hernández et.al 2010).

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para poder recoger los datos provenientes de la observación de las variables de estudio, durante su aplicación se consideró las siguientes técnicas e instrumentos:

2.5.1. Técnicas

“Las técnicas son materiales metodológicos para resolver un problema metodológico determinado, de comprobación o desaprobación de la hipótesis” (Pardinas citado por Carrasco, 2008)

La presente tesis utilizara como técnica la encuesta. Permite obtener información de primera mano sobre datos de gestion administrativa y atencion al usuario de los trabajadores que laboran en la UGEL Condorcanqui, 2016 y poder describir y explicar de la mejor forma el problema.

2.5.2. Instrumentos

La presente tesis tendrá como instrumento de investigación el Cuestionario. Los cuestionarios elaborados para el recojo de datos relacionados con la gestión administrativa y atención a los usuarios fueron validados por juicio de expertos (ver anexo 3); y la confiabilidad se determinó a través de una prueba piloto, en la cual valores de alfa de Crombach para ambos instrumentos fueron 0.75 y 0.76 (ver anexo 4).

2.6. Metodos de analisis de datos

2.6.1. Metodos de investigacion

Durante el proceso de la investigación se utilizó el método científico y los métodos básicos tales como: deductivo, analítico, y sintético.

“El método científico, se utiliza para realizar investigaciones científicas, y forma un sistema de instrucciones, métodos, herramientas, tareas estratégicas y tácticas para resolver el problema de investigación, así como probar la hipótesis científica” (Carrasco, 2013).

El **método deductivo** es “el procedimiento que va de lo habitual a lo personal de lo universal a lo particular” (Ortiz & García, 2005).

El **método analítico** “consiste en la separación de un todo, descomponiéndolo en sus elementos para observar las posibles causas el ambiente y los efectos. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia” (Ortiz & García, 2005).

El **método sintético** es un “proceso de raciocinio que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos diferenciados por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una exposición metódica y breve, en resumen”. (Ortiz & García, 2005)

2.6.2. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, a través de los parámetros establecidos en el Programa SPSS versión 24 y el Excel. Los resultados se presentan en tablas y figuras.

2.7. Aspectos éticos

La información que se recopile tanto de la institución y de los profesores será utilizada solo con fines académicos, la misma que será confidencial y la identidad de las personas no serán publicadas.

La investigación se desarrollará dentro de los valores de la ética y moral, respetando a la propiedad privada, nivel cultural y académico de las personas.

III. RESULTADOS

3.1. GESTION ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CONDORCANQUI

Tabla 1

La visión y misión de la Ugel Condorcanqui está expresamente declarada

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	32,1
De acuerdo	10	35,7
En desacuerdo	5	17,9
Totalmente desacuerdo	4	14,3
TOTAL	28	100,0

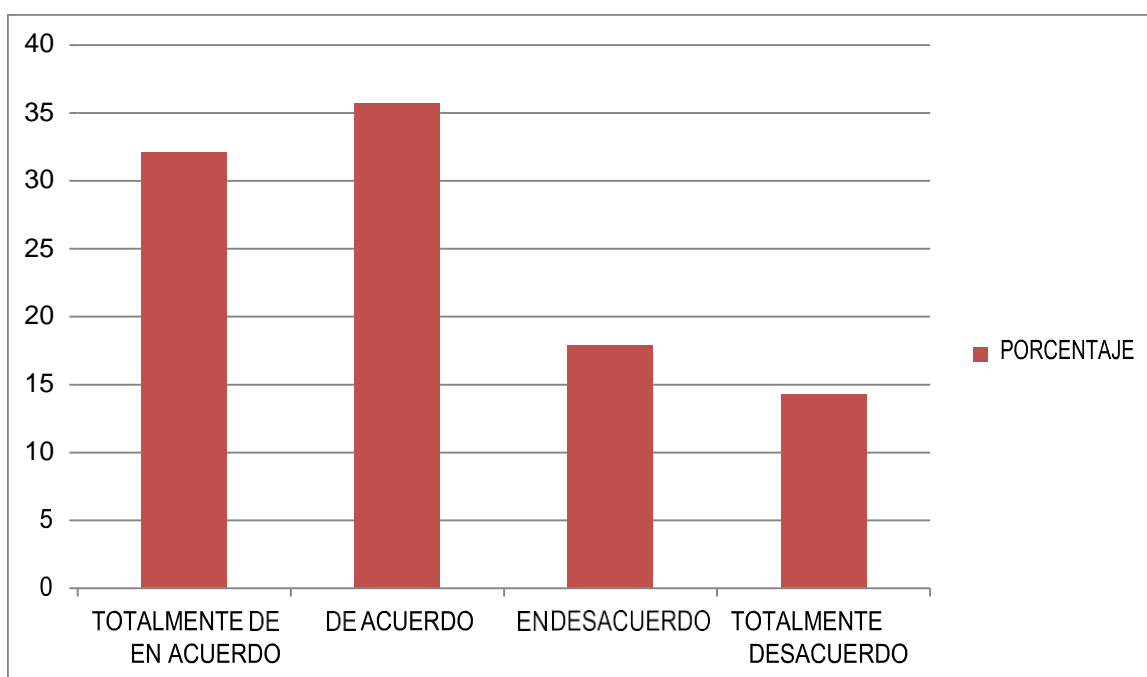


Figura 1. La visión y misión de la Ugel Condorcanqui está expresamente declarada

Interpretación

En la tabla y figura 1 se puede observar que el 67.8% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que la unidad de servicios realiza la labor esperada y sólo un 32.2% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 2

La Ugel Condorcanqui cuenta con un plan estratégico de desarrollo PED.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	14,3
De acuerdo	11	39,3
En desacuerdo	12	42,9
Totalmente desacuerdo	1	3,6
TOTAL	28	100,0

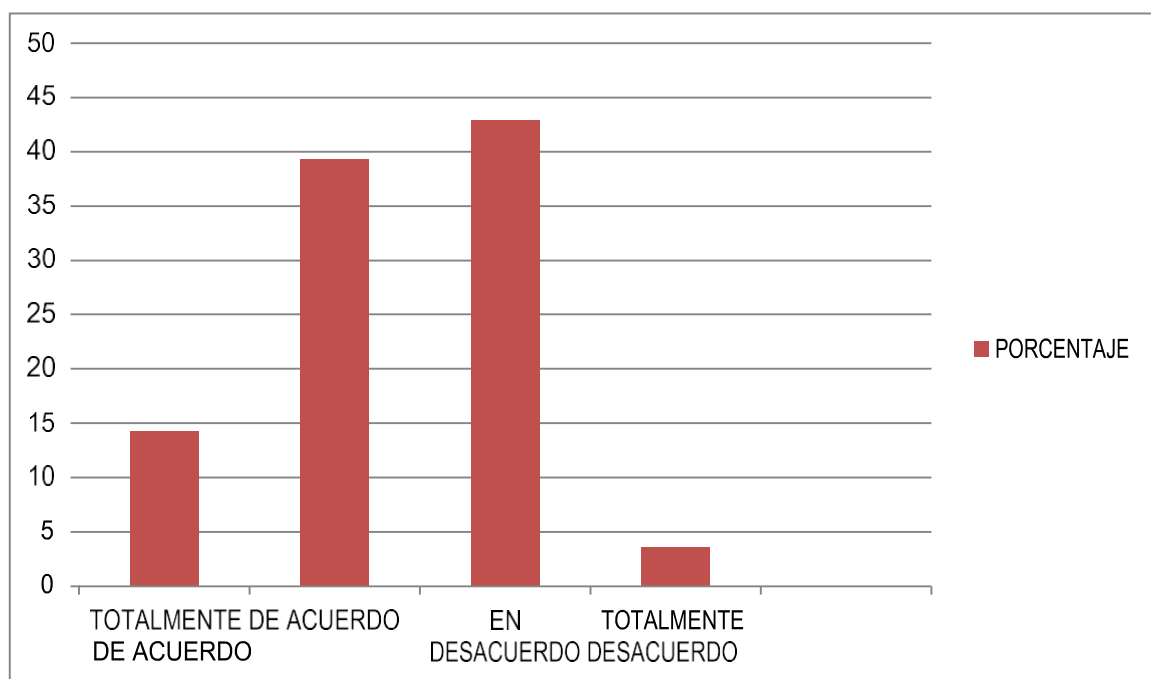


Figura 2. La Ugel Condorcanqui cuenta con un plan estratégico de desarrollo PED.

Interpretación

En la tabla y figura 2 se puede observar que el 53.6% de los encuestados manifiestan que la unidad de servicios cuenta con un plan estratégico de desarrollo (PED) y sólo un 46.5% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 3
Conoce el plan estratégico de la UGEL Condorcanqui

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	17,9
De acuerdo	13	46,4
En desacuerdo	9	32,1
Totalmente desacuerdo	1	3,6
TOTAL	28	100,0

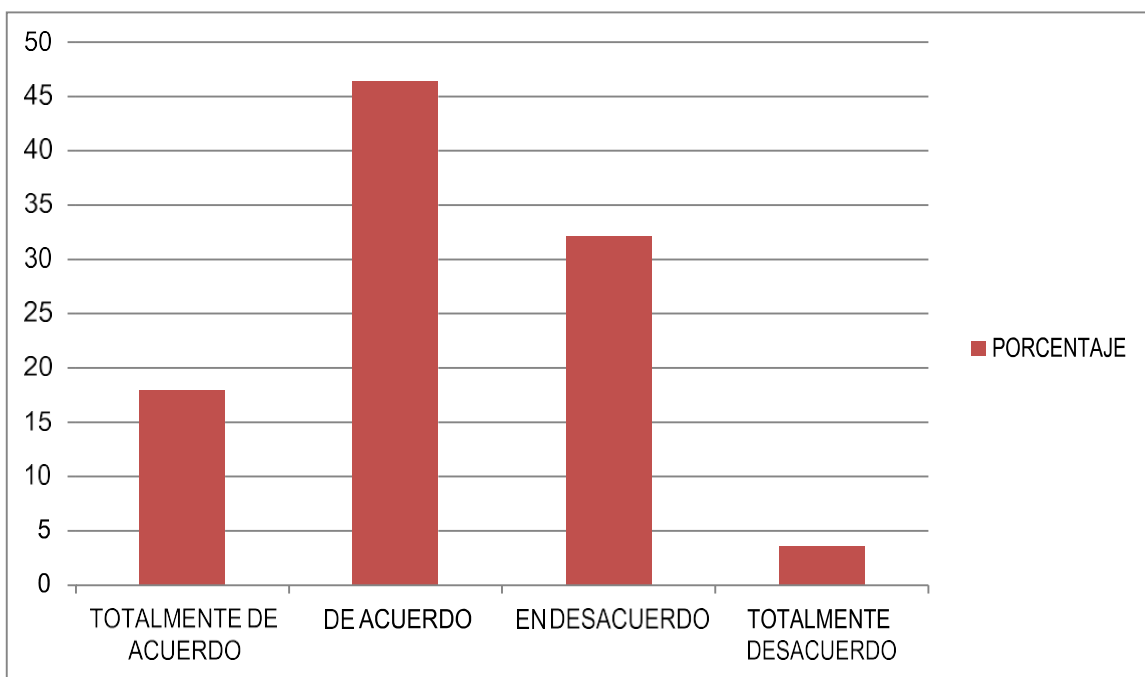


Figura 3 Conoce el plan estratégico de la Ugel Condorcanqui

Interpretación

En la tabla y figura 3 se puede observar que el 64.3% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que la unidad de servicios conoce el Plan Estratégico, sólo un 35.7% no lo conoce.

Tabla 4

El PDE está formulado en coherencia con la misión de la UGEL Condorcanqui

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	28,6
De acuerdo	9	32,1
En desacuerdo	8	28,6
Totalmente desacuerdo	3	10,7
TOTAL	28	100,0

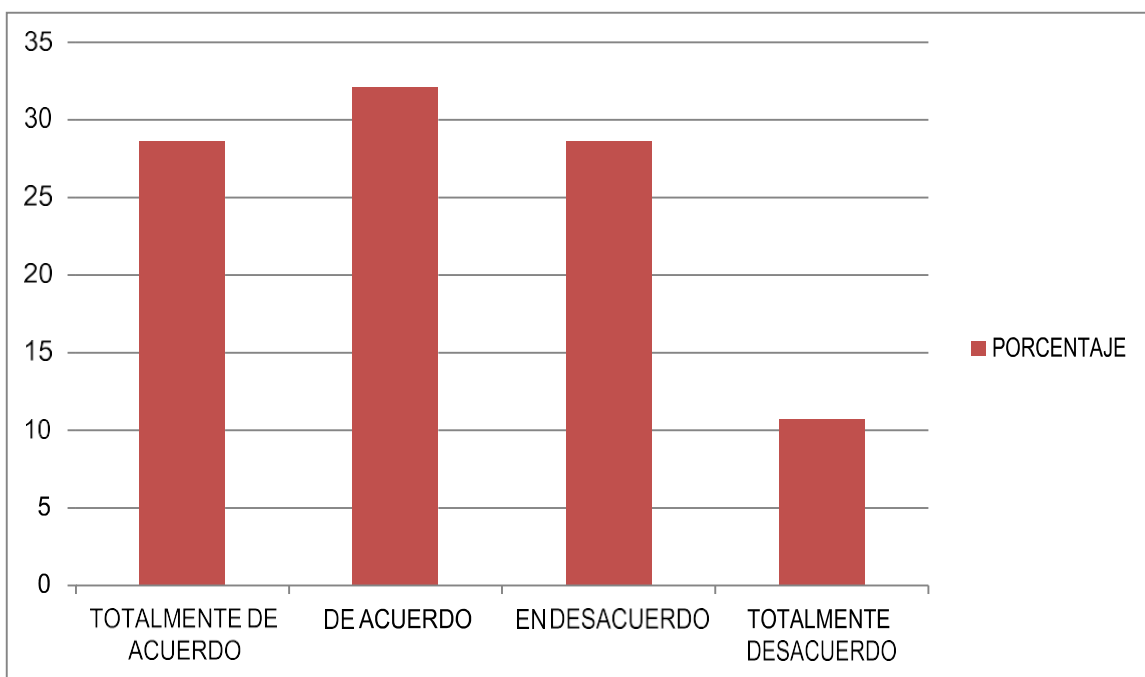


Figura 4. El PDE está formulado en coherencia con la misión de la Ugel Condorcanqui

Interpretación

En la tabla y figura 4 se puede observar que el 60.7% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que la unidad de servicios que el PDE está formulada en *en coherencia con la misión de la UGEL Condorcanqui* y sólo un 38.7% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 5

El PED es una gira que orienta y ordena las actividades de la UGEL Condorcanqui

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	17,9
De acuerdo	11	39,3
En desacuerdo	9	32,1
Totalmente desacuerdo	3	10,7
TOTAL	28	100,0

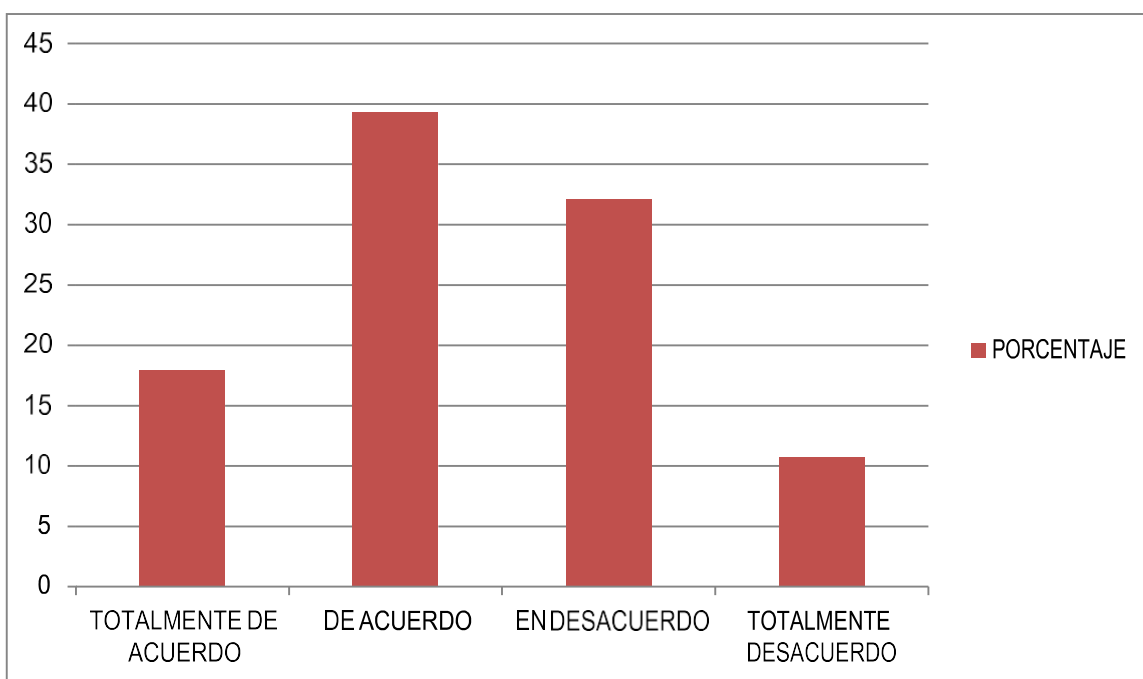


Figura 5. El PED es una gira que orienta y ordena las actividades de la Ugel Condorcanqui

