



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Gestión administrativa y calidad de atención en una entidad
pública de la ciudad de Trujillo, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Torres Mendoza, Lourdes Liliana (ORCID: 0000-0001-5064-6414)

ASESOR:

Dr. Aguirre Bazán, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-5642-1213)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y modernización del estado

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi madre por sus consejos, que motivaron y enseñaron los valores que rigen mi vida y que desde el cielo iluminan cada decisión y proyecto que me proponga realizar.

Lourdes Torres M.

Agradecimiento

A Dios por la vida, por la salud y por esa fortaleza que día a día me brinda, permitiendo lograr mis objetivos.

A mi asesor de tesis por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad, experiencia y conocimiento científico.

A mi familia por su comprensión y apoyo incondicional durante la fase de la investigación.

Lourdes Torres M.

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de los servidores civiles de la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste.....	14
Tabla 2. Niveles de la variable independiente y dependiente.....	18
Tabla 3. Niveles de gestión administrativa y sus dimensiones.....	20
Tabla 4. Niveles de la variable calidad de atención y sus dimensiones.....	22
Tabla 5. Pruebas de normalidad Shapiro- Wilk.....	24
Tabla 6. Correlación entre gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.....	25
Tabla 7. Correlación entre gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.....	27
Tabla 8. Correlación entre gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.....	28
Tabla 09. Correlación entre gestión administrativa y la seguridad de la calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.....	29
Tabla 10. Correlación entre gestión administrativa y la empatía de la calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.....	30
Tabla 11. Correlación entre gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.....	31
Table 12. Plan Operativo de Mejora en la Calidad de Atención.....	39
Table 13. Cronograma de actividades de la propuesta.....	40
Table 14. Presupuesto del Plan Operativo.....	41

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Comportamiento de la variable independiente y dependiente.....	19
Figura 2. Comportamiento de gestión administrativa y sus dimensiones.....	21
Figura 3. Comportamiento de la calidad de atención y sus dimensiones.....	23
Figura 4. Gráfico de dispersión entre gestión administrativa y calidad de atención.....	26

Resumen

Actualmente la gestión en general y la atención brindada por la entidad pública de Trujillo, es percibida como de baja calidad en atención al ciudadano relacionado a la práctica del modelo de gestión administrativa tradicional y por funciones (burocrática) que está desarrollando, donde se observa que los procesos administrativos están basados en el enfoque burocrático; donde gestionar o agilizar un trámite administrativo largo y tedioso para el administrado.

Este estudio de investigación se realizó con el objetivo general de “Establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020”, para esta investigación se tuvo en cuenta, conceptos, ideas, principios, procesos, teorías modernas sobre la Gestión Administrativa y la calidad de atención, habiendo sido éstas nuestras variables de estudio. El tipo de indagación o investigación fue no experimental, correlacional causal y descriptiva. La población y muestra estuvo integrada por 35 servidores civiles de una entidad pública de Trujillo, 2020. En la recolección de datos de las variables se usó dos cuestionarios, debidamente validados por cinco expertos en gestión pública, el procesamiento de datos se realizó a través de la estadística descriptiva en la que analizó cada una de las dimensiones, elaboración de tablas con el programa Excel, figuras estadísticas, figuras de gráficos de barra y la estadística inferencial, para obtener datos descriptivos empleando el software el SPSS V 25. La contrastación se realizó a través del SPSS V 25. Se usó la prueba de Shapiro - Wilk con un nivel de significancia al 5%, para concluir si se distribuye normalmente o no y la Distribución no paramétrica, utilizamos las distribuciones estadísticas; Rho de Spearman. En consecuencia, se comprueba la hipótesis de investigación y no se aprueba la hipótesis nula. Concluyendo que existe una influencia muy buena y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.

Palabras claves: Gestión Administrativa, Calidad de Atención, Entidad, Pública.

Abstract

Currently the management in general and the care provided by the public entity of Trujillo, is perceived as low quality in citizen care related to the practice of the traditional administrative and functional (bureaucratic) management model that is being developed, where it is observed that administrative processes are based on a bureaucratic approach; where to manage or expedite a long and tedious administrative process for the administered.

This research study was carried out with the general objective of "Establishing the influence of Administrative Management on the Quality of Care in a public entity of the city of Trujillo, 2020" For this research, concepts, ideas, principles, processes were taken into account, modern theories on Administrative Management and quality of care, having been our study variables. The type of inquiry or investigation was non-experimental, causal and descriptive correlational. The population and sample consisted of 35 civil servants from a public entity in Trujillo, 2020. Two questionnaires were used to collect data on the variables, duly validated by five experts in public management. Data processing was carried out through the descriptive statistics in which each of the dimensions was analyzed, elaboration of tables with the Excel program, statistical figures, figures of bar graphs and inferential statistics, to obtain descriptive data using the SPSS V 25 software. The contrast was carried out through SPSS V 25. The Shapiro-Wilk test with a significance level of 5% was used, to conclude whether it is normally distributed or not and the non-parametric distribution, we use the statistical distributions; Spearman's Rho. Consequently, the research hypothesis is tested and the null hypothesis is not approved. Concluding that there is a very good and significant influence between administrative management and the quality of care in the public entity of the city of Trujillo, 2020.

Keywords: Administrative Management, Quality of Attention, Entity, Public

I. INTRODUCCIÓN

Desde el año 2002 se viene generando cambios significativos en la estructura política y administrativa primero en Entidades Privadas y posteriormente en Organismos del Estado, en las cuales se les exigen una modernización en la ejecución de sus procesos, con la implementación de nuevas formas de gestión administrativa, avalando así excelencia en prestaciones de servicios. Por tal razón, la gestión administrativa fue vista institucionalmente como tareas que podían ejecutarse por medio de las fases de un Protocolo Administrativo realizado, donde recomiendan a los organismos públicos y privados rediseñar radicalmente el sistema de gestión administrativa, así como también es importante monitorear y analizar en las instituciones gubernamentales los procesos de atención y servicios que brindan los funcionarios a los usuarios.

Desde ese contexto nuestro país inicia procesos de descentralización y modernización desde año 2002, impulsando de esta manera la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública para brindar recursos y servicios que generen efectos e impactos favorables al ciudadano; promoviendo mejoras en la calidad de atención en entidades públicas del estado. Múltiples investigaciones aseguran que una impecable y buena gestión administrativa, da como resultado una atención excelente a los usuarios en diversas instituciones de todo nivel. En la medida en que los que directivos, funcionarios y empleados, gerencien de manera oportuna, brindando servicios de excelente calidad hacia sus administrados.

Actualmente el servicio que se ofrece en las diferentes instituciones del estado de nuestro país, ha sido cuestionado porque no hay calidad de atención y se da en forma incorrecta y en la mayoría de los casos se percibe un bajo nivel. Estadísticamente la calidad del servicio y la gestión puesta en efecto por parte de los administrativos en nuestra nación ha sido reportada con bajos índices de aceptabilidad, debido a la ausencia de profesionalismo y compromiso de los funcionarios estatales, quienes muestran incompetencia y deficiencia en la gestión administrativa. Se puede afirmar que entre los elementos que suscitaron estos problemas, es la no motivación profesional, la insatisfacción laboral, clima organizacional inadecuado y contratación de personal

administrativo sin el perfil idóneo y capacitado.

Se puede observar que otra falencia en nuestro país es la débil o nula evaluación, seguimiento y monitoreo a los proyectos en la entidad pública, dando como resultado bajas estadísticas de ejecución pues no se ha desarrollado una planificación de actividades a largo y corto plazo, no existe objetivos reales, así como también no se ha desarrollado un diagnóstico, estrategias de trabajo y no figura un control por los funcionarios y los servidores públicos.

Es por ello, se aperturó un proceso de descentralización en la gestión del Sistema Educativo, un ejemplo en la región La Libertad mediante D.R. N° 11-2011-GRLL-PRE con fecha 10 de agosto del 2011 en la Provincia de Trujillo se crearon cuatro Unidades de Gestión Educativas Locales con autonomía económica y administrativa para una mejor distribución de los recursos y una eficiente atención a las Instituciones Educativas y en ellas a sus maestros y estudiantes manera descentralizada, siendo la entidad pública de Trujillo de mayor ámbito jurisdiccional, que abarca la parte noroeste del distrito de Trujillo y todo el distrito de Huanchaco.

La UGEL 03 Trujillo Noroeste, como instancia educativa disgregada de la Gerencia Regional de Educación de La Libertad, encargada de fortalecer los procesos pedagógicos, institucionales y administrativos en las instituciones educativas; así como también es la encargada de asegurar la concreción de la política educativa nacional y regional del sector, está conformada con 631 instituciones educativas públicos y privadas que funcionan en los distritos de Trujillo y Huanchaco. Su sede institucional localizada en la provincia y el distrito de Trujillo, con treinta y cinco funcionarios que laboran en las áreas de administración, asesoría jurídica, gestión pedagógica y gestión institucional.

Actualmente la gestión en general y la atención brindada por la UGEL 03 Trujillo Noroeste (entidad pública), es percibida como de baja calidad en atención al ciudadano relacionado a la práctica del modelo de gestión administrativa tradicional y por funciones (burocrática) que está desarrollando, así por ejemplo, se observa los procesos administrativos están basados en el enfoque burocrático; donde gestionar o agilizar un trámite administrativo es tedioso, así como también la demora en la viabilizarían de los expedientes para

el reconocimiento de sus deudas sociales, expedición de informes escalafonarios, resoluciones de creación, ampliación de nivel en las instituciones Educativas, etc.

A partir de esta información nos conlleva a identificar y centrar la atención en esta contexto problemático, razón de nuestra investigación con el propósito resolver la cuestión ¿En qué medida influye la Gestión Administrativa en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020?, el desarrollo de la investigación sirvió a los funcionarios de la entidad, para la formulación de Propuesta e implementarla para la perfección de algunos indicadores de gestión administrativa, formular pautas correctoras o implementar nuevas formas de atención que no se venían haciendo para que la institución pública proporcione una primacía en la atención para beneficio de sus administrados. Siendo su propósito general establecer si la Gestión Administrativa influye en la Calidad de Atención en la en esta entidad pública.