Interpretación

En la tabla y figura 5 se puede observar que el 57.2% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo en que el PED es una gira que orienta y ordena las actividades de la UGEL Condorcanqui y sólo un 42.8% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 6
El personal administrativo y procedentes esta comprometido con la misión y los propósitos de la UGEL Condorcanqui

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	14,3
De acuerdo	15	53,6
En desacuerdo	9	32,1
Totalmente en desacuerdo	0	0,0
Total	28	100,0

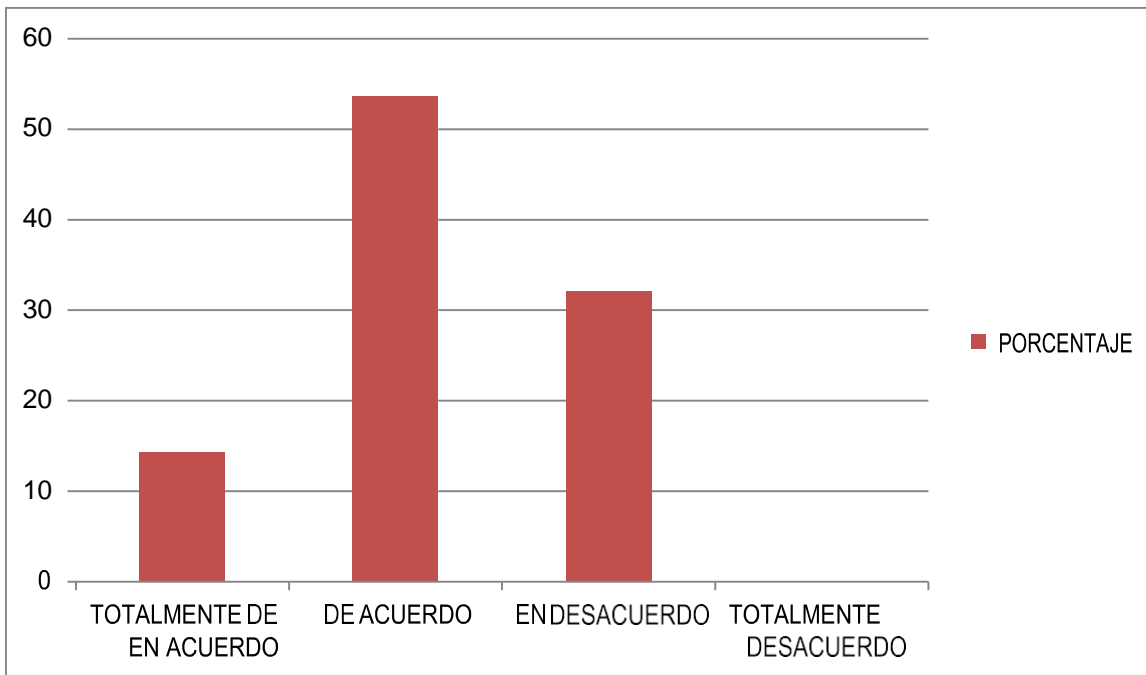


Figura 6. El personal administrativo y procedentes esta comprometido con la misión y los propósitos de la Ugel Condorcanqui

Interpretación

En la tabla y figura 6 se observa que el 67.9% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que el personal administrativo y procedentes esta comprometido con la misión y los propósitos de la UGEL Condorcanqui y el 32.1% restante están en desacuerdo.

Tabla 7

Los propósitos institucionales son conocidos por la comunidad de Condorcanqui

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	32,1
De acuerdo	12	42,9
En desacuerdo	5	17,9
Totalmente desacuerdo	1	3,6
Indiferente	1	3,6
Total	28	100,0

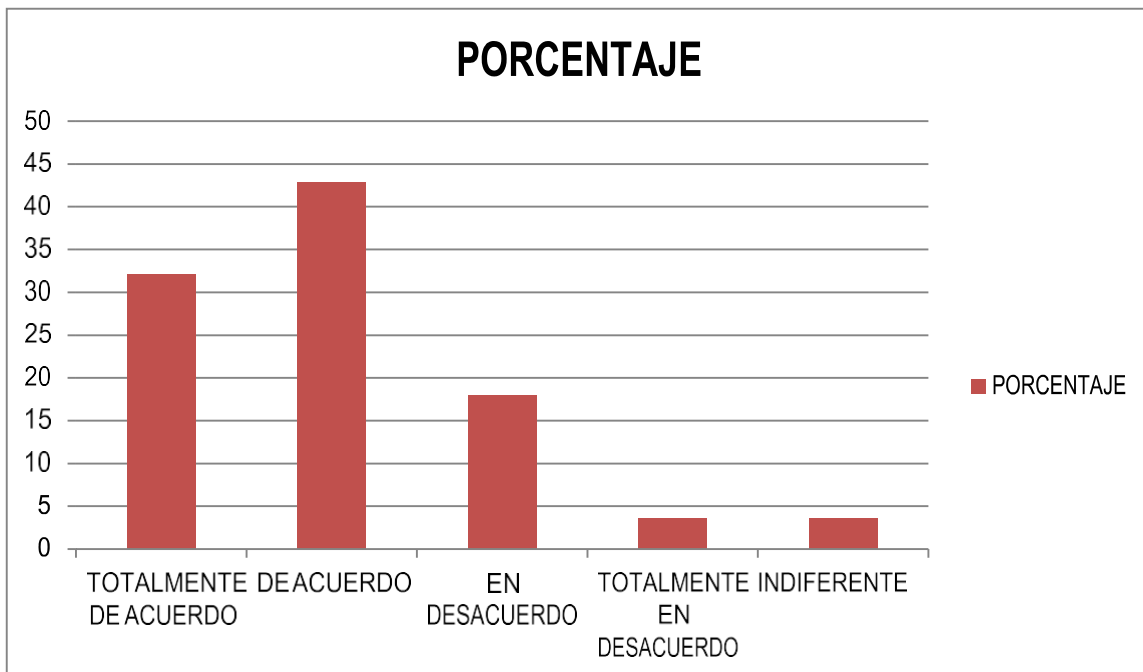


Figura 7. Los propósitos institucionales son conocidos por la comunidad de Condorcanqui

Interpretación

En la tabla y figura 7 se puede observar que el 75.0 %de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que los propósitos institucionales son conocidos por la comunidad de Condorcanqui , 21.5% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, y 3.6% es indiferente.

Tabla 8
Los propósitos institucional de la UGEL son compartidos por la comunidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	32,1
De acuerdo	12	42,9
En desacuerdo	5	17,9
Totalmente desacuerdo	1	3,6
Indiferente	1	3,6
Total	28	100,0

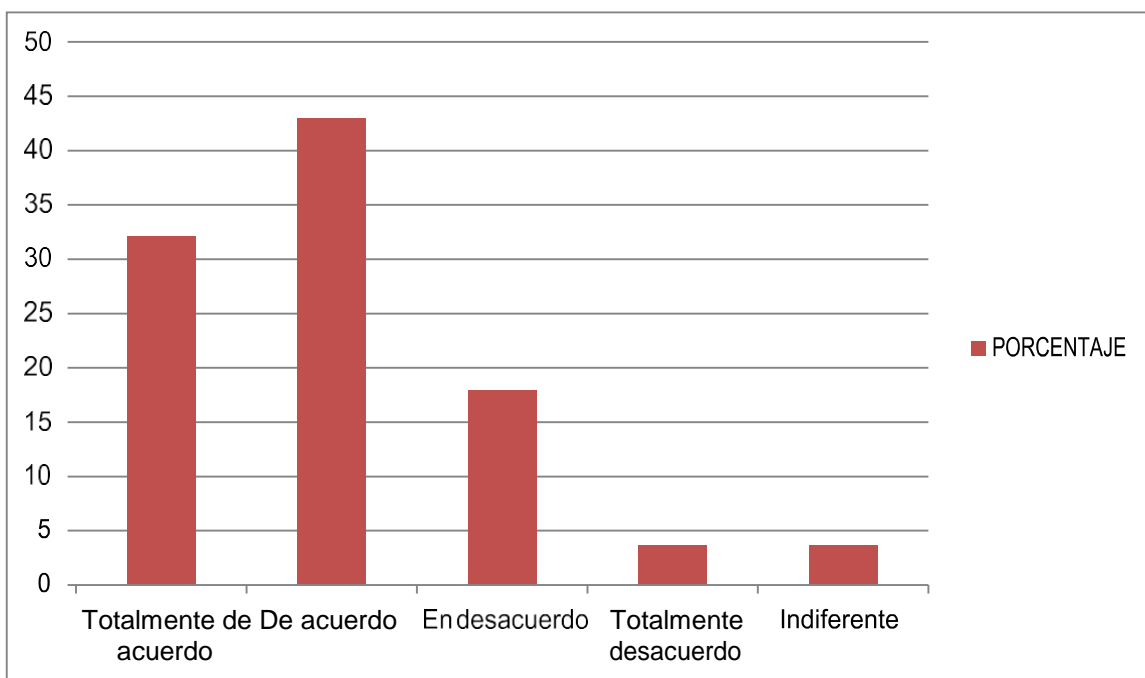


Figura 8. Los propósitos institucional de la Ugel son compartidos por la comunidad

Interpretación

En la tabla y figura 8 se puede observar que el 75.0% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que los propósitos institucional de la UGEL son compartidos por la comunidad 21.5% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, y un 3.6.% es indiferente.

Tabla 9
Existen mecanismos oficiales que permitan evaluar sistemáticamente los propósitos institucionales su método y su objetivo

	Frecuencia	Porcentaje
totalmente de acuerdo	4	14,3
de acuerdo	14	50,0
totalmente en desacuerdo	10	35,7
desacuerdo	0	0.0
Total	28	100,0

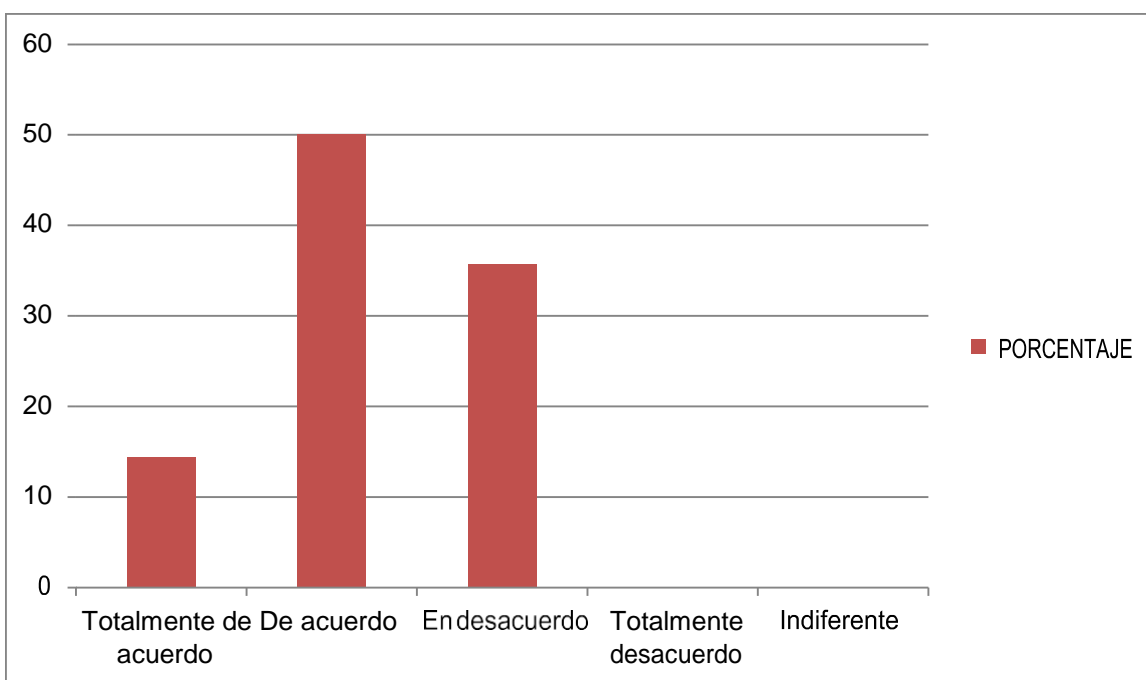


Figura 9. Existen mecanismos oficiales que permitan evaluar sistemáticamente los propósitos institucionales su método y su objetivo.

En la tabla y figura 9 se puede observar que el 64.3% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo en que existen mecanismos oficiales que permitan evaluar sistemáticamente los propósitos institucionales su método y su objetivo, mientras que el 35.7% esta totalmente en desacuerdo.

Tabla 10

En la gestión administrativos existen políticas clara que permitan el seguimiento y la evaluación periódica de los propósitos metas y objetivos institucionales

	Frecuencia	Porcentaje
totalmente de acuerdo	9	32,1
de acuerdo	9	32,1
desacuerdo	8	28,6
totalmente en desacuerdo	2	7,1
Total	28	100,0

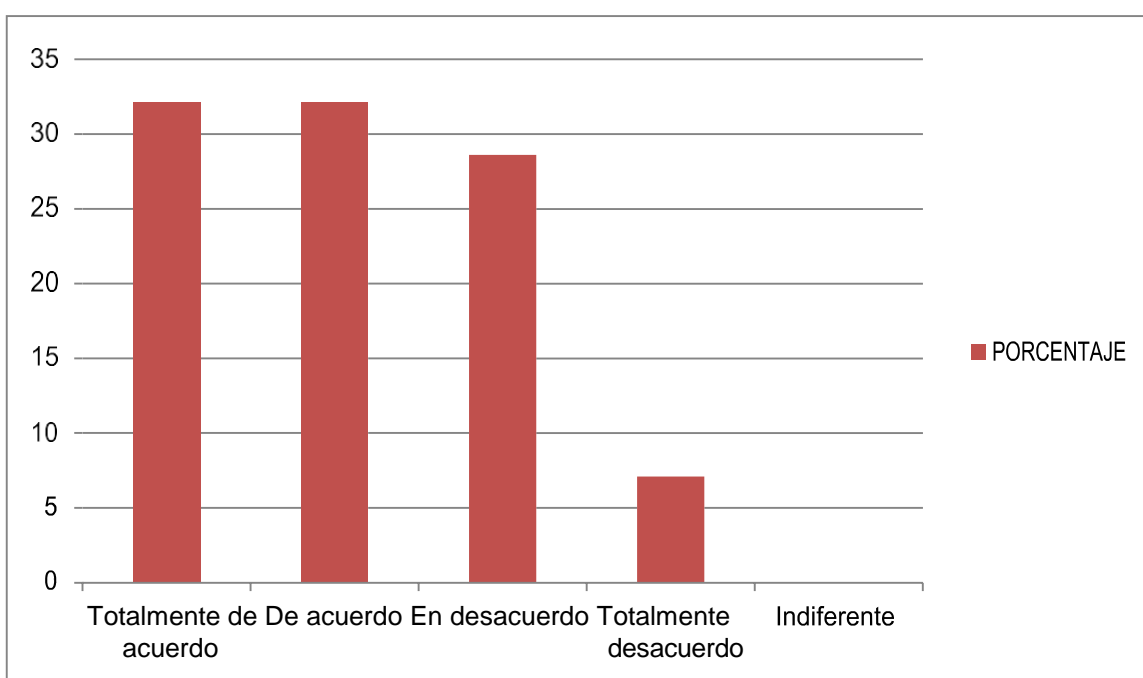


Figura 10 En la gestión administrativos existen políticas clara que permitan el seguimiento y la evaluación periódica de los propósitos metas y objetivos institucionales

Interpretación

En la tabla y figura 10 se puede observar que el 64.2% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo en que en la gestión administrativos existen políticas clara que permitan el seguimiento y la evaluación periódica de los propósitos metas y objetivos institucionales y el 35.7% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 11

La política que permita el seguimiento y evaluación periódica de los propósitos metas , objetivos institucionales son conocidos por todos los miembros de la comunidad magisterial

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	17,9
De acuerdo	12	42,9
En desacuerdo	9	32,1
Totalmente desacuerdo	1	3,6
Indiferente	1	3,6
Total	28	100,0

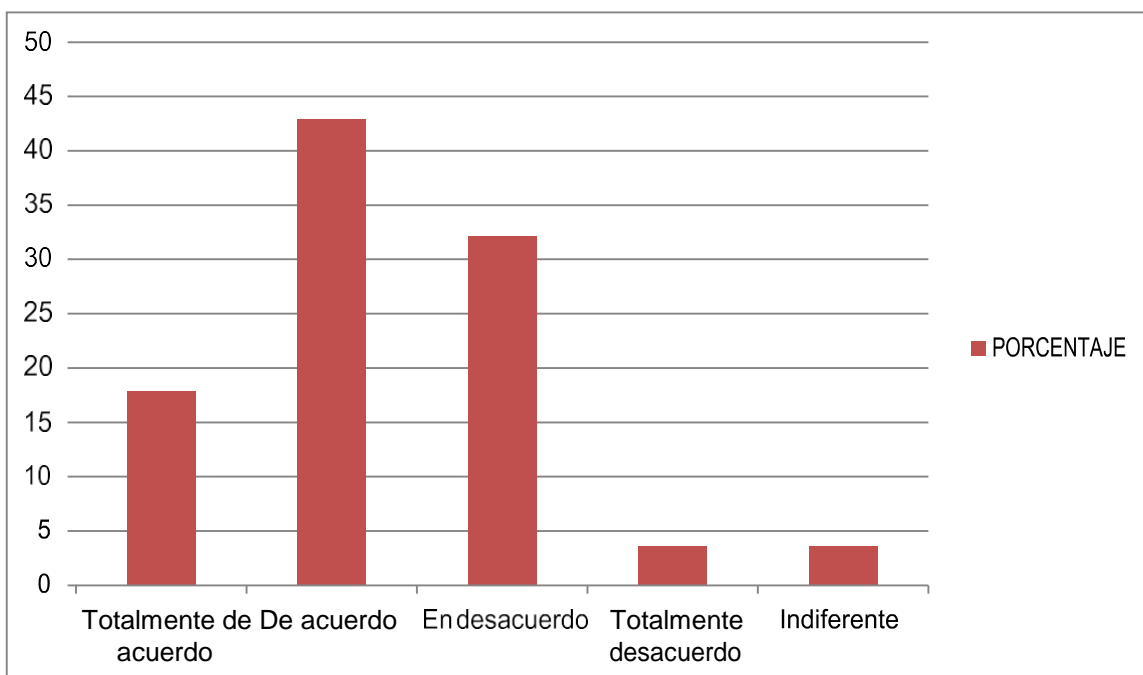


Figura 11. La política que permita el seguimiento y evaluación periódica de los propósitos metas, objetivos institucionales son conocidos por todos los miembros de la comunidad magisterial.