Como objetivos específicos nos propusimos: Establecer la influencia de la gestión administrativa en las cuatro dimensiones de la calidad de atención: los elementos tangibles, en la capacidad de respuesta, en la seguridad y por último en la fiabilidad en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020. Esta investigación es importante debido a que aportara propuestas, con mejoras en la calidad de atención en las entidades públicas, respetando los aspectos sociales culturales, y financieros para alcanzar un alto grado de primacía a los beneficiarios.

II. MARCO TEÓRICO

Encontramos algunos anticipados trabajos empalmados a las variables a examinar, así tenemos que, a nivel **internacional**, en Chile la investigación descriptiva, exploratoria y transversal de Ganga, Alarcón y Pedraja (2018) realizó este estudio con la finalidad de precisar los resultados de medición de la calidad de servicio realizado en el juzgado de garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile, según la percepción del usuario, para conocer sus requerimientos, medir su nivel de satisfacción y proponer acciones necesarias para ampliar dicho nivel, aplicaron el instrumento SERVQUAL con 16 indicadores a 107 usuarios para valorar la calidad de servicio. Sus resultados indican que, en las cinco dimensiones estudiadas, y también a nivel global, hay una brecha entre la expectativa esperada y la calidad real del servicio otorgado. Concluyen que el nivel de calidad del servicio en el juzgado es desfavorable o negativo totalmente al no ser superadas las expectativas del usuario lo que implica que el servicio que está entregando este juzgado no es de calidad para el conjunto de usuarios.

En Colombia, Ibarra y Rúa, (2017), realizaron el estudio para evaluar la calidad en la atención al usuario en el hospital público de Yopal, investigación exploratoria descriptiva, aplicó un cuestionario-encuesta a 120 usuarios, haciendo un estudio cualitativo y cuantitativo, sus resultados indican bajos estándares de calidad de atención a sus usuarios expresado en la inconformidad total expresada en todos los indicadores estudiados. Proponen finalmente la aplicación de nuevas estrategias gerenciales en donde se priorice la calidad de atención al usuario.

En Ecuador, Tubay, Pena y Cedeño (2016), realizaron un estudio con el propósito de determinar la rentabilidad y calidad de los servicios que posibilite la mejora continua y uso óptimo de recursos para que la institución marche bajo una perspectiva profesional, crezca y progrese en beneficio de la atención al usuario. De perspectiva descriptiva y realizando un análisis histórico documental los procesos de las cuatro dimensiones clásicas de la gestión administrativa, concluyeron que repercute negativamente en la rentabilidad y calidad de servicio la inapropiada gestión administrativa, porque reduce la

oportunidad de obtener una mayor productividad en los procedimientos que se llevan a cabo para optimizar el servicio educativo.

Ros, (2016). La autora realizó el estudio con la finalidad de establecer la relación entre satisfacción del usuario, calidad del servicio, intenciones de comportamiento y calidad de vida de los usuarios en el servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE, aplicó un cuestionario a 141 personas que son atendidas en dicho centro de apoyo. Concluye la valoración positiva de los usuarios referentes al servicio por la organización, a sus familiares con discapacidad intelectual, donde manifiestan que contribuyen a la mejora de la calidad de vida, así mismo califican satisfactoriamente los elementos tangibles de la calidad del servicio recibido por parte de los trabajadores de la entidad. Esta investigación aporta que el estudio de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, se relacionan con la obtención de mayor rendimiento y beneficios, así como la mejora de la capacidad de la organización.

En Argentina, Fernández, (2015). El estudio que realizó fue con la finalidad de analizar la calidad del servicio de atención en el Instituto de Seguridad Social y Seguros de la ciudad de Esquel, para comprobar el grado de satisfacción de los usuarios, elaborar propuestas de mejora sobre las dimensiones percibidas como de baja calidad. Aplicó dos encuestas y una entrevista al personal directivo. Encontró que la amabilidad y cortesía, capacidad de respuesta y transparencia son aspectos débiles a mejorar ya por su reducido el nivel de satisfacción. Propone procesos de mejora para prestar servicios de calidad.

A nivel nacional el estudio descriptivo correlación de Elespuru, (2019). fue con la finalidad de determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio del programa Qaliwarma. Aplico un cuestionario a 52 beneficiarios del programa. Concluyó que el nivel de gestión administrativa y calidad de servicio se relaciona significativamente ($\text{sig}=0,001$) y positiva ($r=0,711$).

Barrera e Ysuiza, (2018) realizo el estudio de investigación cuyo objetivo fue establecer la relación entre gestión administrativa y la calidad del servicio que brindado a ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto. Análisis no experimental, transversal, descriptivo correlacional utilizó como técnica la encuesta. Obtiene que el 23% de los trabajadores cree que el manejo administrativo no se desarrolla apropiadamente, así como también en

sus dimensiones de planificación, organización, control y dirección se muestran indiferente. Deduciendo que existe una correlación estrecha entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes (Correlación de 0,872); por lo que sugiere optimizar la gestión administrativa en cada dimensión; así como también monitorear a trabajadores, con el objeto de desarrollar un mejor servicio.

Rosales, (2018), realizó el estudio con el fin de establecer la relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario en el CEM -Contumaza, 2017. De tipo descriptivo correlacional, encuesta aplicada 43 usuarios, concluyendo que existe una correlación directa y significativa en el nivel 0,01 (bilateral), así mismo precisa los niveles de la calidad del servicio y de la satisfacción del usuario fueron predominantemente alto.

Por otro lado, Calderón, (2017), realizó el estudio de investigación donde tuvo como objetivo general mejorar la gestión ligada al Proceso Educativo en el CEBA Túpac Amaru de Villa María del Triunfo, de enfoque cualitativo, con método inductivo, aplicó una entrevista para poder realizar la compilación de datos referente al problema principal de la institución, aplicado a 13 personas que laboran en el Centro de Educación Básica Alternativa desde el directivo, docentes y alumnos, concluyendo que la gestión administrativa es importante en el quehacer educativo de EBA, porque se identificó varias debilidades como la falta de la elaboración los documentos de gestión, ausencia de planes de mejora para su clima institucional y estrategias metodológicas, en ese sentido se comprueba que una adecuada gestión administrativa y pedagógica permitirá obtener una educación básica con calidad, tal como lo viene promocionando las normas vigentes del MINEDU.

También Orihuela, (2017), realizó el estudio con el propósito de establecer la relación entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec, Red Salud Ventanilla. Enfoque cuantitativo, Utilizó el método hipotético deductivo, siendo la muestra 152 usuarios del centro de salud. Como resultado comprobó que había correlación alta, directamente proporcional entre gestión administrativa y calidad de atención en la entidad donde se realizó la investigación, en tal sentido el autor recomienda fortalecer la gestión administrativa para optimizar la calidad de

atención de funcionarios y colaboradores a los usuarios, con la finalidad asumir nuevos retos y exigencias de la globalización.

Salas, (2016), realizó el estudio descriptivo correlacional que tuvo como propósito principal comprobar la relación entre la gestión administrativa y servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016. Investigación descriptiva correlacional en una muestra de 65 directivos de instituciones educativas. El autor concluye que la gestión administrativa tiene una relación directa y significativa con los servicios educativos que brinda la UGEL en mención, así mismo se demuestra que el 71 por ciento de los encuestados califica de regular la gestión administrativa, correspondiente al incumplimiento de las acciones planificación, organización ejecutadas por la entidad.

A nivel regional y local encontramos a Sifuentes, (2016) realizó el estudio que tuvo el propósito de establecer la relación entre nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo. Trabajo con 194 pacientes hospitalizados; instrumento: la Escala de Satisfacción del Usuario y Calidad de Cuidado fundamentado en Donabedian (1986). Encontró que el 51 % de los usuarios mostraban escasa satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel de satisfacción, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería (relación significativa ($p < 0.05$) entre las variables estudiadas).

Así mismo, Lisiana y Siancas (2016) realizó el estudio que tuvo como finalidad comprobar la relación entre calidad del servicio y satisfacción del cliente de una entidad bancaria de Trujillo, para el acopio de datos la encuesta, entrevista y análisis documental para analizar la percepción de los clientes externos en la calidad del servicio que brinda la entidad bancaria, así como su grado de satisfacción, aplicó el cuestionario SERVQUAL, herramienta fundamentada en la teoría de los GAPS, donde dio como aporte la importancia del uso de información a la Gerencia para tomar decisiones pertinentes, ya que de estas dependen el fracaso o éxito de las entidades.

Del desarrollo científico, teórico y conceptual de la Administración como ciencia se ha generado un cuerpo epistemológico de perspectiva crítica que son las bases de la Administración, de cuyo cuerpo teórico se desprende la gestión administrativa como extensión y aplicación práctica en las empresas privadas primero y luego se aplicó a las entidades públicas. De este proceso, como en toda rama o parte del progreso de la ciencia, de acuerdo a la sistematización teórica sobre el avance científico sobre gestión administrativa y calidad de servicio encontramos un largo camino recorrido en etapas que marchan de acuerdo al desarrollo del sistema económico y de la gestión del estado correspondiente, encontramos que en una primera etapa primó la organización y gestión burocrática (paradigma burocrático) poniendo énfasis en lo legal y lo principal era las funciones y reglamentos (Modelo burocrático o weberiano, sistematizado por Weber), posteriormente las organizaciones privadas y públicas se especializan más técnicamente y administrativamente, este modelo o paradigma llamado post burocrático, se inicia la diferenciación de lo que es administración y gestión, primando la primera para el sector privado y la gestión se aplica más a la función pública sobre todo en el sector servicios públicos a cargo del estado, y se genera un “lenguaje de la gestión” (González, 2014), para finalmente pasar a la tendencia de la gestión pública más compleja en función de la calidad y del ciudadano como fundamento de los servicios a cargo del estado y usando el conocimiento para una mejora continua a nivel de procesos para generar productos y resultados que impacten positivamente en el bienestar de los ciudadanos, este proceso va desde la llamada Nueva Gestión Pública (Barea, 1997) hasta la gestión por procesos y resultados, donde prima la búsqueda de la eficiencia y eficacia en función de la creación del valor público y del usuario final o el ciudadano. En el Perú la concreción e intentos de aplicación se viene dando en el llamado proceso de Modernizar la Gestión Pública desde el 2006 para el cual se ha establecido un andamiaje legal, pero con muchas dificultades en su implementación a nivel institucional.

La investigación que realizamos se refiere a la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de atención en una entidad pública del sector educación y, realizada la revisión de la literatura sobre las variables,

encontramos que sobre **Gestión administrativa** existe amplios estudios sistematizados para la empresa o sector privado, en el cual gracias al desarrollo empresarial y su organización, permitió sistematizar un cuerpo teórico muy amplio desde comienzos del Siglo XX, estas teorías han ido evolucionando y han surgido diversos enfoques que, secuencialmente, pasamos a resumir: La Teoría clásica de Fayol (1916), la denominada teoría científica de Taylor (1903), La teoría humanista y enfoque basado en las relaciones humanas de Mayo (1932), las Teorías del comportamiento (conductista y de las relaciones interpersonales), principalmente de Maslow (1950), la teoría X / Y de Mac Gregor (1960); posteriormente; La teoría burocrática de Weber (1940), cuya perspectiva basada en la estructura organizacional, formal y el enfoque de sistema cerrado, humano y racional. Posteriormente la teoría matemática de Simon, Von Neumann y Mongesntem (1947) desarrollada desde 1947 a 1954, desde la óptica de toma de decisiones acertadas y enfoque organizacional cuantitativo. Concibe la estructura organizativa como un lugar donde se aplica proceso de toma de decisiones. La teoría neoclásica formulada por Drucker (1954), bajo una perspectiva que la organización es un sistema social con objetivos por alcanzar de modo racional. Luego aparece la teoría integradora de Bertalanffy (1968), que define a la organización como un sistema abierto o cerrado. Su aporte es el globalismo o totalidad. La teoría de la Contingencia de la organización como sistemas abiertos de Dill, Starbuck, Thompson, Lawrence, Lorsch y Burns (1980).

En el sector público, las teorías administrativas y enfoques que surgieron desde el sector privado, se fueron aplicando en muchos países para la administración del Estado y de sus entidades públicas. Esto no quiere decir que desde el nacimiento del estado moderno no hayan surgido teorías y enfoques propios para la administración pública, tanto por la sistematización de las experiencias concretas así como de la teorización científica desde la administración pública, por ejemplo en Europa en el siglo XIX los conceptos pioneros de Bonnin (1808), y durante todo el siglo XX asentarse la concepción de la gestión administrativa pública como actividad del estado funcional dentro de lo que establece la normatividad legal.

Por muchos años se aplicó el enfoque administrativo organizacional basado principalmente en la teoría de Weber (1940), pensando que toda organización estaba dirigida a alcanzar metas, y compuesta por miles de individuos.

Aproximadamente desde la segunda mitad del siglo XX, se estructura (o mejor dicho se reestructura) la concepción del rol del estado en la sociedad, viéndosele como el protagonista principal en la solución de los problemas de la sociedad (Pérez, p.10).

El modelo burocrático de la administración pública imperante ante sus limitaciones y crisis, fue muy cuestionado sobre todo desde fines de los años 80 del siglo XX y comienza ya a plantearse la necesidad de una Nueva Gerencia Pública (NPM) en la cual se incorpora la variable planeamiento en los servicios públicos. Desde la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) a finales del siglo XX se plantea ya el concepto y la exigencia de los ciudadanos de una mejor atención y de implementar una mayor calidad de los servicios. Desde esta perspectiva se plantea la necesidad de implementar una serie de reformas y cambios al modelo burocrático imperante.

Desde finales del siglo XX y sobre todo desde los inicios del siglo XXI comienza a imponerse las categorías y enfoques sobre la Nueva Gestión Pública (1999), la creación del valor público (Moore, 1995), la gestión por procesos (Manganelli y Klein, 1995) y la gestión para resultados (Banco Mundial desde 1997) y la correspondiente necesidad de modernizar la estructura del estado en función del desarrollo económico y social y del servicio al ciudadano como eje principal. Como en todo proceso investigativo pasamos a desarrollar las dimensiones de la gestión administrativa:

Dimensión Planificación.

Para Huisa (2015), Guzzo (2008) y Ackoff (1984) la planificación es el proceso que permite lograr los objetivos y metas de una entidad o un país, concretos en un plan para el horizonte temporal previsto.

Dimensión Organización.

Según Louffat (2012), es el proceso que permite estructurar la entidad de acuerdo al plan estratégico definido, estableciendo el modelo organizativo y estructura interna.

Dimensión Dirección.

Amador (2008) la define como el proceso mediante el cual el gerente o directivo supervisa el trabajo de los empleados dando el ejemplo, dirigiendo antes que dar órdenes y motivándolos para que su labor tenga la calidad requerida.

Para una apropiada supervisión la dirección es fundamental para comprobar la consecución de las tareas asignadas, más bien es la motivación de saber que existe alguien capacitado, para absolver o resolver las dificultades que se presentan a diario en la entidad.

Dimensión Control.

Para Huisa, (2013) permite evaluar el cumplimiento, errores y deficiencias en relación a las metas aplicando instrumentos periódicamente.

Sobre Calidad de Atención

Según Gonzales (2015), es la valoración del servicio otorgado desde la óptica del usuario. Actualmente los servicios juegan un papel importante dentro del sector educación porque permite identificar las falencias y de esta manera brindar a los usuarios o administrados un buen nivel de atención.

De otro lado para Meneses y Sesma (2016) la importancia de la calidad del servicio permite mantener la fidelidad de los usuarios y para captar usuarios nuevos.

Modelo SERVQUAL para Medir la Calidad

Para Martínez, (2006) este modelo es considerado un instrumento para medir lo que el usuario espera de la entidad, donde se califica como debe desenvolverse los trabajadores en su centro laboral, así mismo es un instrumento para mejorar el servicio brindado.

Dimensiones de la calidad de la atención

De acuerdo con Wellington (2011) las dimensiones son:

Comprensión del cliente.

Referido al trato amable, cortés, considerado, atento y respetuoso a los usuarios.

Capacidad de respuesta.

Es la condescendencia e idoneidad del trabajador para atender a los usuarios, competentemente.

Fiabilidad del servicio.

Es la capacidad del trabajador para suscitar familiaridad y fiabilidad en el usuario, haciendo su trabajo de manera pulcra y honesta.

Elementos tangibles.

Se refiere al aspecto que tiene la infraestructura física de la entidad, su personal y los materiales y equipos.

Seguridad, para Dávila, Coronado y Cerecer (2012) en esta dimensión se sintetiza varios elementos ligados a garantizar la información oportuna a mantener a los usuarios; la fiabilidad que implica confianza, certeza, y probidad; la idoneidad que indica poseer las destrezas necesarias y la preparación para brindar el servicio; la amabilidad que es consideración; y la seguridad, que es la certeza de estar fuera de peligro.

Empatía que tiene que ver con la atención y cuidado individualizado que la entidad brinda a los usuarios. Sus Indicadores son la accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario.

III. METODOLOGÍA

La investigación se realizó a través de un diseño correlaciona causal, utilizándose como técnica una encuesta a los servidores públicos a fin de establecer si el servicio que brindan tiene relación e incide o impacta en los usuarios. Para el efecto, se utilizó el método cuantitativo.

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1 Tipo

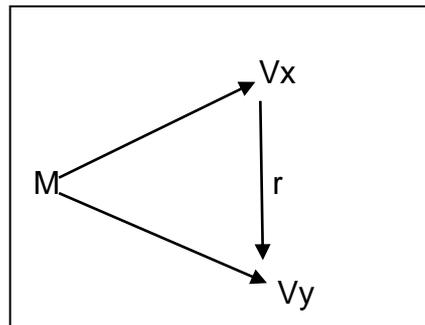
Investigación aplicada, o sea manejamos el conocimiento para aplicarlos en la solución de un problema práctico para beneficio de la sociedad Álvarez (2010, p.5); debido a que la investigación comprende el uso de conocimientos de gestión de proyectos en la práctica, para emplearlos en beneficio de la entidad, el mismo se enmarco dentro de este tipo de investigación.

3.1.2 Diseño

La investigación se desarrolla bajo el diseño No Experimental: Descriptivo – Correlacional Causal. Descriptivo porque se indagó y recolectó datos

relacionados al objeto de estudio (servidores civiles). No se manipularon las variables de estudio, se evaluaron en su desenvolvimiento cotidiano en Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Noroeste. Nos basamos Hernández, Fernández, y Baptista (2010, p. 27)

Esquema



Dónde:

M = Servidores civiles

Vx= Gestión administrativa

r = Relación entre variables

Vy = Calidad de atención

3.2 Variables y Operacionalización

3.2.1. Variable 1: Gestión Administrativa

Definición Conceptual: Conceptualmente es la integración de acciones de trabajo de modo que se efectúen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. (Robbins y Coulter 2010).

Definición Operacional: Son los procesos a ejecutar para el cumplimiento eficiente de la gestión administrativa. Esta variable será medida por medio de un cuestionario en las dimensiones de planificación, organización, dirección y control dirigido a los servidores civiles de la entidad pública de Trujillo, 2020.

3.2.2. Variable 2: Calidad de atención

Definición Conceptual: Resultado del proceso de valoración donde el usuario confronta sus expectativas frente a sus percepciones. (Matsumoto, 2014).

Definición Operacional: Medición a través de un cuestionario de la calidad de atención, según la apreciación que tenga los servidores civiles, en dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

Es la totalidad del fenómeno en estudio, Tamayo (2012). Así, el objeto de estudio, estuvo constituido por 35 servidores civiles de la UGEL 03 Trujillo Noroeste, período 2020.

Tabla 1. Distribución de los servidores civiles de la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste

Unidad de estudio	Población	Total
UGEL 03 Trujillo Noroeste	Servidores Civiles	35

Fuente: Sistema de Administración y Control de plazas - NEXUS de la entidad pública.

3.3.2. Unidad de análisis

Servidor civil de una entidad pública de Trujillo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.4.1. Técnica:

Empleamos como técnica la encuesta, ésta se formula con una variedad de preguntas de forma escrita, para obtener la data necesaria, Garces (2000).

3.4.2. Instrumento

El instrumento usado fue un cuestionario, formulado en base a las teorías que guardan relación con las variables con ítems cerrados para que los encuestados respondan según su percepción.