Interpretación

En la tabla y figura 11 se puede observar que el 59.8% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con que la política permita el seguimiento y evaluación periódica de los propósitos, metas, objetivos institucionales son conocidos por todos los miembros de la comunidad magisterial 35.7% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, y 3.6% es indiferente.

Tabla 12

Existen mecanismos eficaces de participación del personal administrativo por docentes en la gestión de políticas de gestión

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	14,3
De acuerdo	8	28,6
En desacuerdo	11	39,3
Totalmente desacuerdo	4	14,3
Indiferente	1	3,6
total	28	100,0

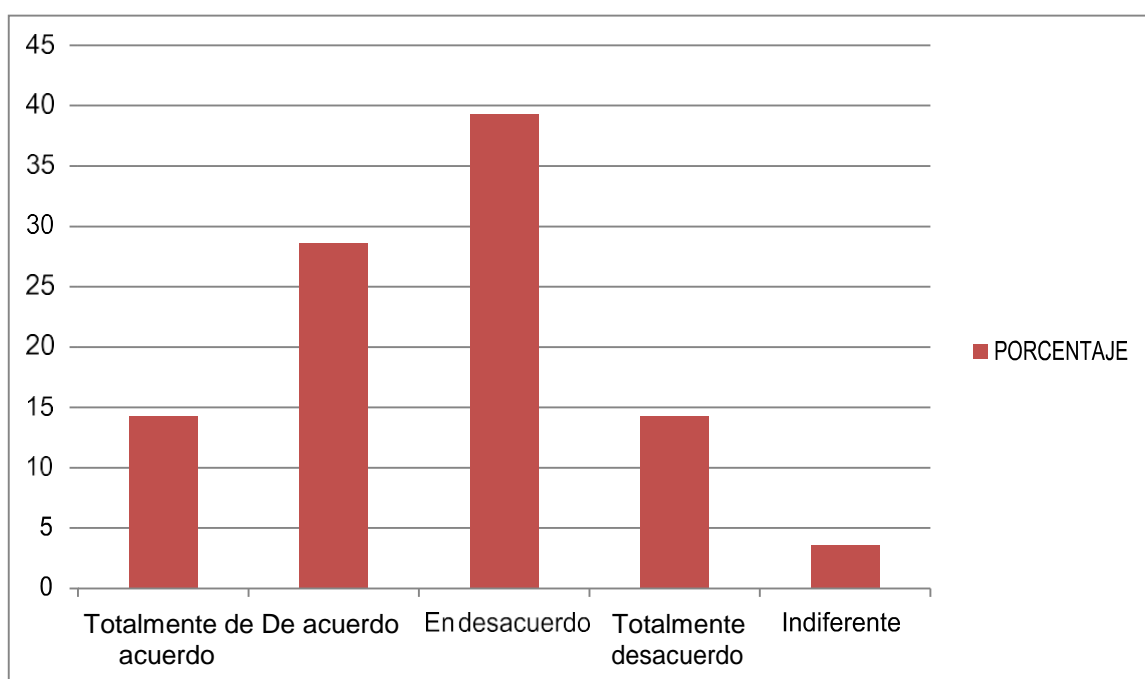


Figura 12. Existen mecanismos eficaces de participación del personal administrativo por docentes en la gestión de políticas de gestión.

Interpretación

En la tabla y figura 12 se puede observar que el 42.9 %de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que existan mecanismos eficaces de participación del personal administrativo por docentes en la gestión de políticas de gestión. 53.6% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, y 3.6% indiferente.

Tabla 13

En la UGEL realizan, periódicamente ejercicios de autoevaluación para medir el logro de los propósitos método y objetivos institucionales de la gestión administrativa.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	14,3
De acuerdo	11	39,3
En desacuerdo	7	25,0
Totalmente desacuerdo	5	17,9
Indiferente	1	3,6
Total	28	100,0

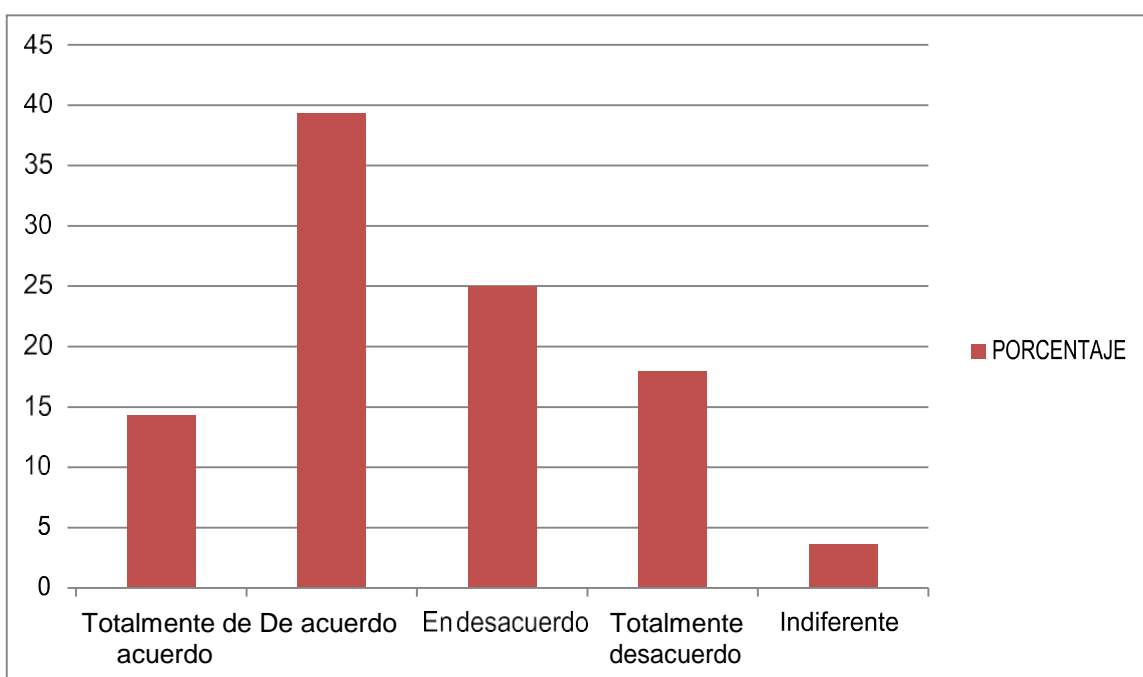


Figura 13. En la Ugel realizan, periódicamente ejercicios de autoevaluación para medir el logro de los propósitos método y objetivos institucionales de la gestión administrativa.

Interpretación

En la tabla y figura 13 se puede observar que el 53.6% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo en la Ugel realizan, periódicamente ejercicios de autoevaluación para medir el logro de los propósitos método y objetivos institucionales de la gestión administrativa, 42.9% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, y 3.6% indiferente.

Tabla 14

Existe un plan de acciones para superar debilidades y reforzar fortalezas en la administración evaluada

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	10,7
De acuerdo	11	39,3
En desacuerdo	7	25,0
Totalmente desacuerdo	6	21,4
Indiferente	1	3,6
Total	28	100,0

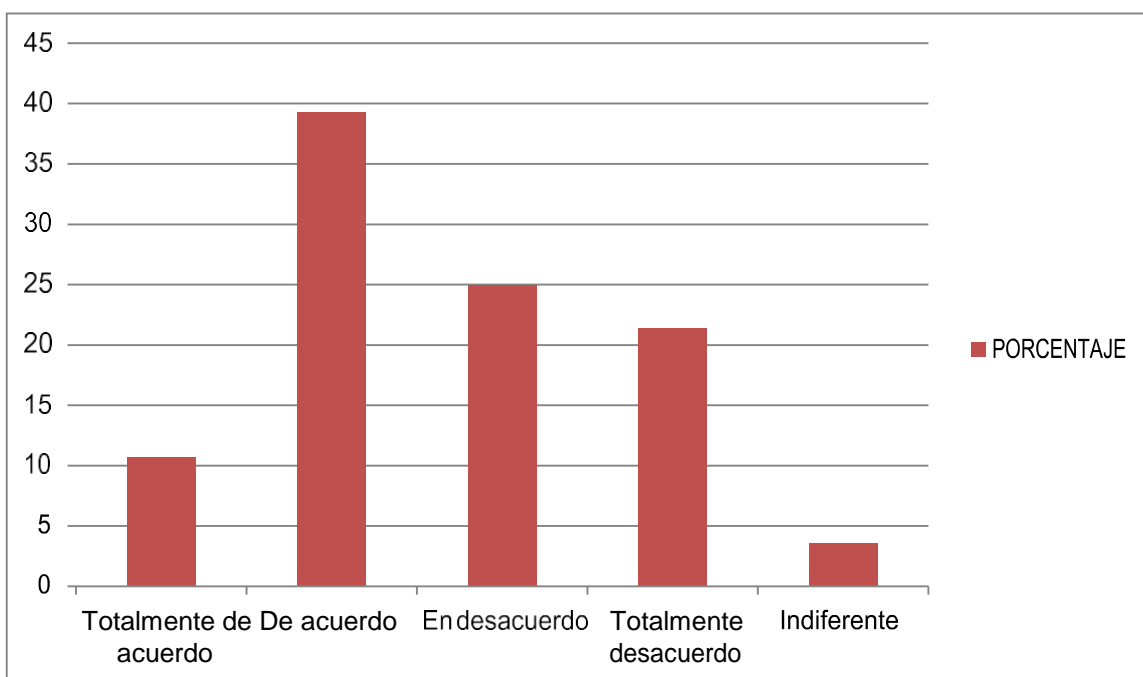


Figura 14. Existe un plan de acciones para superar debilidades y reforzar fortalezas en la administración evaluada.

Interpretación

En la tabla y figura 14 se observa que el 50.0% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo en que existe un plan de acciones para superar debilidades y reforzar fortalezas en la administración evaluada, mientras que el 46.4 % están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, y un 3.6% es indiferente.

3.2. ATENCION AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CONDORCANQUI

Tabla 15

La unidad servicio realiza la labor esperada

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	33,3
De acuerdo	13	43,3
En desacuerdo	6	20,0
Totalmente desacuerdo	1	3,3
TOTAL	30	100,0

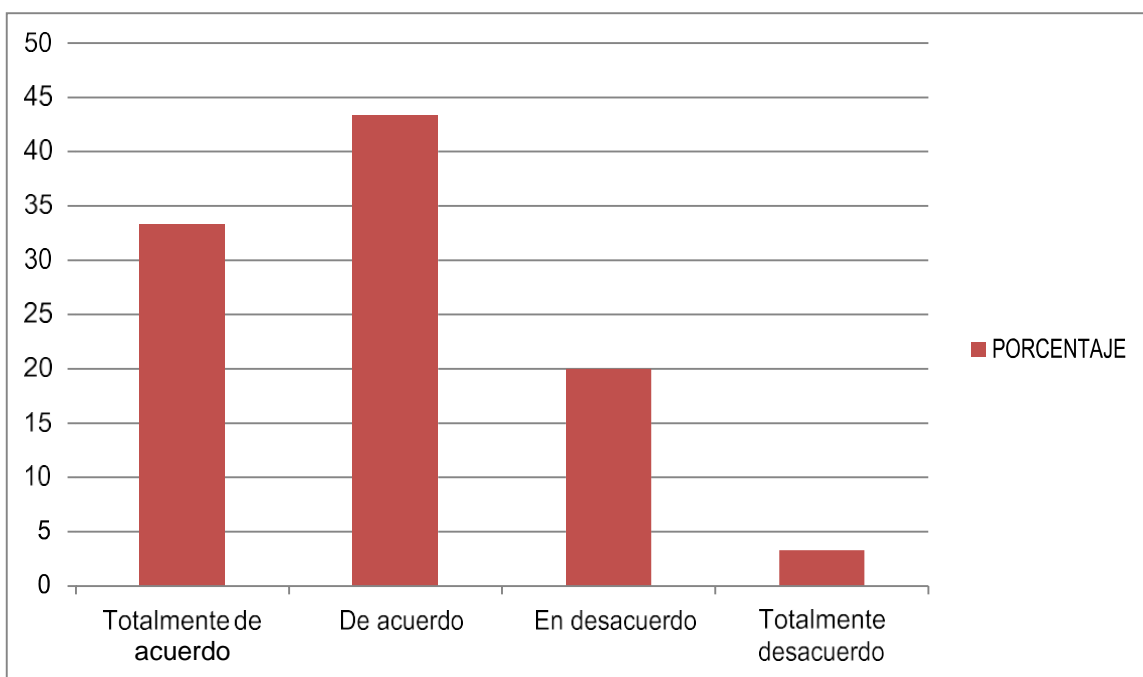


Figura 15. La unidad servicio realiza la labor esperada

Interpretación

En la tabla y figura 15 se puede observar que el 76.6% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que la unidad de servicios realiza la labor esperada y sólo un 23.3% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla16

El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	4	13,3
De acuerdo	13	43,3
En desacuerdo	12	40,0
Totalmente desacuerdo	1	3,3
TOTAL	30	100,0

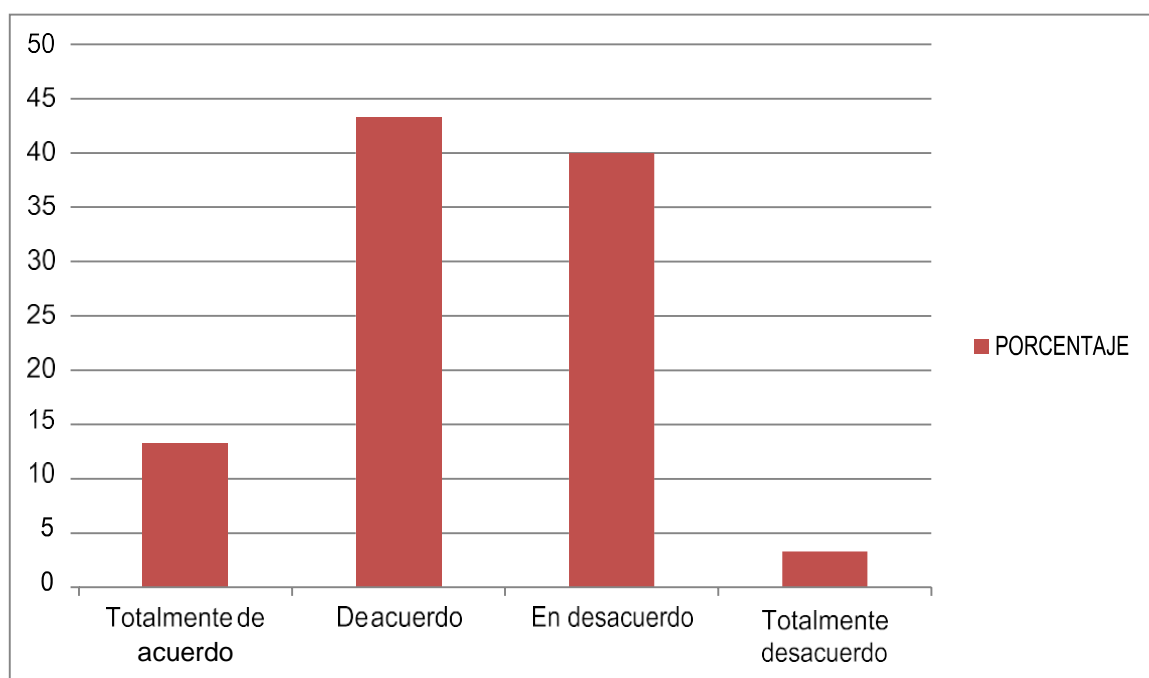


Figura 16. El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios

Interpretación

En la tabla y figura 16 se puede observar que el 56.6% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que la unidad de servicios ayuda a los usuarios y sólo un 43.3% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 17

El tratamiento del personal con los usuarios es considerado amable

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	33,3
De acuerdo	12	40,0
En desacuerdo	3	10,0
Totalmente desacuerdo	3	10,0
Indiferente	2	6.7
Total	30	100,0

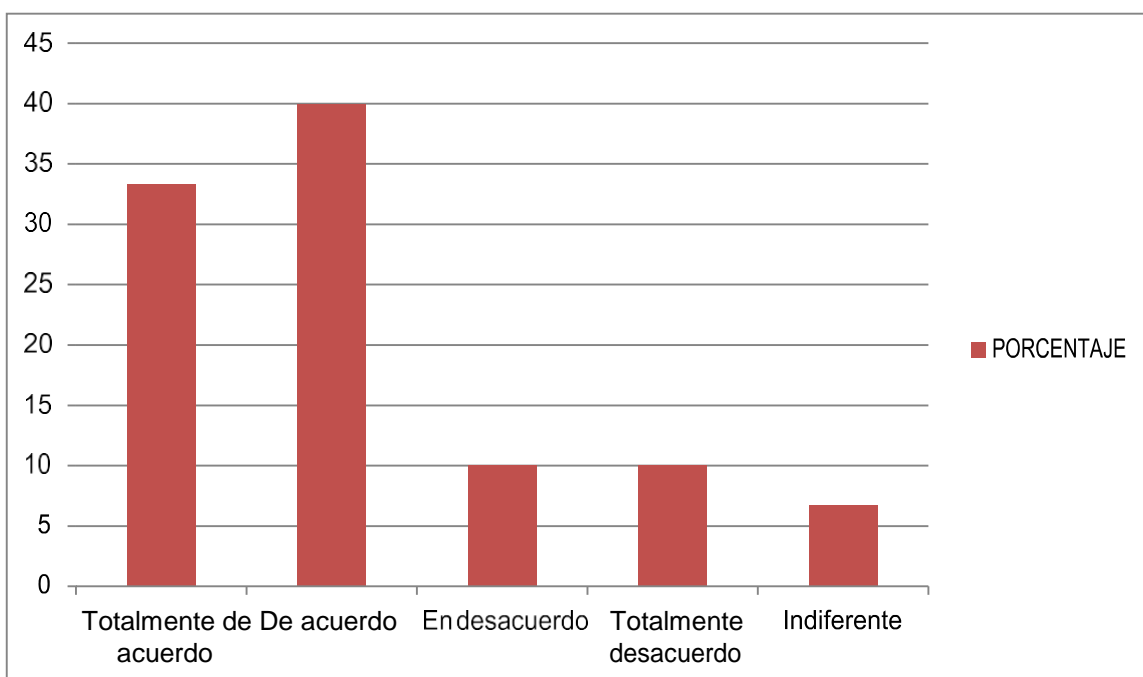


Figura 17. El tratado del personal con los usuarios es considerado amable

Interpretación

En la tabla y figura 17 se puede observar 73.3% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que el personal de la unidad de servicio los tratan amablemente y solo un 20% esta en desacuerdo.