Las cuatro dimensiones relacionadas a Gestión administrativa, son: planificación con cuatro indicadores; organización con cuatro indicadores; Dirección y control con cuatro indicadores.

Los ítems referidos a la variable 2: Calidad de Atención comprende cinco dimensiones: elementos tangibles con cuatro indicadores y cuatro ítems; capacidad de respuesta, con cinco indicadores y cinco ítems; seguridad, con tres indicadores y tres ítems; empatía, con cuatro indicadores y cuatro ítems; y fiabilidad con cuatro indicadores y cuatro ítems.

3.4.3. Validez

Validez de Contenido

Los ítems fueron validados por juicio de expertos, de acuerdo con Hernández, (2014, p.95) para quienes determinan que las dimensiones estén representando a las variables pertinentes y son profesionales que conocen de temas sobre gestión administrativa y satisfacción laboral, lo cuales mencionamos a continuación:

Dr. Luis Alberto Aguirre Bazán

Dra. Carola Claudia Calvo Gastañady.

Dra. Lillette del Carmen Villavicencio Palacios

Mg. Teodoro Wilfredo Campos Quispe

Mg. Manuel Fernando Cruz Nolasco

El resultado obtenido de la decisión de Aiken fue válido para las dos variables, calculado por:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

También usamos la teoría de Lawshe, sobre la Razón con EXCELENTE VALIDEZ. Definido por la siguiente fórmula:

$$CVR = \frac{n_e - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

3.4.4. Confiabilidad

En la fiabilidad de los instrumentos se usó el software SPSS Versión 25 usando datos de una prueba piloto elaborada para 20 servidores de la UGEL Julcán, cuyo cálculo fue determinado por Alfa de Cronbach.

Como resultados; en las variables 1: Gestión administrativa confiabilidad fue $\alpha = 0,950$, EXCELENTE y en la variable 2: calidad de atención la confiabilidad fue $\alpha = 0,941$, EXCELENTE.

Dimensiones de Gestión administrativa:

Planificación: $\alpha = 0,859$ fiabilidad se cataloga BUENO.

Organización: $\alpha = 0,878$ fiabilidad se cataloga BUENO.

Dirección: $\alpha = 0,866$ fiabilidad se cataloga BUENO.

Control: $\alpha = 0,862$ fiabilidad se cataloga BUENO.

Dimensiones de Calidad de Atención:

Elementos tangibles: $\alpha = 0,853$ fiabilidad se cataloga BUENO.

Capacidad de respuesta: $\alpha = 0,859$ fiabilidad se cataloga BUENO.

Seguridad: $\alpha = 0,859$ fiabilidad se cataloga BUENO.

Empatía: $\alpha = 0,866$ fiabilidad se cataloga BUENO.

Fiabilidad: $\alpha = 0,878$ fiabilidad se cataloga BUENO

3.5 Procedimientos

3.5.1. Modo de recolección de información

Elegido el diseño apropiado de investigación, así como la muestra que guarda relación con nuestro problema e hipótesis, luego vino la etapa de recolectar información referente a ideas, definiciones y variables de análisis.

- a) Obtención de datos del acervo documentario y archivístico de la entidad, y de 35 servidores civiles.
- b) Las fuentes se localizaron en entidad pública objeto de estudio
- c) Aplicación de dos cuestionarios tipo escala Likert con cinco niveles para cada variable.
- d) En una muestra de 20 servidores, se obtuvo el Alfa de Cronbach, la razón de Validez de Lawshe y el Coeficiente de V de Aiken, también utilizamos el software SPSS versión 25 y resultados mostrados en tablas y figuras.

3.6 Métodos de análisis de datos.

a) La estadística descriptiva:

- Obtención de base de datos para cada dimensión en análisis.
- Elaboración de tablas de frecuencias, porcentajes e interpretación.
- Proyectar gráficos estadísticos de barras.

b) La Estadística inferencial:

Empleamos el software el SPSS V 25 para:

- Para verificar hipótesis,
- La prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, a un nivel de significancia al 5%, para deducir si se distribuye normalmente.
- Distribución no paramétrica, usamos la distribución estadística; Rho de Spearman.
- Obtener los grados de relación según el coeficiente de correlación.

3.7. Aspectos éticos

Se aplicó la confiabilidad, libre participación y bajo anonimidad necesaria, así mismo se ha respetado las citas bibliográficas correspondientes.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción

Realizamos el análisis de resultados en base a los objetivos de investigación. Para lo cual se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman, a fin de establecer la existencia de influencia entre gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020. Para obtener la data se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios.

Se podrá evidenciar los resultados y análisis por medio de tablas y figuras estadísticas.

4.1.1. Descripción de variables

Tabla 2

Niveles de la variable independiente y dependiente

Nivel	Gestión Administrativa		Calidad de Atención	
	F	%	F	%
Bajo	1	3	2	6
Medio	28	80	26	74
Alto	6	17	7	20
Total	35	100	35	100

Fuente: Cuestionario aplicado a una entidad pública de Trujillo, 2020

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 1; el nivel medio es predominante (80%) en la variable independiente gestión administrativa de la muestra encuestada, seguido del nivel alto con 17%, y nivel bajo con el 3%; así mismo el nivel (74%) predomina en la variable atención al cliente de la muestra encuestada, seguido del nivel alto con 20%, y en nivel bajo el 6%.

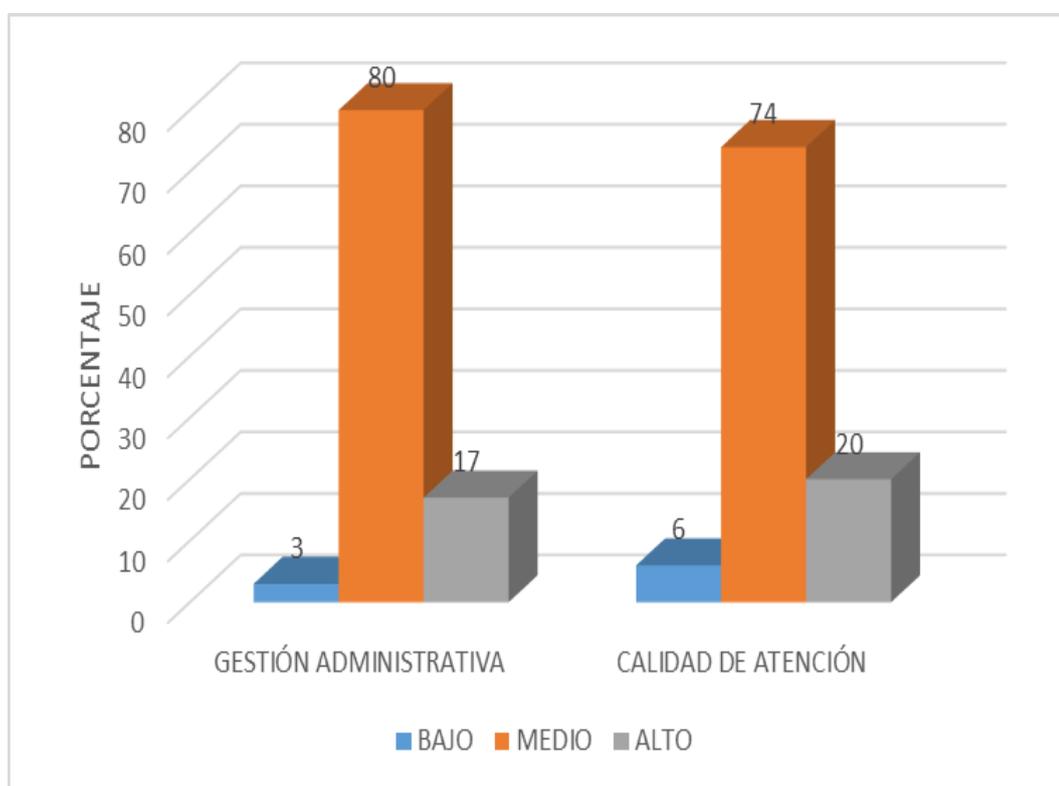


Figura 1: Comportamiento de la variable independiente y dependiente

Fuente: Tabla 2

4.1.2. Descripción de la variable independiente y sus dimensiones

Tabla 3

Niveles de gestión administrativa y sus dimensiones

Nivel	Planificación		Organización		Dirección		Control		Gestión Administrativa	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	2	6	5	14	2	6	4	11	1	3
Medio	26	74	23	66	26	74	25	71	28	80
Alto	7	20	7	20	7	20	6	17	6	17
Total	35	100	35	100	35	100	35	100	35	100

Fuente: Cuestionario aplicado a la UGEL 03 Trujillo Noroeste, 2020

Interpretación:

En la Tabla 3 y Figura 2; se observa que la dimensión planificación es predominantemente medio con 74%, seguido del nivel alto con 20% y el nivel bajo con 6%; en la dimensión organización es predominantemente medio con 66%, seguido del nivel alto con 20% y en nivel bajo con 14%, en la dimensión dirección es predominantemente medio con un 71%, seguido del nivel alto con 17% y el nivel bajo con 11%, en la dimensión control es predominantemente medio con 80%, seguido del nivel alto con 17% y el nivel bajo con 3%.

Finalmente, el nivel predominante en la variable gestión administrativa de la muestra encuestada es de 80%, seguido del nivel alto con 17%, y el nivel bajo con el 3%.