Tabla 18

El servicio da respuesta es rápida a las necesidades y problemas de los usuarios

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	7	23,3
De acuerdo	10	33.3
En desacuerdo	7	23.3
Totalmente desacuerdo	5	16.7
Indiferente	1	3.4
Total	30	100.00

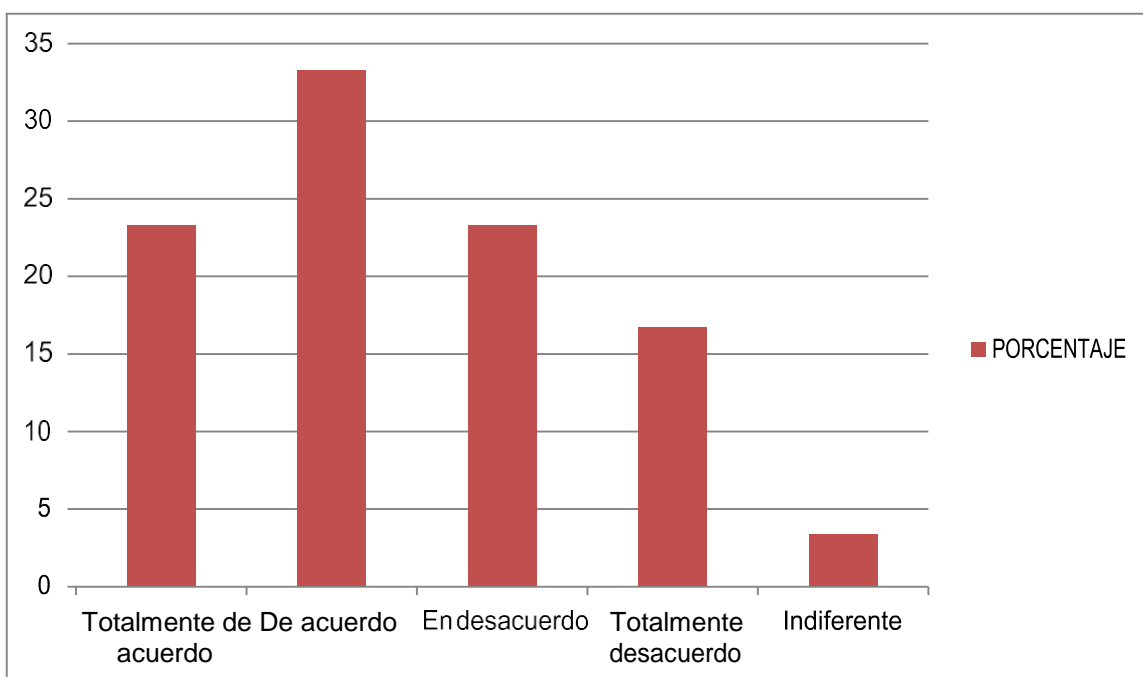


Figura 18. El servicio da respuesta es rápida a las necesidades y problemas de los usuarios

Interpretación

En la tabla y figura 18 se puede observar que el 56.6% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que la unidad de servicios da respuesta es rápida a las necesidades y problemas de los usuarios, 40.0% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, y 3.4% indiferente.

Tabla 19

Cuando acudimos servicios /unidad que se encontrara las mejores soluciones

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	11	36,7
De acuerdo	9	30,0
En desacuerdo	8	26,7
Totalmente desacuerdo	1	3,3
Indiferente	1	3,3
Total	30	100,0

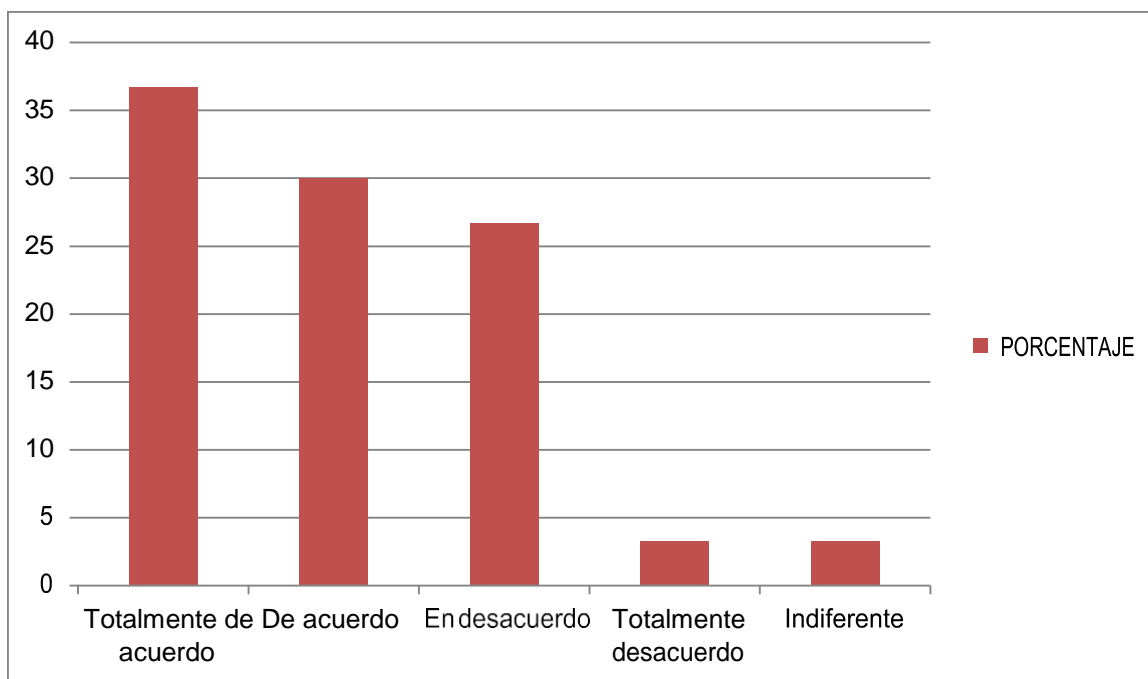


Figura 19. Cuando acudimos servicios /unidad que se encontrara las mejores soluciones

Interpretación

En la tabla y figura 19 se puede observar que el 66.7% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que cuando acudimos servicios /unidad que se encontrara las mejores soluciones, 29.0% están en desacuerdo y totalmente y 3.3% son indiferentes.

Tabla 20

El personal da una imagen de honestidad y confianza.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	16,7
De acuerdo	13	43,3
En desacuerdo	8	26,7
Totalmente desacuerdo	4	13,3
Total	30	100.0

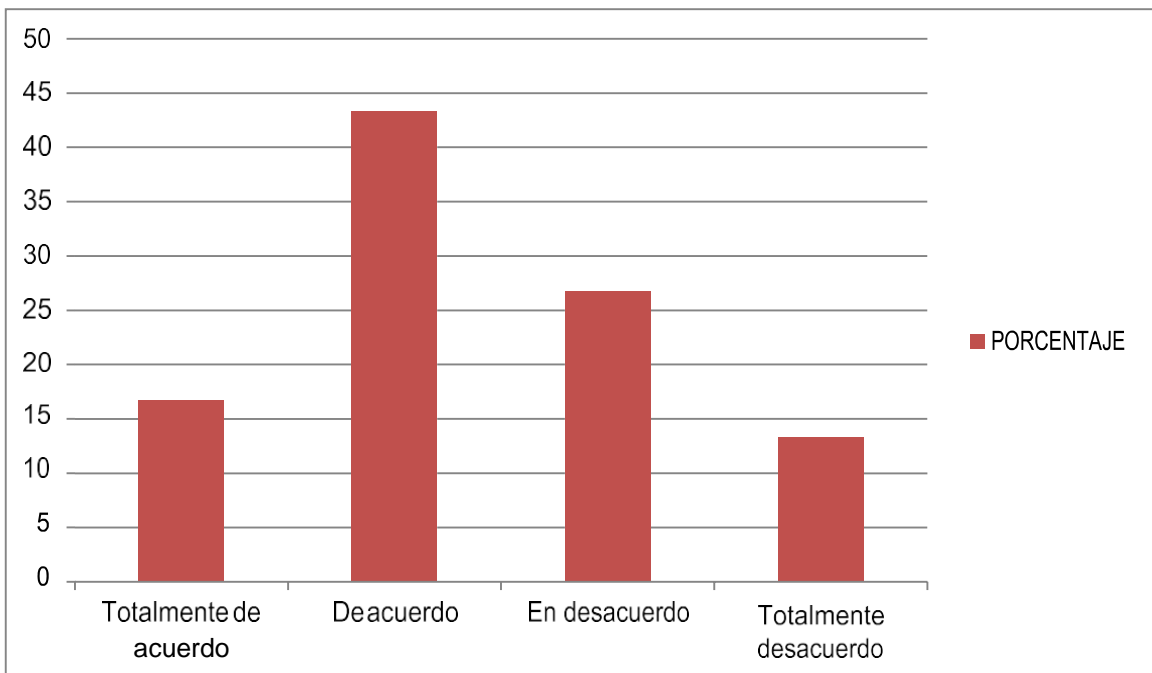


Figura 20. El personal da una imagen de honestidad y confianza.

Interpretación

En la tabla y figura 20 se puede observar que el 60.0% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que *el personal da una imagen de honestidad y confianza* y 40,0% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 21

Cuando acude al servicio no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	7	23,3
De acuerdo	12	40,0
En desacuerdo	7	23,3
Totalmente desacuerdo	3	10,0
Indiferente	1	3.4
Total	30	100,0

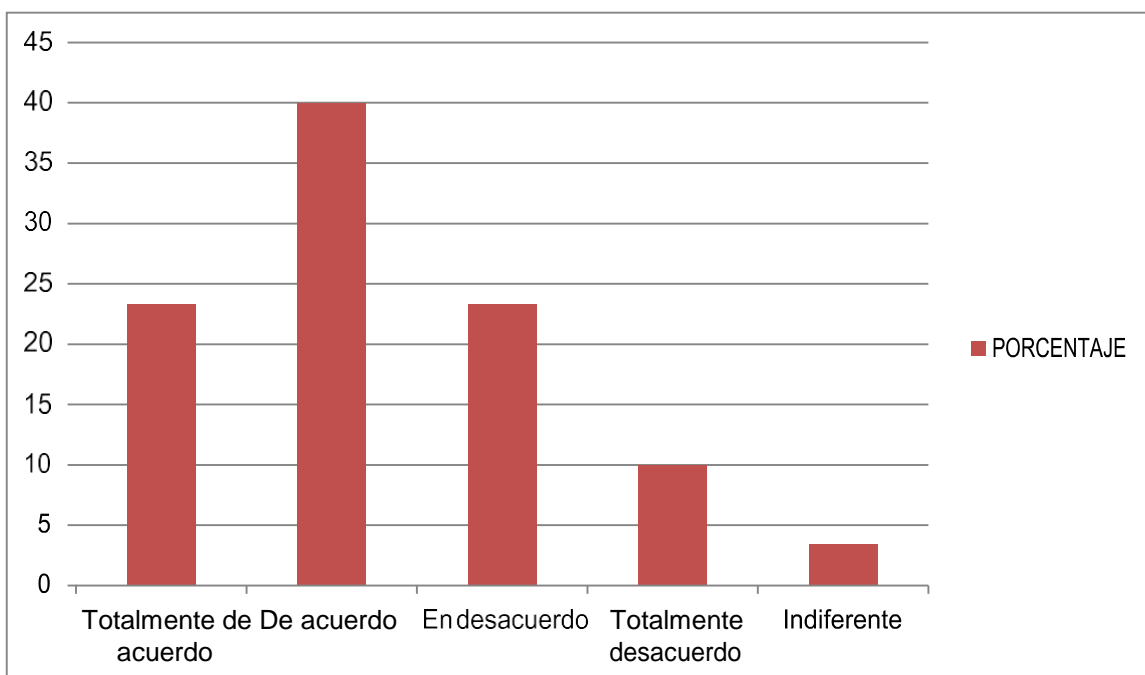


Figura 21. Cuando acude al servicio no tengo problemas en contactos con la persona que puede responder a mis demandas

Interpretación

En la tabla y figura 21 se puede observar que el 63,3% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que cuando acude al servicio no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas en la unidad de servicios y un 33.3% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, solo 3.4% indiferente.

Tabla 22

El servicio /unidad informa en forma clara y comprensible a sus usuarios

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	11	36,7
De acuerdo	8	26,7
En desacuerdo	7	23,2
Totalmente desacuerdo	2	6,7
Indiferente	2	6.7
Total	30	100,0

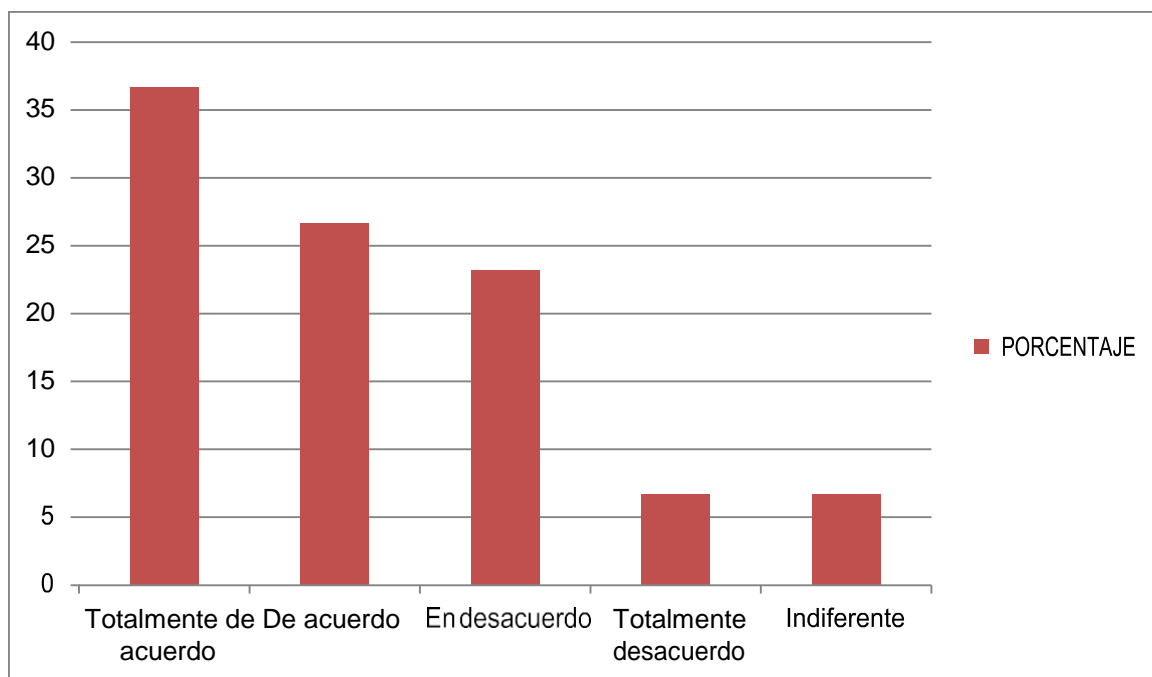


Figura 22.El servicio /unidad informa de formar claros y comprensibles de sus usuarios

Interpretación

En la tabla y figura 22 se puede observar que el 63.4% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que el servicio /unidad informa en forma clara y comprensible a sus usuarios, 29.9% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, y 6.7% indiferentes.