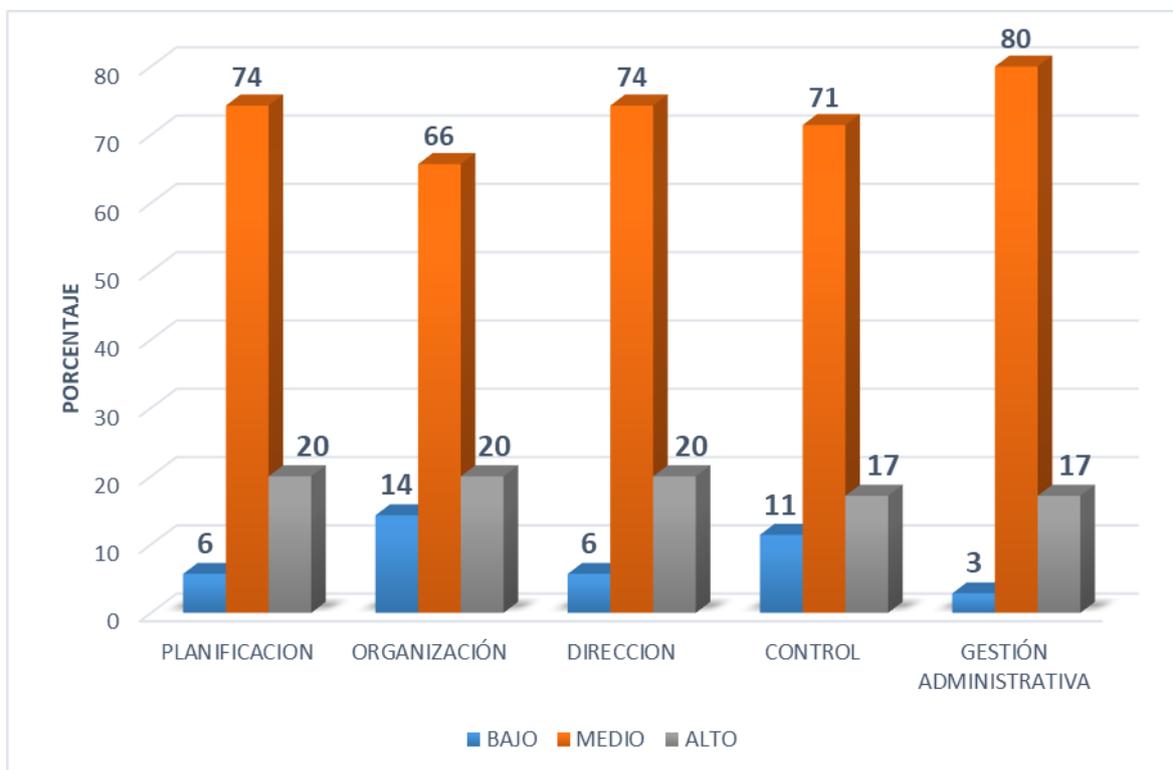


Figura 2: Comportamiento de gestión administrativa y sus dimensiones.

Fuente: Tabla 3

4.1.3. Descripción de la variable dependiente y sus dimensiones

Tabla 4

Niveles de la variable calidad de atención y sus dimensiones

Nivel	Elementos Tangibles		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía		Fiabilidad		Calidad de Atención	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Bajo	5	14	3	9	5	14	2	6	2	6	2
Medio	23	66	26	74	24	69	27	77	27	77	26	74
Alto	7	20	6	17	6	17	6	17	6	17	7	20
Total	35	100	35	100	35	100	35	100	35	100	35	100

Fuente: Cuestionario aplicado a la UGEL 03 Trujillo Noroeste, 2020

Interpretación:

En la Tabla 4 y Figura 3; se observa que la dimensión elementos tangibles es predominantemente medio con 66%, seguido del nivel alto con 20% y el nivel bajo con 14%; en la dimensión calidad de respuesta es predominantemente medio con 74%, seguido del nivel alto con un 17% y el nivel bajo con un 9%, en la dimensión seguridad es predominantemente medio con 69%, seguido del nivel alto con 17% y el nivel bajo con un 14%, en la dimensión empatía es predominantemente medio con 77%, seguido del nivel alto con 17% y el nivel bajo con 6%, la dimensión fiabilidad es predominantemente medio con 77%, seguido del nivel alto con un 17% y el nivel bajo con 6%

Finalmente, el nivel que predomina en la variable atención al usuario de la muestra encuestada es de 74%, seguido del nivel alto con 20%, y en nivel bajo 6%.

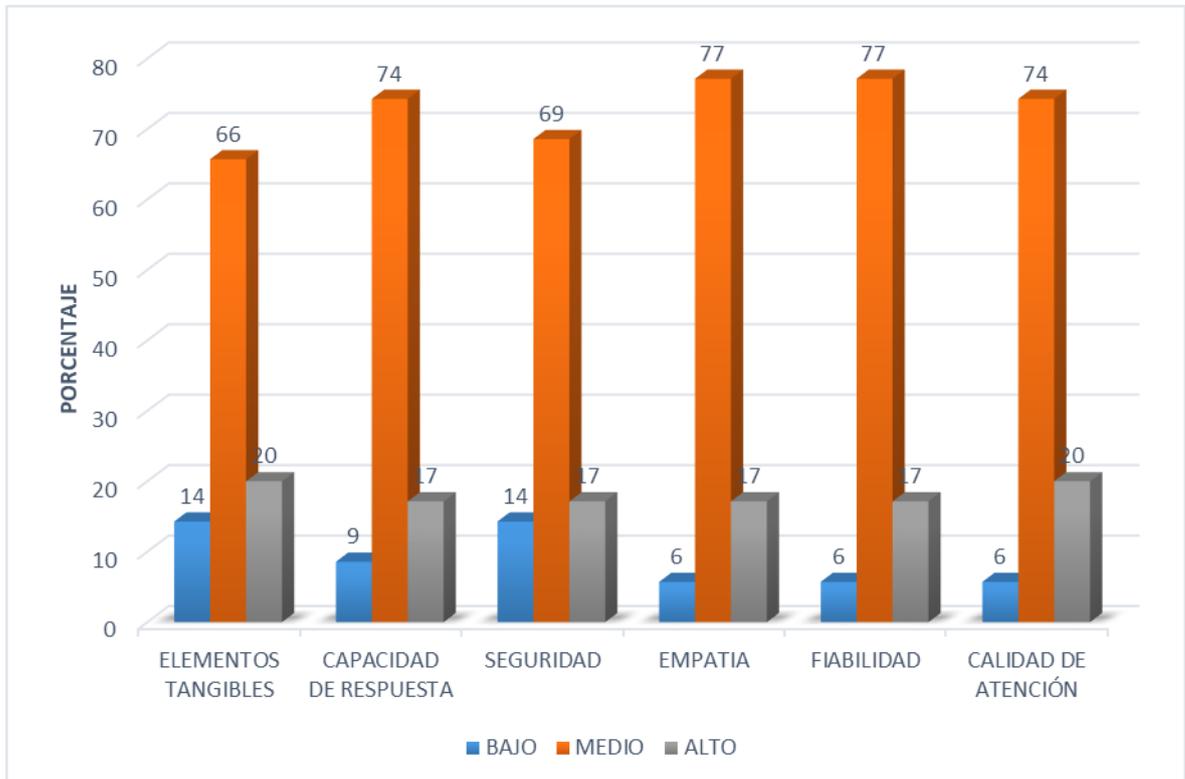


Figura 3: Comportamiento de la calidad de atención y sus dimensiones

Fuente: Tabla 4

4.2. Comprobación de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad de variables y sus dimensiones

Tabla 5

Pruebas de normalidad Shapiro- Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión Administrativa			
Planificación	,883	35	,001
Organización	,966	35	,336
Dirección	,934	35	,038
Control	,871	35	,001
Calidad de Atención			
Elementos Tangibles	,917	35	,011
Capacidad de Respuesta	,924	35	,019
Seguridad	,972	35	,509
Empatía	,933	35	,034
Fiabilidad	,908	35	,006
	,889	35	,002
	,967	35	,365

Fuente: Cuestionarios aplicados a los servidores civiles

Interpretación:

En la Tabla 5, observamos conforme a la prueba estadística (Shapiro-Wilk) de la variable independiente gestión administrativa y sus dimensiones, así como la variable dependiente calidad de atención y sus dimensiones los valores de significancia varían al nivel del 5% de significancia estándar ($p < 0.05$) como las dimensiones organización, dirección, control, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y las dos variables por tanto la distribución es de manera no normal, y usamos el coeficiente del estadístico Rho de Spearman.

4.2.2. Prueba de hipótesis general

Hi: Existe influencia significativa de la Gestión Administrativa en la Calidad de Atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.

Ho: No existe influencia significativa de la Gestión Administrativa en la Calidad de Atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.

Tabla 6

Correlación entre gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.

			Gestión Administrativa	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,952**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Calidad de Atención	Coefficiente de correlación	,952**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Fuente: Base de datos de Cuestionarios aplicados en una entidad pública de Trujillo.

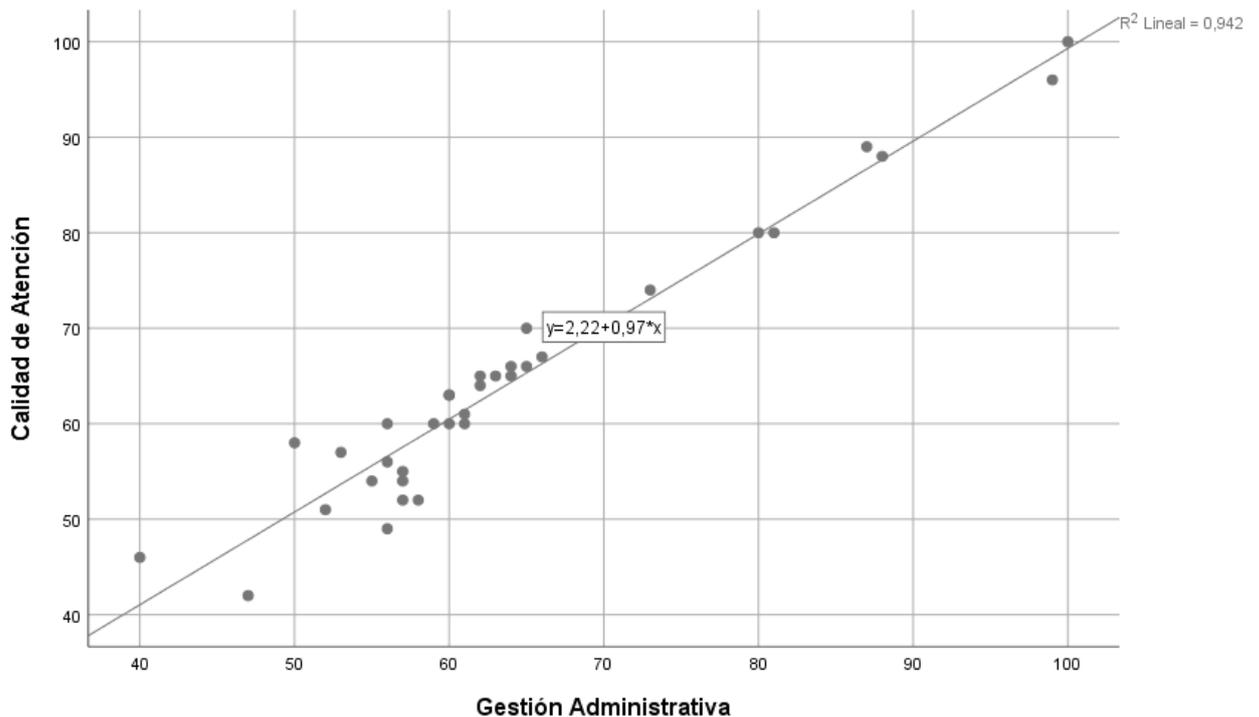


Figura 4: Gráfico de dispersión entre gestión administrativa y calidad de atención.
Fuente: Tabla 6

Interpretación:

En la tabla 6 de acuerdo al análisis, se evidencia una influencia muy buena y significativa entre las variables de nuestra investigación con un índice de correlación de ,952**, es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Por lo tanto, se comprueba la hipótesis de investigación y no se aprueba la hipótesis nula. En la figura 4 se puede deducir que la recta presenta una relación funcional que ajusta a dichos puntos. El coeficiente de determinación (R^2) está calculado en base a la correlación de Pearson que al igual que la correlación de Rho de Spearman es altamente significativa, según este coeficiente se puede observar que la calidad de atención es explicada por la gestión administrativa en un 94,2% y en un 5,8% por otras causas.