Tabla 23

He tenido la oportunidad de comprobar que la persona cuenta con recursos , materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	8	26,7
De acuerdo	13	43,3
En desacuerdo	8	26,7
Totalmente desacuerdo	1	3,3
<i>Total</i>	<i>30</i>	<i>100.00</i>

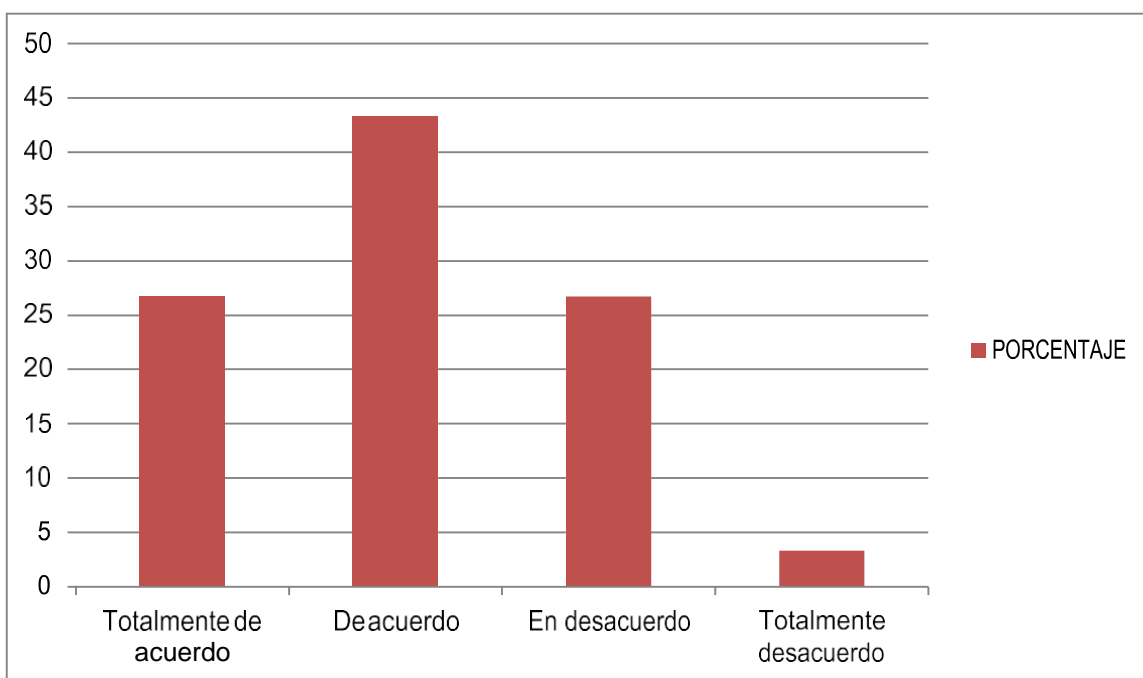


Figura 23. He tenido la oportunidad de comprobar que la persona cuenta con recursos , materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.

Interpretación

En la tabla y figura 23 se puede observar que el 70.0% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo ha tenido la oportunidad de comprobar que la persona cuenta con recursos, materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo, 26.7% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, y 3.3% indiferentes.

Tabla 24

He podido comprobar que la persona dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	16,7
De acuerdo	13	43,3
En desacuerdo	6	20,0
Totalmente desacuerdo	5	16,7
Indiferente	1	3.3
Total	30	100,0

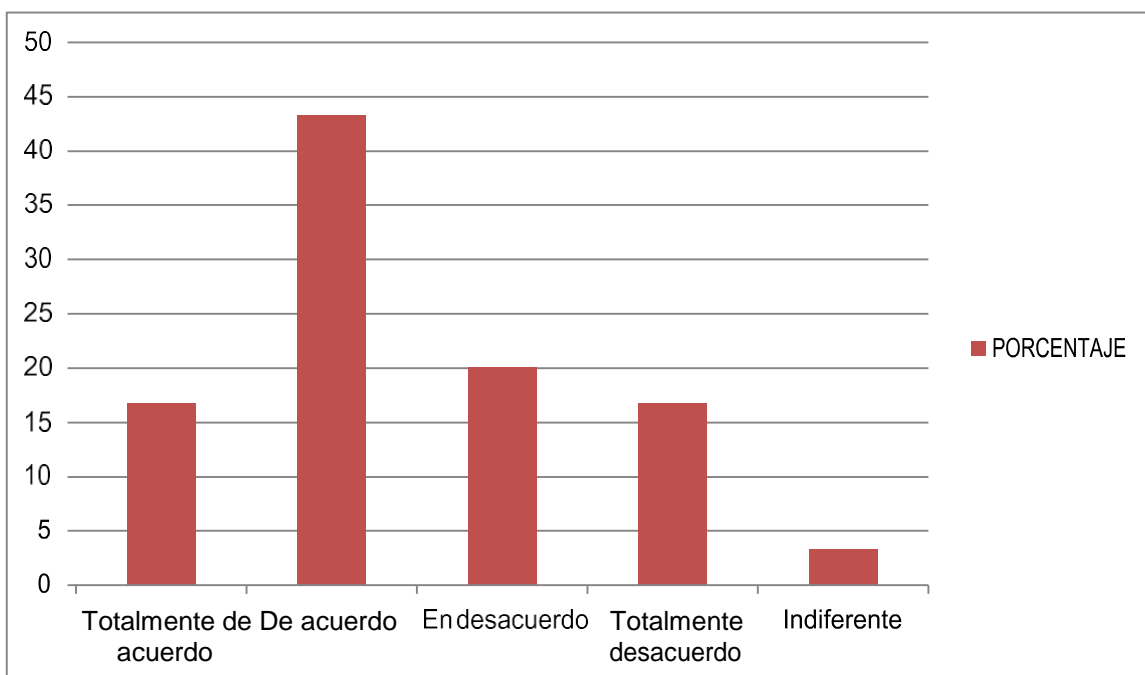


Figura 24. He podido comprobar que la persona dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.

Interpretación.

En la tabla y figura 24 se puede observar que el 60.0% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que he podido comprobar que la persona dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo, 36.7% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, y 3.3% indiferente.

Tabla 25

He podido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación como otros servicios para facilitar su labor.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	20,0
De acuerdo	11	36,7
En desacuerdo	7	23,3
Totalmente desacuerdo	3	10,0
Indiferente	3	10,0
Total	30	100,0

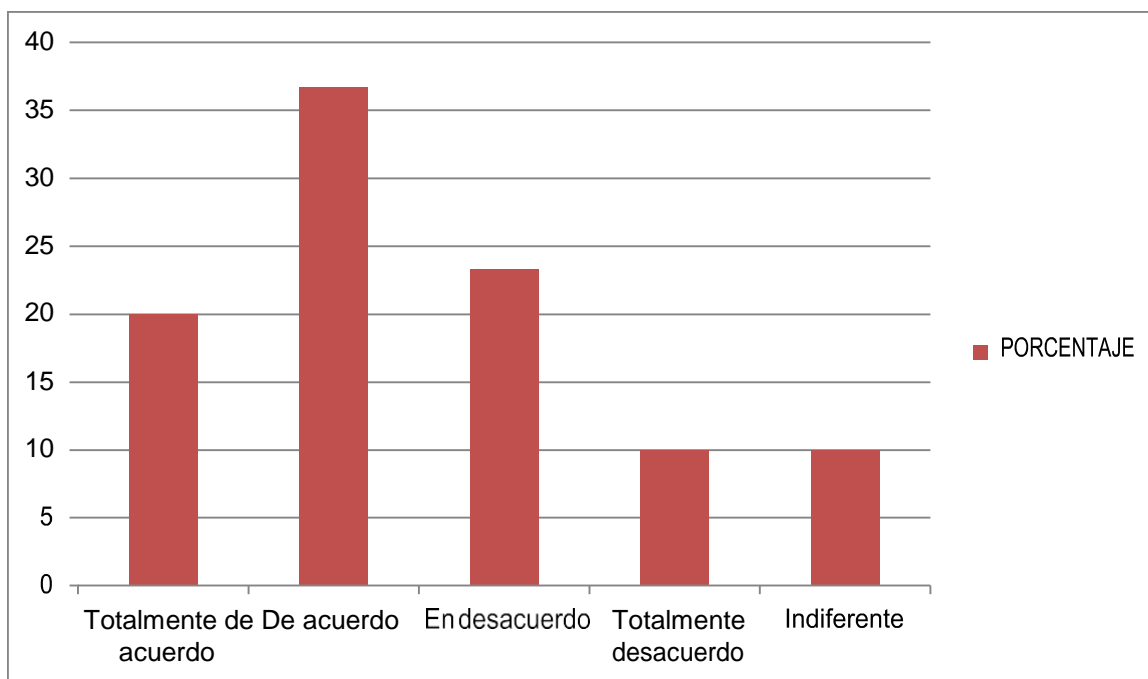


Figura 25. He podido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación como otros servicios para facilitar su labor.

Interpretación

En la tabla y figura 25 se puede observar que el 56.0% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo he podido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación como otros servicios para facilitar su labor, 33.3% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, y 10% indiferente.

Tabla 26

El servicio se adaptó perfectamente a mis necesidades.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	16,7
De acuerdo	11	36,7
En desacuerdo	8	26,7
Totalmente desacuerdo	6	20,0
Total	30	100.00

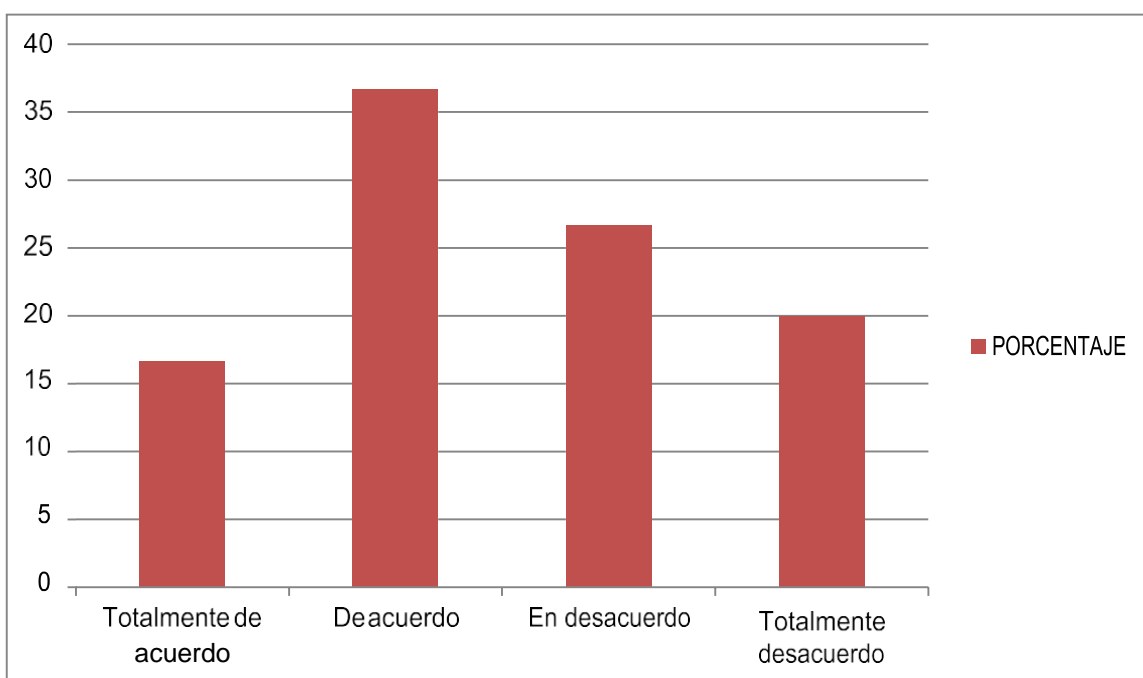


Figura 26. El servicio se adaptó perfectamente a mis necesidades .

Interpretación

En la tabla y figura 26 se puede observar que el 53.4% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que el servicio se adaptó perfectamente a mis necesidades, 46.7% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 27

He observado mejora en el funcionamiento general del servicio en mis distintas visitas.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	10,0
De acuerdo	15	50,0
En desacuerdo	11	36,7
Totalmente desacuerdo	1	3,3
Total	30	1000

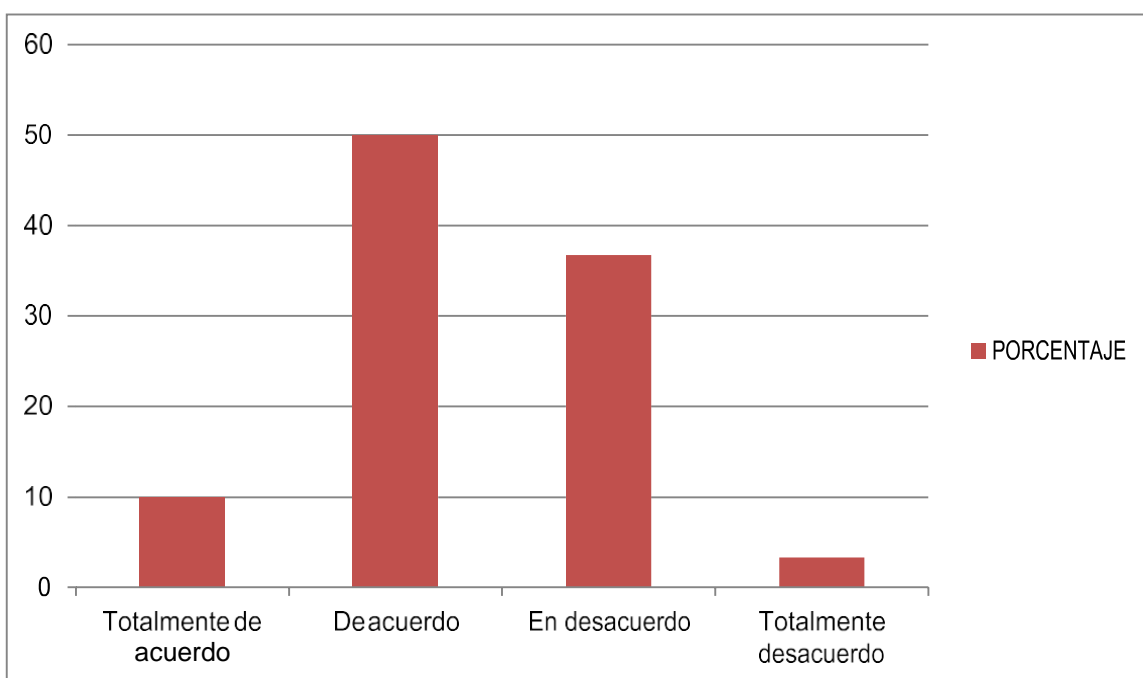


Figura 27. He observado mejora en el funcionamiento general del servicio en mis distintas visitas.

Interpretación

En la tabla y figura 27 se puede observar que el 60.0% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que observa mejora en el funcionamiento general del servicio en mis distintas visitas la unidad de servicios realiza la labor esperada y sólo un 30.0% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 28

El servicio se adaptó perfectamente a mis necesidades usuarias.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	9	30,0
De acuerdo	10	33,3
En desacuerdo	5	16,7
Totalmente desacuerdo	4	13,3
Indiferente	2	6,7
Total	30	100,0

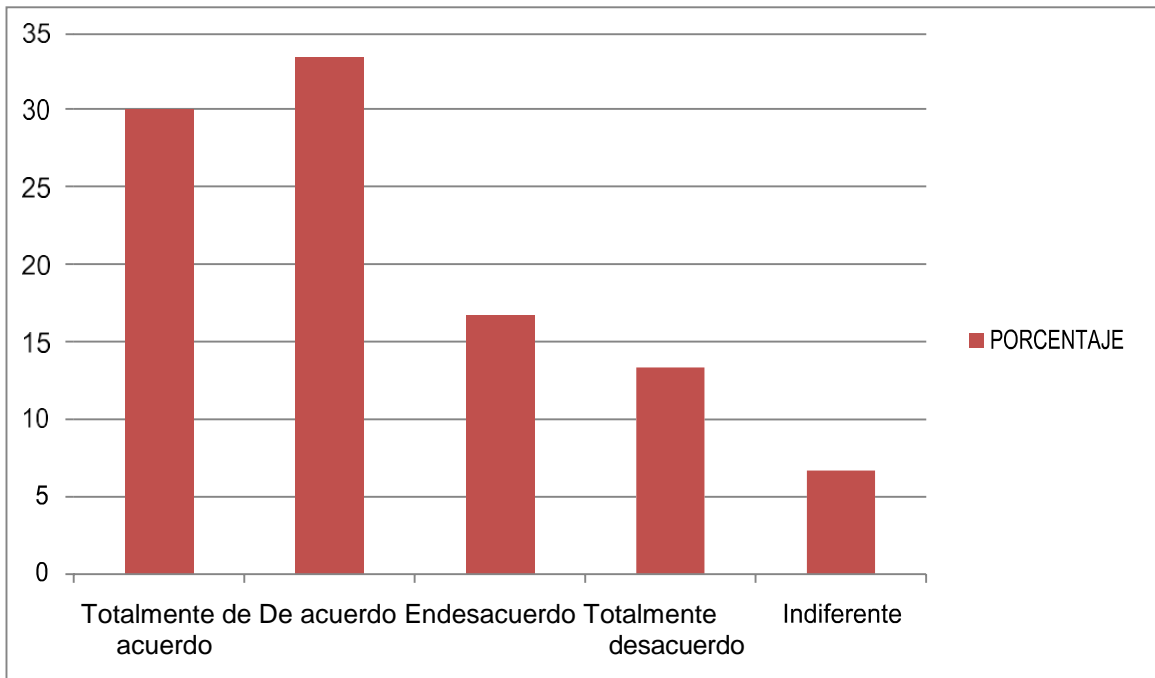


Figura 28. El servicio se adaptó perfectamente a mis necesidades usuarias.