4.2.3. Comprobación de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 1

He1: Existe influencia significativamente entre gestión administrativa con los elementos tangibles de la calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.

Tabla 7

Correlación entre gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.

			Elementos Tangibles	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,940**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,940**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Fuente: Base de datos de Cuestionarios aplicados en una entidad pública de Trujillo.

Interpretación:

En la tabla 7 de acuerdo al análisis de la prueba estadística de correlación Rho de Spearman, se puede evidenciar la existencia de influencia muy buena y significativa entre gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de atención de nuestra investigación con un índice de correlación de ,940**, y altamente significativa el nivel 0,01. Por lo tanto, quedó comprobada la hipótesis específica 1.

Prueba de hipótesis específica 2

He2: Existe influencia significativamente entre gestión administrativa con la capacidad de respuesta de la calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.

Tabla 8

Correlación entre gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.

			Gestión Administrativa	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Fuente: Base de datos de Cuestionarios aplicados en una entidad pública de Trujillo.

Interpretación:

En la tabla 8 de acuerdo al análisis de la prueba estadística de correlación Rho de Spearman, se puede evidenciar que existe una influencia muy buena y significativa entre gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad de atención de nuestra investigación con un índice de correlación de ,855**, es con una significancia alta en el nivel 0,01. Por lo tanto, comprobamos la hipótesis específica 2.

Prueba de hipótesis específica 3

He3: Existe influencia significativamente entre gestión administrativa con la seguridad de la calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.

Tabla 9

Correlación entre gestión administrativa y la seguridad de la calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.

		Gestión	
		Administrativa	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,866**
		N	35
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	,866**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	35

Fuente: Base de datos de Cuestionarios aplicados en una entidad pública de Trujillo.

Interpretación:

En la tabla 9 de acuerdo al análisis de la prueba estadística se puede evidenciar la existencia de una influencia muy buena y significativa entre gestión administrativa y la seguridad de la calidad de atención de nuestra investigación con un índice de correlación de ,866**, es significativa en el nivel 0,01. Por lo tanto, comprobamos la hipótesis específica 3.

Prueba de hipótesis específica 4

He4: Existe influencia significativamente entre gestión administrativa con la empatía de la calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.

Tabla 10

Correlación entre gestión administrativa y la empatía de la calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020

		Gestión		
		Administrativa	Empatía	
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,774**
		N	35	35
	Empatía	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,774**	1,000
		N	35	35

Fuente: Base de datos de Cuestionarios aplicados en una entidad pública de Trujillo.

Interpretación:

En la tabla 10 de acuerdo al análisis de la prueba estadística, se puede evidenciar que existe una influencia buena y significativa entre gestión administrativa y la empatía de la calidad de atención de nuestra investigación con un índice de correlación de ,774**, es significativa en el nivel 0,01. En consecuencia, se comprueba la hipótesis específica 4.

Prueba de hipótesis específica 5

He5: Existe influencia significativamente entre gestión administrativa con la fiabilidad de la calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.

Tabla 11

Correlación entre gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.

		Gestión	
		Administrativa	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,692**
		N	35
Fiabilidad	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,692**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

Fuente: Base de datos de Cuestionarios aplicados en una entidad pública de Trujillo.

Interpretación:

En la tabla 11 de acuerdo al análisis de la prueba estadística, se puede evidenciar que existe una influencia buena y significativa entre gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de atención de nuestra investigación con un índice de correlación de ,692**, es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Por lo tanto, se comprueba la hipótesis específica 5.

V. DISCUSIÓN

La presente discusión e información fue obtenida mediante la aplicación de los cuestionarios, relacionándolos con las teorías o trabajos previos, el problema de investigación, las hipótesis y objetivos de investigación y el diseño de la interpretación de datos obtenidos, las dimensiones y niveles relacionados, tomando en cuenta lo citado anteriormente se realiza la siguiente discusión:

En la tabla 3 de representaciones de frecuencias y porcentajes y la figura 2 de niveles porcentuales; con respecto a los niveles de la variable gestión administrativa y sus dimensiones como planificación, organización, dirección y control el nivel predominante es medio esto es consistente con lo observado en los procesos administrativos de la entidad pública de Trujillo, ya que están basados en el enfoque burocrático; donde gestionar o agilizar un trámite administrativo es tedioso, así como también la demora en la viabilización de los expedientes para el reconocimiento de sus deudas sociales, expedición de informes escalafonarios, resoluciones de creación, ampliación de nivel en las instituciones Educativas, etc.

Todo esto refleja una gestión administrativa regular que debe buscar prontas mejoras en la atención de sus servicios, así como en sus procedimientos internos, para lograr desempeñarse eficientemente en las diversas actividades laborales, como en la planificación realizando una correcta actualización de los documentos de gestión, reconstrucción de sus planes operativos institucionales direccionando a su adecuado cumplimiento, así como coordinar capacitaciones en planificación estratégica.

En cuanto a la variable calidad de atención podemos observar que los resultados de la tabla 4 y figura 2 nos proporciona información mencionando que los elementos tangibles, calidad de respuesta, seguridad, empatía y la fiabilidad es predominantemente medio junto a la variable atención al usuario. Se observa que en la entidad pública de Trujillo existe una regular evaluación, seguimiento y monitoreo a la atención de los usuarios, dando como resultado bajas estadísticas en los niveles de atención pues no se ha desarrollado una planificación de actividades a largo y corto plazo, no existe objetivos reales, así como también no se ha desarrollado un diagnóstico, estrategias de trabajo y no figura un control por los servidores civiles y usuarios, las cuales ayudaran a la

calidad de atención y a mejorar el tiempo de respuesta ya que es una de las principales razones la quejas de los usuarios.

En la tabla 5 de acuerdo al análisis de la prueba estadística, se puede evidenciar una relación muy buena y significativa entre las variables de nuestra investigación siendo el coeficiente de correlación es ,952**, esto nos permitió demostrar nuestro objetivo general, como podemos verificar en los resultados una amplia relación entre las variables de estudio, estos resultados son coherentes con la investigación realizada por en Colombia, Ibarra, A. y Rúa, E. (2017), en su investigación con la finalidad de evaluar la calidad en los procesos de atención al usuario en el hospital público de Yopal, investigación exploratoria descriptiva, haciendo un análisis cualitativo y cuantitativo de la calidad de la atención al usuario, sus resultados indican que tienen bajos estándares de calidad de atención a sus usuarios expresado en la inconformidad total expresada en todos los indicadores estudiados. Proponen finalmente la aplicación de nuevas estrategias gerenciales en donde se priorice la calidad de atención al usuario; así mismo nos permite considerar la teoría burocrática de Weber (1940), cuya perspectiva se basó en llevar a deducir que la gestión administrativa y sus procedimientos siempre van a influir en la calidad de atención que se da a los usuarios, en buena cuenta nos ayuda a dar un enfoque de que, sin una adecuada gestión administrativa, la calidad de atención será deficiente.

Esto es coherente por lo dicho por Guzzo (2008) que la planificación es el proceso que permite lograr los objetivos y metas de una entidad o un país, concretos en un plan para el horizonte temporal previsto, al igual que Louffat (2012), precisa el proceso que permite estructurar la entidad de acuerdo al plan estratégico definido, estableciendo el modelo organizativo y estructura interna, con la finalidad de coadyuvar a los logros de los objetivos estratégicos del plan aprobado. Podemos comprobar lo dicho por Amador (2008), la dirección la define como el proceso mediante el cual el gerente o directivo supervisa el trabajo de los empleados dando el ejemplo, dirigiendo antes que dar órdenes y motivándolos para que su labor tenga la calidad requerida.

Para una apropiada supervisión la dirección es fundamental para comprobar la consecución de las tareas asignadas, más bien es la motivación de saber que

existe alguien capacitado, para absolver o resolver los problemas que se presentan a diario en las entidades.

En la tabla 11 para demostrar la hipótesis específica 1, de acuerdo al análisis, se puede evidenciar la existencia de una influencia muy buena y significativa entre gestión administrativa y los elementos tangibles de la calidad de atención de nuestra investigación en la medida que el coeficiente de correlación es ,940**, en la tabla 7 para demostrar la hipótesis específica 2, se puede evidenciar la existencia de una influencia muy buena y significativa entre gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad de atención de nuestra investigación en la medida que el coeficiente de correlación es ,855**, los resultados antes mencionados coinciden con la investigación de Elespuru (2019), señala que la gestión administrativa al contar con sus etapas fundamentales tienen que ser apoyadas de una infraestructura ya que es fundamental para la organización en la atención de servicios, refiere que cada uno de los procesos de la organización deben contar con elementos que ayuden a su coordinación y a la capacidad de respuesta de la institución por que no se trata de generar políticas y procedimientos se tiene que establecer mecanismos tangibles para apoyar la calidad de atención y mejorar la capacidad de respuesta a las necesidades planteadas, ese análisis apoya la definición planteada por Wellington (2011) sostuvo que los elementos tangibles son el aspecto que tiene la infraestructura física de la empresa y personal que trabaja en dicha entidad, los materiales y equipos, por lo que se puede decir que son un apoyo a la gestión administrativa y la base principal para la calidad de atención así mismo también Wellington (2011) sostuvo que la capacidad de respuesta es el interés y predisposición del trabajador para atender a los usuarios, brindando un rápido servicio con profesionalismo, es así que podemos concluir que la gestión administrativa debe ser acompañada por elemento tangibles correctamente distribuidos e instalados para generar una capacidad de respuesta adecuada para que mantenga una calidad de atención ideal.