Interpretación

En la tabla y figura 28 se puede observar que el 63.3% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que el servicio se adaptó perfectamente a mis necesidades usuarias, 30.0% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, y 6.7% indiferente.

Tabla 29

El servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	16,8
De acuerdo	10	33,3
En desacuerdo	7	23,3
Totalmente desacuerdo	4	13,3
Indiferente	4	13,3
Total	30	100,0

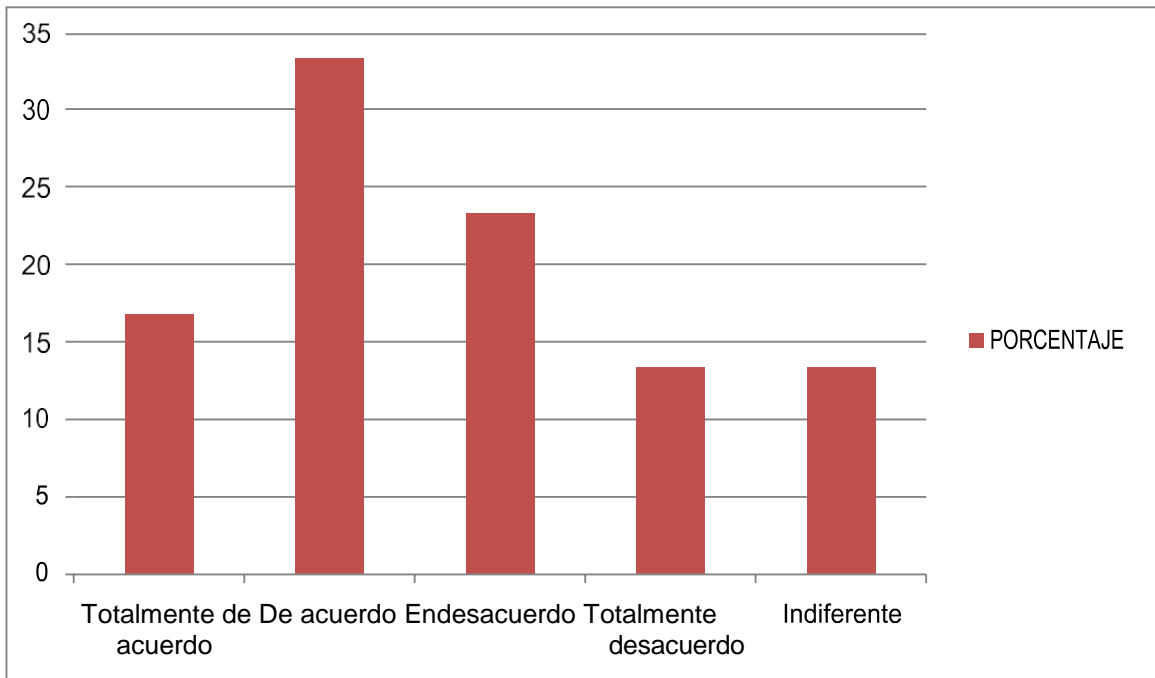


Figura 29. El servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas.

Interpretación

En la tabla y figura 29 se puede observar que el 50.1% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que la unidad de servicios ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas. y sólo un 36.6% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 30

Si deseas realizar alguna observación sobre el servicio unidad puedes utilizar el buzón sugerencia.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	20,0
De acuerdo	11	36,7
En desacuerdo	10	33,3
Totalmente desacuerdo	3	10,0
Total	30	100,0

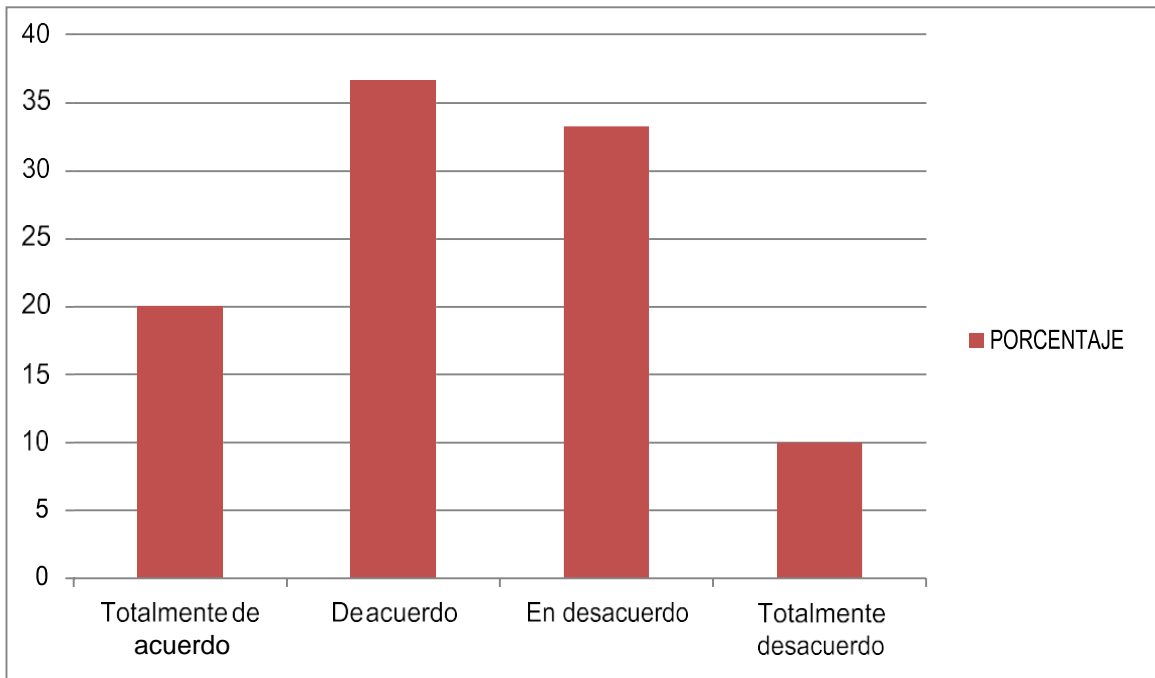


Figura 30. Si deseas realizar alguna observación sobre el servicio unidad puedes utilizar el buzón sugerencia.

Interpretación

En la tabla y figura 30 se puede observar que el 56.7% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que la unidad de servicios si tienes que realizar alguna observación sobre el servicio puedes utilizar el buzón sugerencia y sólo un 43.3% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 31

Como usuario conozco la posibilidad que me ofrece el servicio /unidad

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	10,0
De acuerdo	16	53,3
En desacuerdo	7	23,3
Totalmente desacuerdo	3	10,0
Indiferente	1	3,4
Total	30	100,0

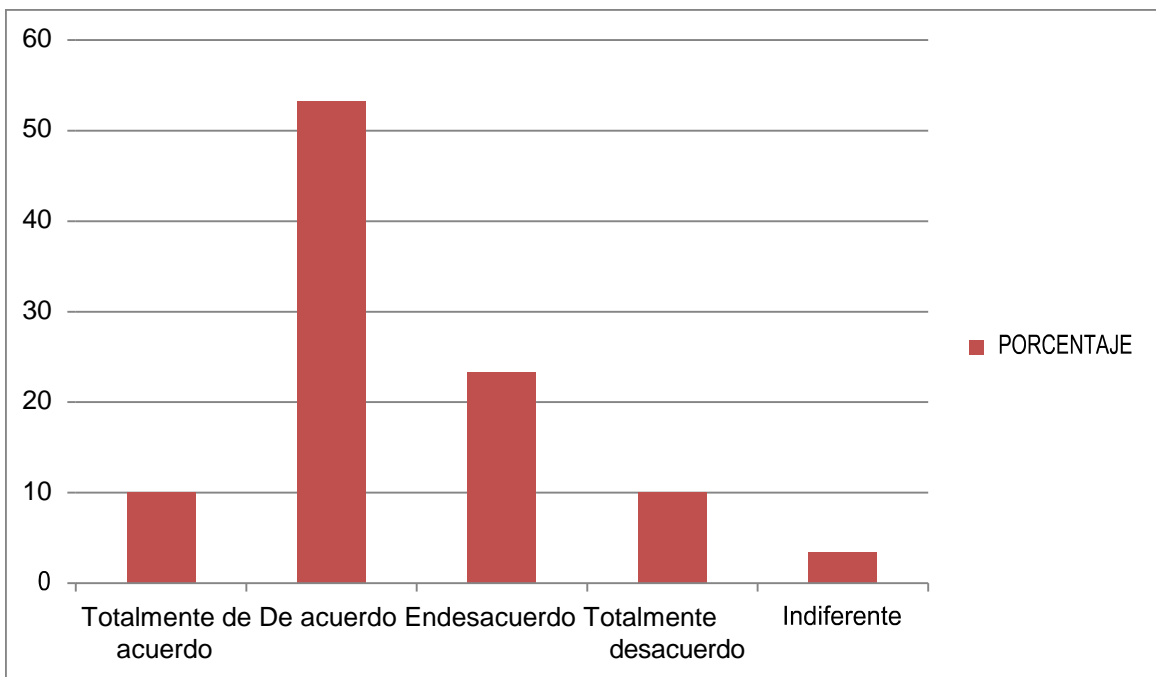


Figura 31. Como usuario conozco la posibilidad que me ofrece el servicio /unidad

Interpretación

En la tabla y figura 31 se puede observar que el 63.3% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que conozco la posibilidad que me ofrece UGEL y sólo un 33.3% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo

Tabla 32

El trato que ofrece la Ugel Condorcanqui al usuario es de calidad

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	20,0
De acuerdo	13	43,3
En desacuerdo	7	23,3
Totalmente desacuerdo	3	10,0
Indiferente	1	3,4
Total	30	100,0

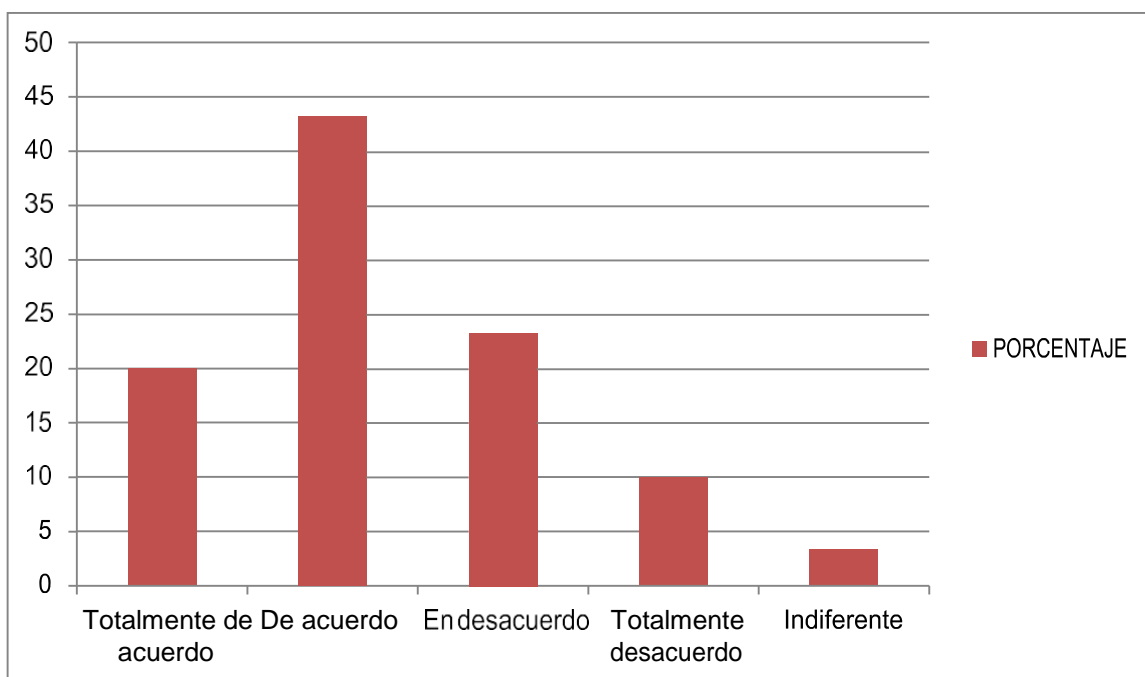


Figura 32. El trato que ofrece la Ugel Condorcanqui al usuario es de calidad

Interpretación

En la tabla y figura 32 se puede observar que el 63.3% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que el trato que ofrece la UGEL al usuario es de calidad y sólo un 33.3% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 33

Cada vez que hago uso de los servicios que brinda la Ugel Condorcanqui salgo satisfecho de la atención recibida

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	16,7
De acuerdo	15	50,0
En desacuerdo	7	23,3
Totalmente desacuerdo	1	3,3
Indiferente	2	6,7
Total	30	100,0

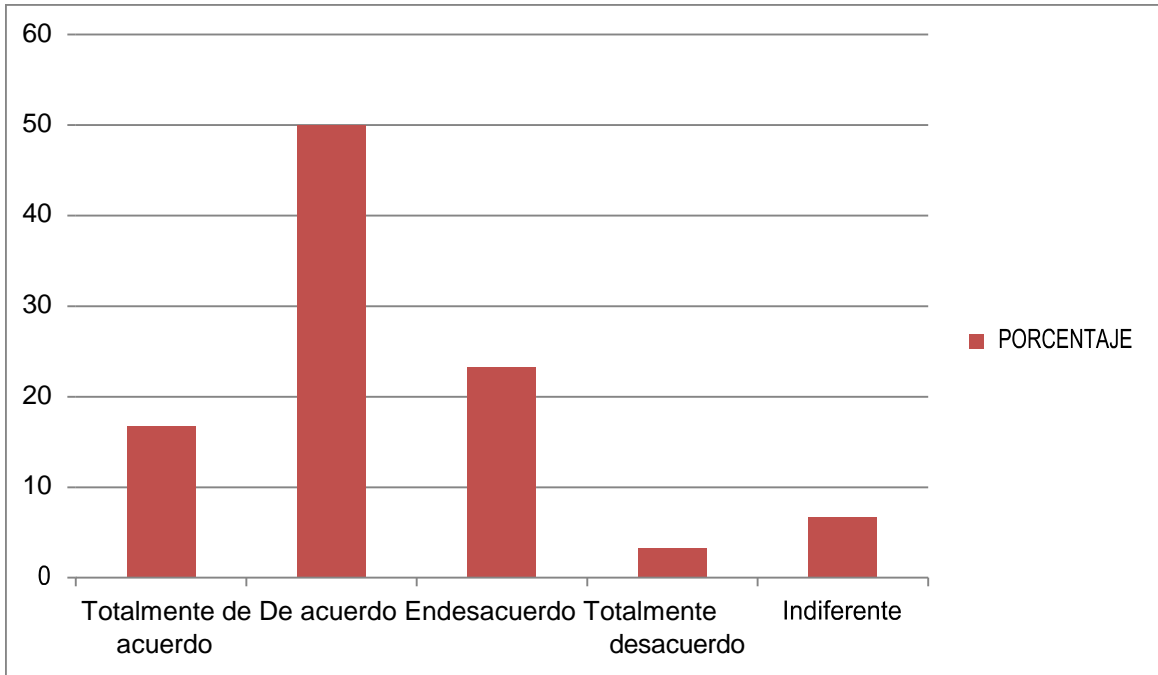


Figura 33. Cada vez que hago uso de los servicios que brinda la UGEL Condorcanqui salgo satisfecho de la atención recibida

Interpretación

En la tabla y figura 33 se puede observar que el 66.7% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que Cada vez que hago uso de los servicios que brinda la UGEL Condorcanqui salgo satisfecho de la atención recibida y sólo un 7.6% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 34

Creer que la Ugel Condorcanqui debería mejorar en la buena atención al usuario

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	7	23,3
De acuerdo	13	43,3
En desacuerdo	7	23,3
Totalmente desacuerdo	3	10,0
Total	30	100,0

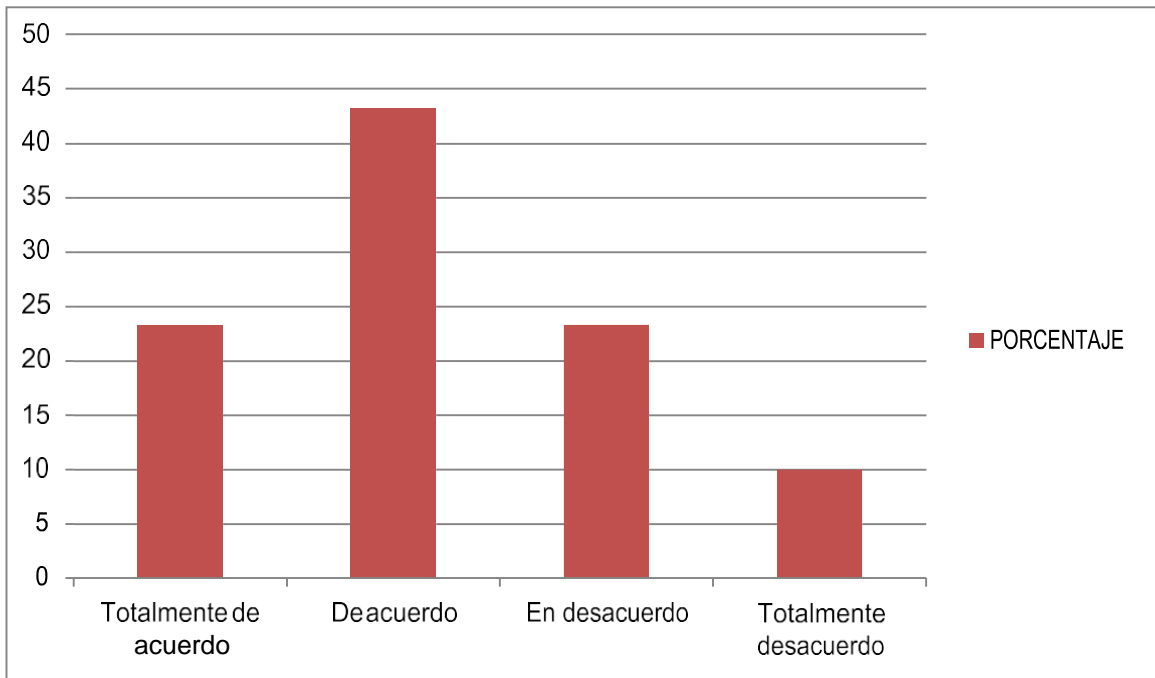


Figura 34 Crees que la Ugel Condorcanqui debería mejorar en la buena atención al usuario