Se comprobó la prueba específica 3 de acuerdo al análisis, se puede evidenciar la existencia de influencia muy buena y significativa entre gestión

administrativa y la seguridad de la calidad de atención de nuestra investigación en la medida que el coeficiente de correlación es ,866**.

En la tabla 9 se comprobó la prueba específica 4, se puede evidenciar la existencia de una influencia buena y significativa entre gestión administrativa y la empatía de la calidad de atención de nuestra investigación en la medida que el coeficiente de correlación es ,774**, dichos resultados obtenidos en mi estudio y las similitudes encontradas por Rosales (2018), demostró que la empatía de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer del distrito de Contumazá, existe una correlación directa y significativa, este ámbito tiene que ser desarrollado para las buenas prácticas en la interpretación de las exigencias y expectativas de sus usuarios y así poder ofrecerles, un servicio asequible, apropiado, rápido.

Finalmente, esta investigación se realizó con el objetivo de aportar a posteriores investigaciones y promover modernos métodos de cómo mejorar la gestión administrativa para que esta sea el pilar que mejore lo que tanto se discute la calidad de atención en las entidades públicas.

VI. CONCLUSIONES

- La gestión administrativa tiene una influencia muy buena y significativa con la calidad de atención en la entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020, con un índice de correlación de ,952**, es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), se comprobó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula.
- La gestión administrativa tiene una influencia muy buena y significativa con los elementos tangibles de la calidad de atención de nuestra investigación con un índice de correlación de ,940**, en consecuencia, se comprobó la hipótesis específica 1.
- La gestión administrativa tiene una influencia muy buena y significativa con la capacidad de respuesta de la calidad de atención de nuestra investigación con un índice de correlación de ,855**. En consecuencia, se comprobó la hipótesis específica 2.
- La gestión administrativa tiene influencia muy buena y significativa con la seguridad de la calidad de atención de nuestra investigación con un índice de correlación de ,866**. En consecuencia, se comprobó la hipótesis específica 3.
- La gestión administrativa tiene influencia buena y significativa con la empatía de la calidad de atención de nuestra investigación con un índice de correlación de ,774**. En consecuencia, se comprobó la hipótesis específica 4.
- La gestión administrativa tiene influencia buena y significativa entre la variable gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad de atención de nuestra investigación con un índice de correlación de ,692**. En consecuencia, se comprobó la hipótesis específica 5.

VII. RECOMENDACIONES

- Al Director de la UGEL 03 Trujillo Noroeste verificar los procedimientos de la gestión administrativa y realizar una redefinición de los mismos para lograr que mejore la calidad de atención.
- Al Administrador de la UGEL 03 Trujillo Noroeste hacer una reformulación de los documentos de gestión para permitir un adecuado entendimiento de los procedimientos y del plan estratégico para la distribución de responsabilidades.
- Al Administrador realizar un mapeo de puestos y realizar un sistema que permita supervisar los procedimientos que evitan que la institución brinde una atención de calidad.
- Al Jefe de Logística y Abastecimiento realizar una inspección para poder determinar si las instalaciones están correctamente implementadas.
- Al Jefe de sistemas de simplificación administrativa, plantear proyectos que puedan ayudar a la oportuna respuesta de los requerimientos que ingresen a la Institución.
- Al Jefe de Recursos Humanos realizar capacitaciones sobre habilidades blandas al personal para una correcta atención y explicación de los procedimientos en la entidad pública.

VIII. PROPUESTA

Finalidad de la propuesta

Contar con una herramienta guía que aplicada conlleve a una mejora real en la atención a los usuarios de la UGEL 03 Trujillo Nor oeste

Objetivo de la propuesta:

El principal Objetivo que se tiene que implementar es mejorar la calidad de atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

Modelo conceptual de la propuesta

La calidad de servicio se entiende como la medida en que los bienes y servicios brindados por la entidad pública satisfacen las necesidades y expectativas de las personas. La organización interna de la entidad trabaja con eficiencia y eficacia para lograr los resultados esperados.

La satisfacción del usuario se define como la valoración que hacen las personas sobre la calidad de atención percibida que recibe de la entidad.

Enfoques en que se basa la propuesta.

- Enfoque de mejora continua de la calidad total (Deming, 2000)
- Enfoque educativo para la capacitación de personas adultas: enfoque constructivista
- Enfoque de gestión por procesos
- Enfoque de gestión por resultados
- Enfoque de la evaluación del desempeño

Por ello, nuestros esfuerzos se centrarán en implementar mecanismos que faciliten establecer sistemas que permitan una mejora en la calidad de atención.

Componentes del Modelo de gestión para la calidad del servicio

Se estructura en componentes orientados a repercutir en aquello que las personas valoran. Estos componentes son los siguientes:

1. Conocer las necesidades y expectativas de las personas
2. Identificar el valor del servicio
3. Fortalecer el servicio
4. Medir y analizar la calidad de servicio
5. Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección
6. Cultura de calidad de servicio

Diseño de Plan Operativo de Mejora en la calidad de atención

Tabla 12

Plan Operativo de Mejora en la Calidad de Atención

Objetivo General	Objetivo Específico	Área Responsable	Actividades	Indicadores	Metas a alcanzar
Demostrar el interés a la atención de solicitudes	Realizar una redefinición de procesos para un adecuado direccionamiento de atención en las solicitudes.	Administración	Implantar un sistema de simplificación administrativa para la atención de usuarios.	Nº de Solicitudes Recibidas	Incremento de un 30% Solicitudes Recibidas
				Nº Tiempo de Respuesta	Periodo aceptado <= 3 días
	Realizar una propuesta de implementación de espacio web para la atención de solicitudes de información interinstitucional	Sistemas	Implantar una opción de recepción de documentos vía web entre área.	Nº de Documentos recibidos	Incremento de un 30% de aceleración de solicitudes interinstitucional
				Informe de Recepción de documentos por área	Incremento en un 20% en la eficiencia por área.
	Mejora del clima laboral	Recursos Humanos	Realizar una capacitación mensual sobre habilidades blandas	Encuestas de satisfacción laboral y de usuario	Incremento en la satisfacción laboral y usuario entre el 5% al 10%
				Nº de Quejas	Reducción en un 20% anual

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 13

Cronograma de actividades de la propuesta

Actividad	MESES DEL AÑO 2021												
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1.-Mapeo de Procesos													
2.-Sistematización y simplificación de procesos													
3.-Implementación del sistema web													
4.-Capacitación de utilización													
5.- Capacitaciones de habilidades blandas													
6.- Evaluación de Resultados													

PRESUPUESTO

Tabla 14

Presupuesto del Plan Operativo

PRESUPUESTO PLAN OPERATIVO 2021				
ACTIVIDAD	Eventos	Participantes	Importe Individual S/.	Importe Total S/.
1.-Mapeo de Procesos	3	4	2,500	7,500
2.-Sistematización y simplificación de procesos	1	5	5,000	5,000
3.-Implementación del sistema web	1	5	7,000	7,000
4.-Capacitación de utilización	4	35	50	2,250
5.- Capacitaciones de habilidades blandas	2	35	100	4,500
6.- Otros Gastos	1	2	1,000	2,000
TOTAL GENERAL	12	106		28,250

REFERENCIAS

- Barrera, A. e Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de alto amazonas, Loreto 2018. Tesis de Maestría. Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Bertalanffy, L. (1968) *Teoría General de los Sistemas. Fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México. Fondo de Cultura Económica.
- Calderón G. (2017). La gestión administrativa en el proceso educacional del Centro Educación Básica Alternativa Túpac Amaru de Villa María del Triunfo – Lima 2016. (Tesis para obtener el título de doctor) – Universidad Cesar Vallejo.
- Dill, Starbuck, Thompson, Lawrence, Lorsch y Burns. (2016). *Principales teorías administrativas: enfoques y representantes*. Obtenido de <http://www.losrecursoshumanos.com/principales-teorias-administrativas-enfoques-y-representantes/>
- Drucker P. (1954). *The practice of management*. Estados Unidos. Harper & Row, New York.
- Elespuru, A. (2019) Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018. Tesis de Maestría. UCV. Lima.
- Estrada G. (2006). *Hebert A. Simon y la economía organizacional. Sociedad y economía*, (11)146-174. [fecha de Consulta 18 de Diciembre de 2019]. ISSN: 1657-6357. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo>
- Fayol, H. (1916). *Administración Industrial y General*. Buenos Aires, Argentina. Editorial El Ateneo 1987.
- Fernández, E. (2015). Calidad de atención a usuarios de la Administración Pública. Tesis.
- Garcés, H. (2000) *La investigación Científica*. Quito, Ecuador. Ediciones Abya Ayala.

- Ganga, Alarcón y Pedraja (2018). *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile*.
- George, D., Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 Update (4th Ed)*. Boston: Allyn & Bacon.
- González, T.F. (1997). Cambios en la estructura de la organización a consecuencia de la implantación de un sistema de gestión de calidad. Trabajo de investigación no publicado. Universidad de Valencia. Dpto. de Dirección de empresas.
- González, T.F. y Guillén, M. (2001). Liderazgo y ética en los procesos de cambio organizativo. La implantación de la GCT. En Melé, D. (ed.), *Raíces éticas del liderazgo*. EUNSA, Pamplona.
- Guzzo, P. (2008). Funciones administrativas. Uruguay. Recuperado de www.universidadur.edu.uy/dgp/docs/funadminis.
- Guzzo, P. (2005). Dirección y control. Uruguay. [www.universidad.edu.uy/dgp/docs/funadminis]. Funciones Administrativas.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill. México.
- Huisa, M. (2015). *Gestión Administrativa*. Mc Graw Hill. México.
- Ibarra, A. y Rúa, E. (2017). Evaluación de la calidad en la atención al usuario. Lisiana y Siancas (2012) en la tesis *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo*, 2016.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. 3ra edición. Perú: ESAN Ediciones.
- McGregor, D. M. (1960). The Human Side of Enterprise, en *Management Review*, American Management Association.
- McGregor, D. (1986). The Human Side of Enterprise, en Yarwood, D. L., 1986, *Public Administration, Politics and People: Selected Readings for Managers, Employees and Citizens*, New York: Longman Publishing Group, pp. 134-144.

- McGregor, D. (1981). El lado humano de la empresa, en Conceptos de comportamiento administrativo, México, Ediciones contables y administrativas.
- Martínez, A. y Hernández E. (2006). La Fiabilidad y la Validez en las Escalas de Medida de Modelos de Dirección de Operaciones. XVI Congreso Nacional de ACEDE. Septiembre, 2006. Valencia, España.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, (34) ,181-209. [Fecha de Consulta 12 de Diciembre de 2019]. ISSN: 1994-3733. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo>.
- Mayo, E. (1978). Problemas Humanos de una Sociedad Industrial. Ed. Nueva edición. Buenos Aires, Argentina.
- Mayo, E. (1960). The Human Problems of an Industrial Civilization. New York. The Viking Press.
- Martínez, M. D. J. (2006). La Calidad del Servicio Percibida en Entornos Virtuales de Formación Superior. Tesis de Doctorado. España, Universidad de Barcelona.
- Meneses y Sesma (2008). *La Calidad del Servicio y su Importancia para las Empresas en el Siglo XXI*. Uv. Mx. Recuperado el 30 de 04 de 2020, de: <http://colaboracion.uv.mx/iiesca/UN%20CURSO%20DOS%20Libros/Ca>
- Moore (1995) La gestión por procesos (Manganelli y Klein, 1995).
- Orihuela, J. (2017). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la Red de Salud Ventanilla, 2017. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Robbins S. y Coulter M. (2010). Administración. México. Tercera edición. Pearson UNED.
- Rojas, J. (2015). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados

- en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado. Tesis de Maestría. Universidad de Chile. Chile.
- Ros, A. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. Tesis doctoral. Universidad Católica San Antonio de Murcia. España.
- Rosales, L. (2018). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario del Centro de emergencia mujer del distrito de Contumazá, 2017. (Tesis Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Salas, A. (2016). La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto.
- Simon, H. A. y March, J. G. (1994). Teoría de la organización. Barcelona, Editorial Ariel.
- Soriano, L. y Siancas, C. (2016). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016. Tesis de Maestría. Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú.
- Sifuentes, O. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.
- Tamayo, M. (2012). El proceso de la investigación científica. LIMUSA Noriega Editores. México.
- Taylor (1903). Principios de la Administración Científica. Décima edición. Editorial El Ateneo 1987. Buenos Aires, Argentina.
- Tubay, Pena y Cedeño (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a usuarios de una institución educativa.
- Weber, M. (1947). Theory of Social and Economic Organization. New York, Oxford University Press.
- Wellington, H. (2011). Comprensión del cliente. Barcelona: PaidósANEXOS

- Barrera, A. e Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de alto amazonas, Loreto 2018. Tesis de Maestría. Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Bertalanffy, L. (1968) Teoría General de los Sistemas. Fundamentos, desarrollo, aplicaciones. México. Fondo de Cultura Económica.
- Calderón G. (2017). La gestión administrativa en el proceso educacional del Centro Educación Básica Alternativa Túpac Amaru de Villa María del Triunfo – Lima 2016. (Tesis para obtener el título de doctor) – Universidad Cesar Vallejo.
- Dill, Starbuck, Thompson, Lawrence, Lorsch y Burns. (2016). Principales teorías administrativas: enfoques y representantes. Obtenido de <http://www.losrecursoshumanos.com/principales-teorias-administrativas-enfoques-y-representantes/>
- Drucker P. (1954). The practice of management. Estados Unidos. Harper & Row, New York.
- Elespuru, A. (2019) Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018. Tesis de Maestría. UCV. Lima.
- Estrada G. (2006). Hebert A. Simon y la economía organizacional. Sociedad y economía, (11)146-174.[fecha de Consulta 18 de Diciembre de 2019]. ISSN: 1657-6357. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo>
- Fayol, H. (1916). Administración Industrial y General. Buenos Aires, Argentina. Editorial El Ateneo 1987.
- Fernández, E. (2015). Calidad de atención a usuarios de la Administración Pública. Tesis.
- Garcés, H. (2000) La investigación Científica. Quito, Ecuador. Ediciones Abya Ayala.

- Ganga, Alarcón y Pedraja (2018). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile.
- George, D., Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 Update (4th Ed). Boston: Allyn & Bacon.
- González, T.F. (1997). Cambios en la estructura de la organización a consecuencia de la implantación de un sistema de gestión de calidad. Trabajo de investigación no publicado. Universidad de Valencia. Dpto. de Dirección de empresas.
- González, T.F. y Guillén, M. (2001). Liderazgo y ética en los procesos de cambio organizativo. La implantación de la GCT. En Melé, D. (ed.), Raíces éticas del liderazgo. EUNSA, Pamplona.
- Guzzo, P. (2008). Funciones administrativas. Uruguay. Recuperado de www.universidadur.edu.uy/dgp/docs/funadminis.
- Guzzo, P. (2005). Dirección y control. Uruguay. [www.universidad.edu.uy/dgp/docs/funadminis]. Funciones Administrativas.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. México.
- Huisa, M. (2015). Gestión Administrativa. Mc Graw Hill. México.
- Ibarra, A. y Rúa, E. (2017). Evaluación de la calidad en la atención al usuario. Lisiana y Siancas (2012) en la tesis Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016.
- Louffat, E. (2012). Administración: Fundamentos del proceso administrativo. 3ra edición. Perú: ESAN Ediciones.
- McGregor, D. M. (1960). The Human Side of Enterprise, en Management Review, American Management Association.
- McGregor, D. (1986). The Human Side of Enterprise, en Yarwood, D. L., 1986, Public Administration, Politics and People: Selected Readings for Managers, Employees and Citizens, New York: Longman Publishing Group, pp. 134-144.

- McGregor, D. (1981). El lado humano de la empresa, en Conceptos de comportamiento administrativo, México, Ediciones contables y administrativas.
- Martínez, A. y Hernández E. (2006). La Fiabilidad y la Validez en las Escalas de Medida de Modelos de Dirección de Operaciones. XVI Congreso Nacional de ACEDE. Septiembre, 2006. Valencia, España.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. PERSPECTIVAS, (34) ,181-209. [Fecha de Consulta 12 de Diciembre de 2019]. ISSN: 1994-3733. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo>.
- Mayo, E. (1978). Problemas Humanos de una Sociedad Industrial. Ed. Nueva edición. Buenos Aires, Argentina.
- Mayo, E. (1960). The Human Problems of an Industrial Civilization. New York. The Viking Press.
- Martínez, M. D. J. (2006). La Calidad del Servicio Percibida en Entornos Virtuales de Formación Superior. Tesis de Doctorado. España, Universidad de Barcelona.
- Meneses y Sesma (2008). La Calidad del Servicio y su Importancia para las Empresas en el Siglo XXI. Uv. Mx. Recuperado el 30 de 04 de 2020, de: <http://colaboracion.uv.mx/iiesca/UN%20CURSO%20DOS%20Libros/Ca>
- Moore (1995) La gestión por procesos (Manganelli y Klein, 1995).
- Orihuela, J. (2017). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la Red de Salud Ventanilla, 2017. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Robbins S. y Coulter M. (2010). Administración. México. Tercera edición. Pearson UNED.
- Rojas, J. (2015). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados

- en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado. Tesis de Maestría. Universidad de Chile. Chile.
- Ros, A. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. Tesis doctoral. Universidad Católica San Antonio de Murcia. España.
- Rosales, L. (2018). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario del Centro de emergencia mujer del distrito de Contumazá, 2017. (Tesis Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Salas, A. (2016). La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto.
- Simon, H. A. y March, J. G. (1994). Teoría de la organización. Barcelona, Editorial Ariel.
- Soriano, L. y Siancas, C. (2016). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016. Tesis de Maestría. Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú.
- Sifuentes, O. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.
- Tamayo, M. (2012). El proceso de la investigación científica. LIMUSA Noriega Editores. México.
- Taylor (1903). Principios de la Administración Científica. Décima edición. Editorial El Ateneo 1987. Buenos Aires, Argentina.
- Tubay, Pena y Cedeño (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a usuarios de una institución educativa.
- Weber, M. (1947). Theory of Social and Economic Organization. New York, Oxford University Press.
- Wellington, H. (2011). Comprensión del cliente. Barcelona: Paidós.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Problema general</p> <p>¿En qué medida influye la Gestión Administrativa en una entidad pública de Trujillo,2020?</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe influencia significativa de la Gestión Administrativa en la Calidad de Atención en una entidad pública de Trujillo,2020.</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Atención en una entidad pública de Trujillo,2020.</p>	<p>V1: Gestión Administrativa</p>	<p>Gestión Administrativa</p> <p>1.1.- Enfoques</p> <p>1.2.- Definición</p> <p>1.3.- Características</p> <p>1.4.- Dimensiones</p> <p>1.5.- Importancia</p>	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>Tipo de investigación: No experimental.</p>
<p>Problemas Específicas</p> <p>1. ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa con los elementos tangibles de la calidad de atención en una entidad pública de Trujillo,2020?</p> <p>2. ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa con la capacidad de respuesta de la calidad de atención en una entidad pública de Trujillo,2020?</p> <p>3. ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa con la seguridad de la calidad de atención en una entidad pública de Trujillo, 2020?</p> <p>4. ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa con la empatía de la calidad de atención en una entidad pública de Trujillo, 2020?</p> <p>5. ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa con la fiabilidad de la calidad de atención en una entidad pública de Trujillo, 2020?</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>1.Existe influencia significativa entre la gestión administrativa con los elementos tangibles en una entidad pública de Trujillo, 2020.</p> <p>2.Existe influencia significativa entre la