Interpretación

En la tabla y figura 34 se puede observar que el 66.6% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que la unidad de servicios debería mejorar en la buena atención al usuario y sólo un 33.3% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 35

Los servicios que ofrece la gestión administrativa en la atención al usuario es de calidad

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	8	26,7
De acuerdo	14	46,7
En desacuerdo	5	16,7
Totalmente desacuerdo	2	6,7
Indiferente	1	3.2
Total	30	100,0

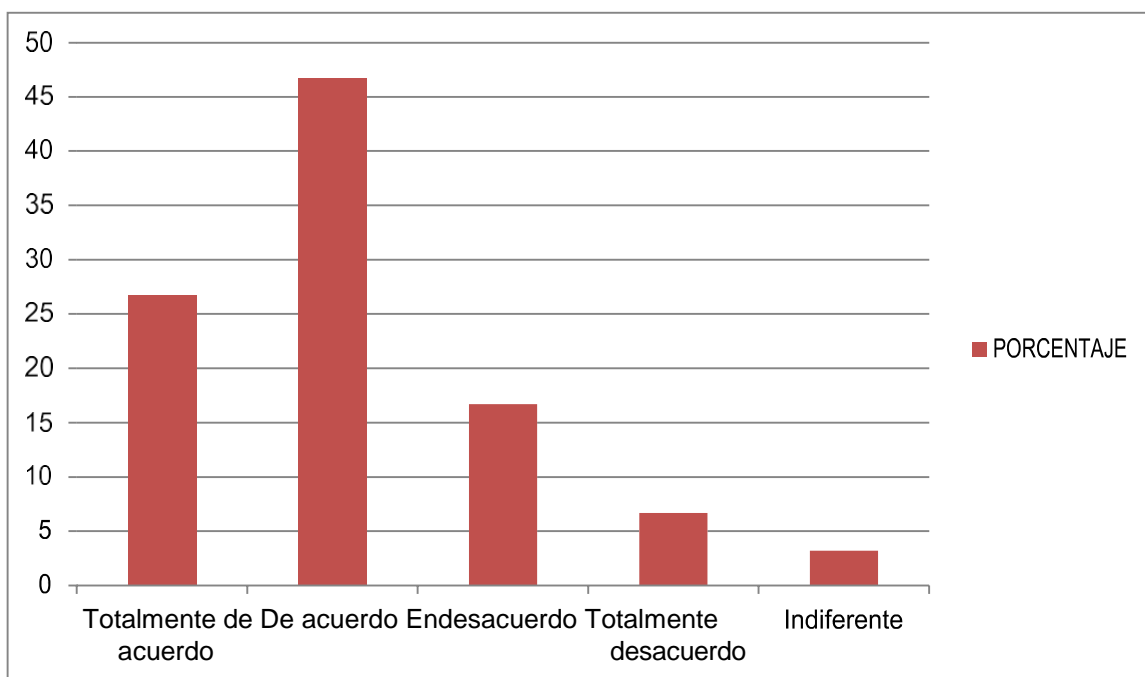


Figura 35. Los servicios que ofrece la gestión administrativa en la atención al usuario es de calidad

Interpretación

La tabla y figura 35 se puede observar que el 73.4% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que la unidad de servicios que ofrece la gestión administrativa en la atención al usuario es de calidad y sólo un 23.4% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo

Tabla 36

Los servicios que brinda la UGEL de Condorcanqui salgo satisfactorio de la atención recibida

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	8	26,7
De acuerdo	11	36,7
En desacuerdo	9	30,0
Totalmente desacuerdo	2	6,7
Total	30	100,0

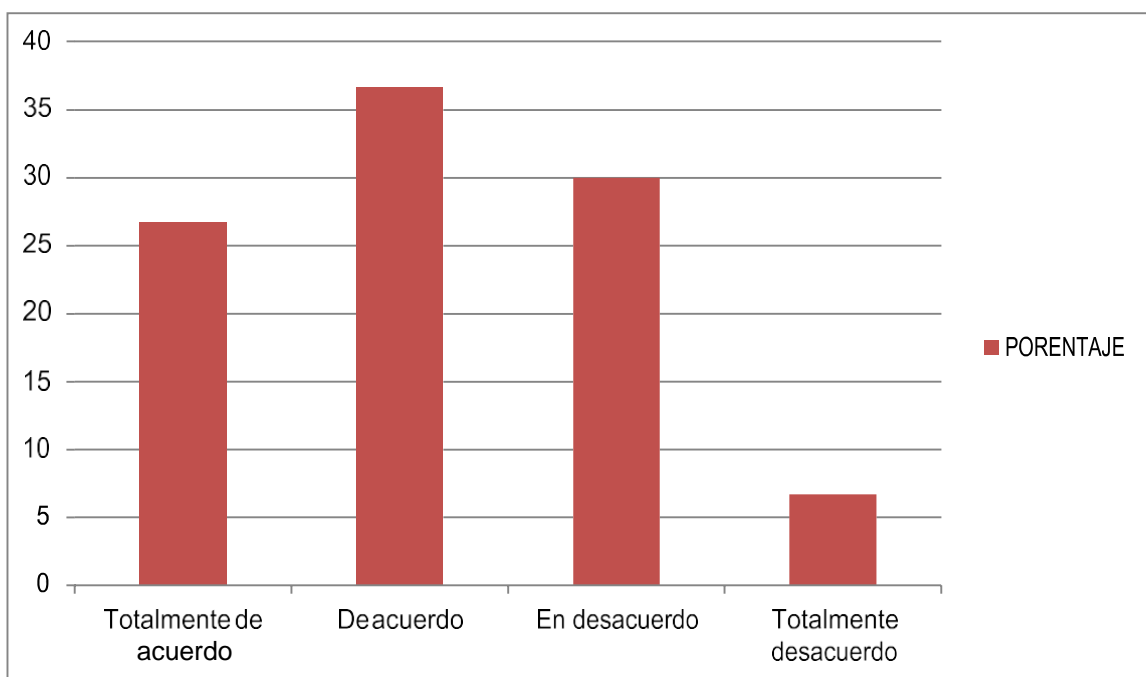


Figura 36. Los servicios que ofrece la gestión administrativa en la atención al usuario es de calidad

Interpretación

En la tabla y figura 36 se puede observar que el 63.4% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que la unidad de servicios que ofrece la gestión administrativa en la atención al usuario es de calidad por ello salgo satisfecho y sólo un 36.7% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo

Tabla 37

:La Ugel es importante como parte del desarrollo de las instituciones en Condorcanqui.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	20,0
De acuerdo	13	43,3
En desacuerdo	6	20,0
Totalmente desacuerdo	4	13,3
Indiferente	1	3.4
Total	30	100,0

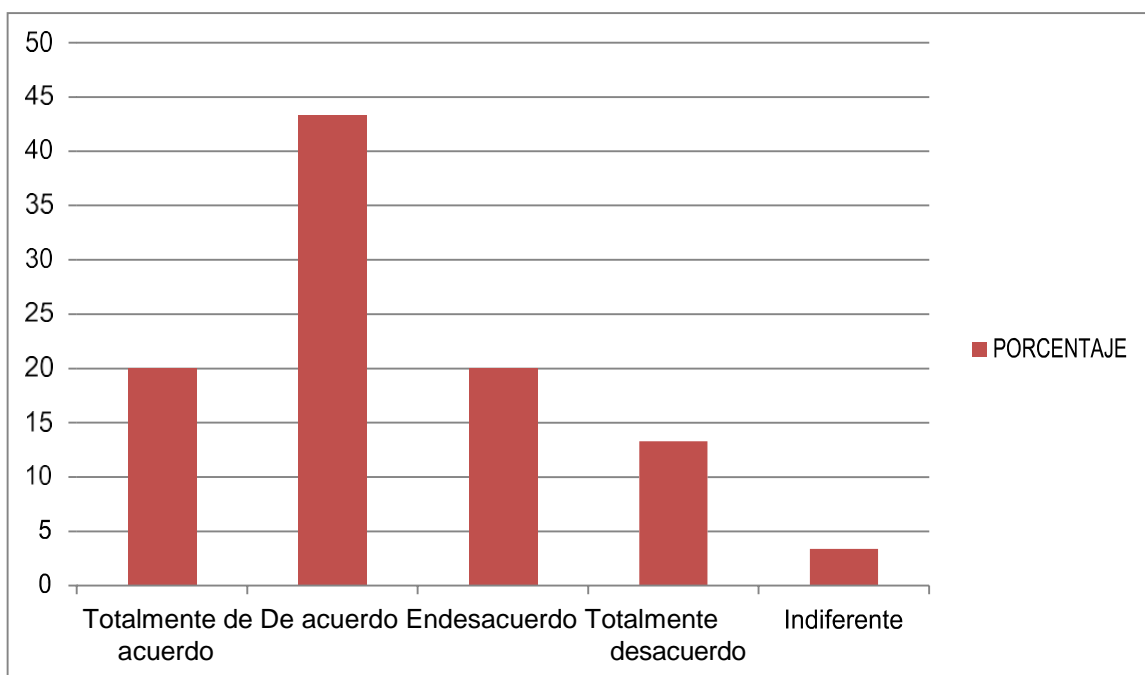


Figura 37. La Ugel es importante como parte del desarrollo de las instituciones en Condorcanqui.

Interpretación

En la tabla y figura 37 se puede observar que el 63.3% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que la unidad de servicios es importante como parte del desarrollo de las instituciones de Condorcanqui y sólo un 33.3% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 38

Los servicios que presta la Ugel deben mejorar y modificarse

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	16,7
De acuerdo	10	33,4
En desacuerdo	9	30,0
Totalmente desacuerdo	4	13,3
Indiferente	2	6,6
Total	30	100,0

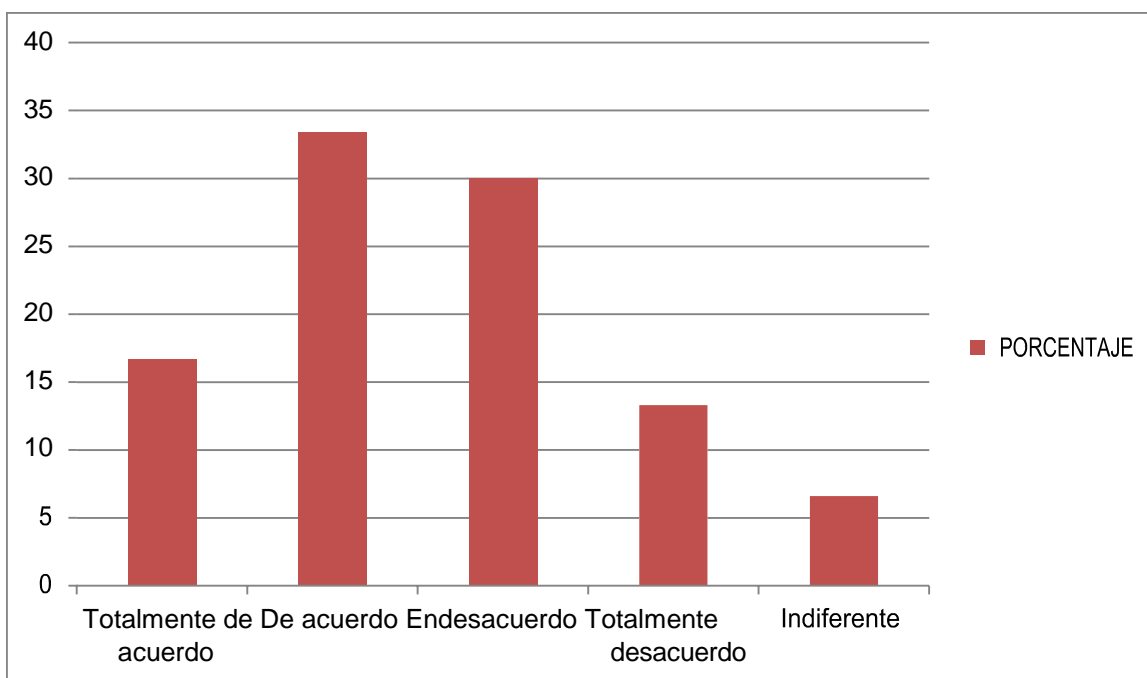


Figura 38. Los servicios que presta la Ugel deben mejorar y modificarse

Interpretación

En la tabla y figura 38 se puede observar que el 50.1% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo que la unidad de servicios mejorar y modificarse y sólo un 43.3% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

3.3. Desempeño laboral del trabajador administrativo en **relación** a la atención de calidad que brinda a los usuarios de la UGEL Condorcanqui

Correlaciones

		VAR00004	VAR00005
VAR00004	Correlación de Pearson	1	-,003
	Sig. (bilateral)		,987
	N	30	30
VAR00005	Correlación de Pearson	-,003	1
	Sig. (bilateral)	,987	

N	30	30
---	----	----

En el cuadro se puede apreciar que existe una correlación entre el desempeño laboral del trabajador administrativo en relación a la atención de calidad que brinda a los usuarios de la unidad de gestión educativa local Condorcanqui.

IV. DISCUSION

La Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui (**UGEL Condorcanqui**) se encarga de garantizar un servicio educativo de calidad en todos los niveles y modalidades del sistema educativo, la **UGEL Condorcanqui** depende de la Dirección Regional de Educación de Amazonas (DRE-Amazonas), este se encarga de coordina labores y funciones con las entidades educativas asignadas en el **departamento de Amazonas**. En base a los servicios que desarrolla, es fundamental que cuente con una buena gestión administrativa y sobre todo

otorgar una atención de calidad al usuario y la precisión y responsabilidad de cada trámite que se atiende

Actualmente, la UGEL se encuentra en una buena posición dentro de la gestión educativa que se desenvuelve, contando con un alto nivel de demanda, lo que representa un crecimiento de la organización. No obstante, esta situación a la vez ha generado problemas en la atención al usuario.

La UGEL viene realizando su labor (67.8%), para lo cual cuenta con un plan estratégico de desarrollo (PDE) (53.7%) el mismo que solo el 64.3% lo conoce. Documento que esta *en coherencia con la misión* (60.7%) que orienta y ordena las actividades de la UGEL(57.2%). El personal administrativo y procedentes está comprometido con la misión y los propósitos de la UGEL (67.9%) los cuales son conocidos y compartidos por la comunidad de Condorcanqui (75%).

De otro lado, existen mecanismos oficiales que permiten evaluar sistemáticamente los propósitos, métodos y objetivos (64.3%) así como políticas claras que permiten el seguimiento y la evaluación periódica conocidos por todos los miembros de la comunidad magisterial (59.8%) además existen mecanismos eficaces de participación del personal administrativo por docentes en la gestión de políticas.(42.9%) y periódicamente se llevan a cabo ejercicios de autoevaluación (53.6%) y se cuenta con un plan de acciones para superar debilidades y reforzar fortalezas en la administración evaluada,(50%)

Por lo que se puede deducir que se han establecido los objetivos de la UGEL, determinado a la vez, los recursos y técnicas necesarias para su cumplimiento en el debido tiempo y espacio. Lo que se refleja en la eficiencia de los servicios que se ofrecen, es decir, se está desarrollando una buena relación entre los recursos disponibles, adquiriendo buenos resultados en la gestión administrativa de los usuarios.

Los resultados descritos se relacionan con lo citado por De Val-Pardo y Corella (2001), quien indica que la planificación se trata de “un proceso continuo y flexible que tiene por objeto seleccionar los objetivos, determinar las estrategias y las políticas, y determinar las acciones”. Igualmente con Jiménez (2004), al señalar que se “debe considerar la eficiencia como el máximo resultado posible de productividad que puede ser alcanzado a partir de un volumen de recursos determinados”.

La atención al usuario en la unidad de gestión educativa local condorcanqui cumple con su labor (76.6%), ayuda a los usuarios(56.6%), el personal da un trato amable (73.3%).dan respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios (56.6%), nos encontraran las mejores soluciones(66.7%) personal da una imagen de honestidad y confianza (60,0%), no se tiene problemas en contactar con la persona que puede responder a las demandas (63.3%) e informa en forma clara y comprensible a sus usuarios (63.4%) el personal cuenta con recursos , materiales suficientes (70%), dispone de programas y equipos informáticos(60%), medios adecuados de comunicación como otros servicios para facilitar su labor (56,7%).

De otro lado, el servicio se adapta perfectamente a las necesidades de los usuarios (53.4%), observándose mejoras en el funcionamiento general del servicio (60%), solucionando satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas (63.4%), si se tiene que realizar alguna observación sobre el servicio se puede utilizar el buzón sugerencias porque el usuario conoce la posibilidad de atención y trato que ofrece la UGEL es de calidad (63.3%) motivo por lo que el usuario sale satisfecho de la atención recibida (66.7%), se debe mejorar la atención al usuario (66.6%), para ofrecer una gestión administrativa de calidad por ello salgo satisfecho (63.4%), y constituye una institución importante para el desarrollo (63.3%) sin embargo, la unidad de servicios deben mejorar y modificarse(50.1%)

Los resultados presentados conllevan a afirmar que la adecuada planificación de la gestión administrativa va a incidir favorablemente en la calidad de atención al usuario en la UGEL Condorcanqui, año 2016.

Por otro lado, es importante señalar que existe una significativa relación entre la gestión administrativa y la atención del usuario; es decir que a medida que se mejore la gestión administrativa, se elevaran los niveles de atención de usuario, determinan los niveles de satisfacción que puedan tener, tal como lo señala Chiavenato (2007) .

V. CONCLUSIÓN

- a) La **gestión administrativa** en la Unidad de Gestión Educativa local Condorcanqui, Amazonas en el año, 2016 se encontró en una buena posición dentro de la gestión educativa
- b) La **atención al usuario** en la Unidad de Gestión Educativa Local Condorcanqui, Amazonas durante el año 2016 estuvo acorde a las necesidades de los usuarios

- c) Existe una significativa relación entre la gestión administrativa y la atención del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Condorcanqui, Amazonas durante el año 2016.

VI. RECOMENDACIONES

Se sugiere a la dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local Condorcanqui que se tome en cuenta los resultados de la presente investigación con el propósito de mejorar más la atención al usuario.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, J.E. y Vargas, J. E. (2010) Servicio al cliente. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

Aguilar, J.E. (2010) Definición, antecedentes históricos y teorías de la administración. Network de psicología organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. visitada 23.05.2016. Recuperado de:

**[http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/administracion
definicion antecedentes historicos teorias administrativas](http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/administracion_definicion_antecedentes_historicos_teorias_administrativas)**

Alfonzo, G. (2002). Propuesta para mejorar los procesos administrativos en una institución educativa oficial de la ciudad de Monterrey, N.L

Alvarado, O. (1998) Gestión Educativa. Enfoques y Procesos. Lima-Perú. Editorial Fondo de Desarrollo Editorial.

Ameca, J.A. (2014). Cliente interno y externo en una organización. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/cliente-interno-y-externo-en-una-organizacion/>

Araujo, P. (2016) La importancia de la atención del cliente en el sector salud. Recuperado de: <http://marketingestrategico.pe/la-importancia-de-la-atencion-al-cliente-en-el-sector-salud/>

Barajas, M. J. (1994) Curso introductorio a la administración. Ed. Trillas México. p. 29-67

Beltrán, I. (2008). La suspensión de la relación de trabajo por maternidad y por paternidad a la luz de la LO 3/2007. Relaciones Laborales nº 5 pp. 37 – 60.

Calderón, P. (2002). Teoría y elementos del servicio al cliente. Visitado 23.05.2016. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/teoria-y-elementos-del-servicio-al-cliente/>

Calderón, P. (2006). *Elementos del servicio al cliente*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/elementos-del-servicio-al-cliente/>

Campos E.,& Loza, CH.,(2011). Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Universidad Técnica del Norte Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología Ecuador. Recuperado de: http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05_20_FECYT_%201136%20TESIS.pdf

Carrasco, I.(2013).Método Científico Experimental. Recuperado de: [http://fisica1grupo3im5.blogspot.pe/2013/08/metodo-cientifico-experimental.](http://fisica1grupo3im5.blogspot.pe/2013/08/metodo-cientifico-experimental.html?show Comment=1376608518655#c526498 723 4245949566)

html?show Comment=1376608518655#c526498 723 4245949566

Cortez. (2002).Servicio al cliente. Madrid. Prentice Hall.

Chiavenato, I. (1999) Administración de recursos humanos. Quinta Edición- Editorial McGraw Hill, México DF.

De Val-Pardo, I. y Corella, J. (2001). Sistemas de salud. Diagnóstico y planificación. Madrid: Díaz de Santos, S.A.

Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Sistema de Salud de Aragón (2010). Informe Ejecutivo. Dirección General de Atención al Usuario.

Febrel, M., Aznar, V.; Escribano, M^a T.; Falo, F.; Aliaga, M^a L.; García, A. et al. (sf) Plan de atención al usuario de los sistemas de salud y servicios sociales. Ecuperado de http://transparenciaragon.es/sites/default/files/documents/plan_atención_usuario_.pdf

Illia, Y. (2007). “Propuesta para la Implementación del Sistema de Calidad ISO 9001 y su relación con la Gestión Estratégica por indicadores Balanced Scorecard Aplicado un operador logístico” Tesis. Universidad Católica del Perú.

Jiménez, D. (2013) Escuela empírica. Recuperado de <http://gakko-kanri.blogspot.pe/2013/11/escuela-empirica.html>

Matosabreu, S. (2005). Gestión administrativa de una empresa comercial. Monografias.com Recuperado de cgi-bin/search.cgi?substring=0&bool=and & query=gestion+administrativa&buscar=Buscar

McCarthy, E. J. y Perreault, W.D. (2001). Marketing. Un enfoque global., McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V., México, XIII edición.

- Mora, Y. y Lazzo, M.A. (2012) Objetivos. Recuperado de <http://gestionadministrativaconceptos.blogspot.com/p/objetivos.html>
- Moya, M. (2004). “Modelo de Servicio de Atención al Cliente con Apoyo Tecnológico” Universidad de Chile.
- Munch, L., & García, J. (2009) Fundamentos de administración. México. Trillas.
- Ojeda, C. (2011). Calidad del servicio al cliente en instituciones de educación superior. Visitada 23.05.2016. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/calidad-del-servicio-al-cliente-en-instituciones-educacio-superior/>
- Ornelas, M.T. (2003).Mejora Continua en el Proceso Administrativo de Instituciones Públicas. (Tesis de Maestro). Ciencias de la Administración. San Nicolás de los Garza, N.L.
- Ortiz, F. & García, María del Pilar, (2005): Metodología de la Investigación. El proceso y sus técnicas. Limusa Editores. México D. F.
- Rodríguez, M. (2004). “Calidad en el Servicio de Atención al Cliente en una Empresa Química Industrial” Universidad Veracruzana de Minatitlán.
- Roque, J. (2016). Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial “San Martin” – Chiclayo (Tesis Profesional) Universidad Señor de Sipan, Lambayeque.
- Recari, F, (2015). Gestión administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del ministerio de gobernación de Guatemala. (Tesis), Universidad Rafael Landívar. Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/01/01/Recari-Fernando.pdf>
- Salazar, M.C. (2010). “Causas y Efectos de la Desconcentración Administrativa en los Procesos de Gestión Educativa de la Dirección Provincial de Educación de la Provincia de Pichincha”. (Tesis) Universidad Tecnológica Equinoccisal Facultad de Posgrado. Ecuador

Yumi, M. y. Yumi, R. (2007). Planificación Estratégica para el Mejoramiento de la Gestión Administrativa de la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “Corazón de la Patria” de la Parroquia Lizarzaburu, Cantón, Riobamba, Provincia de Chimborazo, para el quinquenio 2007-2012. Guaranda, Ecuador. (Tesis Magister). Universidad Estatal de Bolívar. Ecuador

CUESTIONARIO GESTION ADMINISTRATIVA EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL N° 309

Condorcanqui 2016”

RESPONSABLE: Br. Olga Petronila Guerrero Aguirre

OBJETIVO: Determinar la relación de la gestión administrativa y la atención del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui, 2016

INSTRUCCIONES: Por favor lea con cuidado cada una de las preguntas y marque en el casillero la respuesta que considere correcta

N°	DIMENSION	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Planificación	La Visión y Misión de la UGEL Condorcanqui están expresamente declaradas					
2		La UGEL Condorcanqui cuenta con un Plan Estratégico de Desarrollo (PED)					
3		Conozco el Plan Estratégico de la UGEL Condorcanqui					
4		El PED está formulado en coherencia con la Misión de la UGEL Condorcanqui.					
5	Organización	El PED es una guía que orienta y ordena las actividades de la UGEL Condorcanqui					
6		El Personal Administrativo y Paradocente está comprometido con la Misión y los Propósitos de la UGEL Condorcanqui					
7		Los Propósitos Institucionales son conocidos por la Comunidad de Condorcanqui					
8		Los Propósitos Institucionales de la UGEL son compartidos por la Comunidad de Condorcanqui					
9	Control.	Existen mecanismos eficaces que permiten evaluar sistemáticamente los Propósitos Institucionales, sus Metas y Objetivos					
10		En la Gestión Administrativa existen políticas claras que permiten el seguimiento y la evaluación periódica de los Propósitos, Metas y Objetivos Institucionales					
11		Las Políticas que permiten el seguimiento y evaluación periódica de los Propósitos, Metas y Objetivos Institucionales son conocidas por todos los miembros de la comunidad magisterial					
12		Existen mecanismos eficaces de participación del Personal Administrativo y Paradocente en la generación de Políticas de Gestión .					
13		En la UGEL se realizan, periódicamente, ejercicios de Autoevaluación para medir el logro de los Propósitos, Metas y Objetivos Institucionales de la Gestión Administrativa.					
14		Existe un Plan de Acción para superar Debilidades y reforzar Fortalezas en la Dimensión evaluada.					

1= Totalmente de Acuerdo 2= De Acuerdo 3= En Desacuerdo 4= Totalmente en Desacuerdo 5= Sin Información

CUESTIONARIO ATENCION AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL N° 309 Condorcanqui 2016

RESPONSABLE: Br. Olga Petronila Guerrero Aguirre

OBJETIVO: Determinar la relación de la gestión administrativa y la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Condorcanqui, 2016

INSTRUCCIONES: Por favor lea con cuidado cada una de las preguntas y marque en el casillero con una X la respuesta que considere correcta

N°	DIMENSION	ITEM	1	2	3	4	5
01	Confiabilidad	La unidad / servicio realiza la labor esperada					
02	Comprension	El personal se muestra dispuesto a ayudar al usuario					
03	Capacidad de respuesta	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable					
04		El servicio da respuesta es rápida a las necesidades y problemas de los usuarios					
05		Observo mejoras en el funcionamiento general del servicio en mis distintas visitas					
06		El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario					
07		Si desea realizar alguna observación sobre el servicio/unidad puede utilizar el buzón sugerencias					
08		Como usuario conozco las posibilidades que me ofrece el servicio/unidad					
09	Competencia	El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas a realizar					
10	Accesibilidad	Cuando acudo al servicio/unidad se que encontrare las mejores soluciones					
11	Credibilidad	El personal da una imagen de honestidad y confianza					
12	Cortesía	Cuando acudo al servicio, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas					
13	Tangibilidad	El servicio/unidad informa clara y comprensible a los usuarios					
14	Responsabilidad	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo					
15		He tenido la oportunidad de comprobar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo					
16		He podido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación para facilitar su labor con otros servicios					
17	Empatía	El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario					
18		El trato que ofrece la Ugel Condorcanqui al usuario es de calidad					
19		Cada vez que hago uso de los servicios que brinda la Ugel Condorcanqui salgo satisfecho de la atención recibida					
20		Creo que la Ugel Condorcanqui debería mejorar en la buena atención al usuario					
21		Los servicios que ofrece la gestión administrativa en la atención al usuario es de calidad					
22		Los servicios que brinda la UGEL de Condorcanqui salgo satisfactorio de la atención recibida					
23		La Ugel es importante como parte del desarrollo de las instituciones en Condorcanqui					
24		Los servicios que presta la Ugel deben mejorar y modificarse					

1= Totalmente de Acuerdo 2= De Acuerdo 3=Indiferente 4= En Desacuerdo 5= Totalmente en Desacuerdo

CUESTIONARIO 1

Análisis de fiabilidad

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	14	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	14	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,750	14

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	34,7857	32,619	,295	,743
VAR00002	34,3214	32,448	,440	,729
VAR00003	33,5000	33,963	,428	,736
VAR00004	34,1429	32,571	,357	,736
VAR00005	34,1071	31,210	,528	,719
VAR00006	34,1071	29,358	,631	,705
VAR00007	34,0000	32,519	,212	,757
VAR00008	35,3571	33,201	,338	,738
VAR00009	34,6429	33,497	,204	,753
VAR00010	34,5357	32,776	,396	,733
VAR00011	34,8929	35,210	,092	,759
VAR00012	34,5357	29,665	,445	,726
VAR00013	35,1071	31,062	,637	,713
VAR00014	34,3571	31,349	,316	,743

CUESTIONARIO 2

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	24	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	24	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,763	24

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	59,2581	84,531	,695	,729
VAR00002	58,4516	85,656	,471	,742
VAR00003	58,5484	92,056	,390	,750
VAR00004	58,0323	87,166	,376	,750
VAR00005	59,2258	88,447	,475	,743
VAR00006	59,0968	92,290	,340	,753
VAR00007	59,0968	92,024	,266	,757
VAR00008	59,2258	87,847	,525	,741
VAR00009	58,9677	89,366	,592	,741
VAR00010	59,0645	94,462	,159	,764
VAR00011	59,1613	88,006	,613	,738
VAR00012	58,6774	88,826	,527	,742
VAR00013	58,7097	99,880	-,079	,773
VAR00014	58,2581	96,598	,106	,765
VAR00015	58,3226	100,826	-,125	,782
VAR00016	58,2581	93,198	,204	,761
VAR00017	58,3871	93,245	,369	,752
VAR00018	58,0968	90,824	,333	,753
VAR00019	58,5806	101,118	-,141	,780
VAR00020	58,5806	91,252	,309	,754
VAR00021	58,4516	103,323	-,223	,790
VAR00022	58,7097	87,546	,499	,741
VAR00023	58,6129	92,645	,312	,754
VAR00024	59,1613	89,406	,526	,743

VALIDACION DE INSTRUMENTOS ATENCION AL USUARIO

TITULO DEL PROYECTO:

"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 309 CONDORCANQUI 2016"

RESPONSABLE:

Br. OLGA PETRONILA GUERRERO AGUIRRE

N°	ITEM	SI	NO
01	El instrumento tiene estructura lógica		
02	La secuencia de presentación de ítems es óptima		
03	El grado de dificultad o complejidad de los ítems es aceptable		
04	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles		
05	Los ítems reflejan el problema de investigación		
06	Los instrumentos abarcan en su totalidad el problema de investigación		
07	Los ítems permiten medir el problema de investigación		
08	Los ítems permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación		
09	El instrumento abarca las variables e indicadores		
10	Los ítems permitirán contrastar las hipótesis		

EXPERTO QUE LO VALIDA


APELLIDOS Y NOMBRES:

Montenegro, Conrado Luis DNI N° 16672474

CARGO QUE DESEMPEÑA:

Docente Post Grado UCV

SUGERENCIAS


 Dr. Luis Montenegro Conrado,
 Firma
 DNI 16672474

VALIDACION DE INSTRUMENTOS GESTION ADMINISTRATIVA

TITULO DEL PROYECTO:

"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 309 CONDORCANQUI 2016"

RESPONSABLE:

Br. OLGA PETRONILA GUERRERO AGUIRRE

N°	ITEM	SI	NO
01	El instrumento tiene estructura lógica		
02	La secuencia de presentación de ítems es óptima		
03	El grado de dificultad o complejidad de los ítems es aceptable		
04	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles		
05	Los ítems reflejan el problema de investigación		
06	Los instrumentos abarcan en su totalidad el problema de investigación		
07	Los ítems permiten medir el problema de investigación		
08	Los ítems permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación		
09	El instrumento abarca las variables e indicadores		
10	Los ítems permitirán contrastar las hipótesis		

EXPERTO QUE LO VALIDA


APELLIDOS Y NOMBRES:


Montenegro Concha Luis DNI N° 16672474

CARGO QUE DESEMPEÑA:

Docente Post. Grado UCH

SUGERENCIAS

Firma 
 DNI 16672474

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 07
		Fecha : 31-03-2017
		Página : 2 de 4

Yo Olga Petronila Guerrero Aguirre, identificado con DNI N° 00239828, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado, del programa de maestría de Gestión pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "La gestión administrativa en la atención del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local N°309 Condorcanqui -2016" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 00239828

FECHA: 14 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, CARLOS ALBERTO CENTURION CABANILLAS, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante, **OLGA PETRONILA GUERRERO AGUIRRE**, titulada: **La gestión administrativa en la atención del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local N°309 Condorcanqui -2016**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chiclayo, Agosto del 2018



Dr. Carlos Alberto Centurión Cabanillas
DNI: 16500866

GESTION ADMINISTRATIVA

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.cic.uhu.es Fuente de Internet	3%
2	udep.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	www.proyectodfidcolombia.org Fuente de Internet	2%
4	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	pt.scribd.com Fuente de Internet	1%
6	docslide.com.br Fuente de Internet	1%
7	theibfr.com Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Catolica de Santo Domingo Trabajo del estudiante	1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GUERRERO AGUIRRE OLGA PETRONILA

INFORME TÍTULADO:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL N° 309 CONDORCANQUI - 2016

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 29/09/2018

NOTA O MENCIÓN: *Aprobada por unanimidad*



[Handwritten Signature]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN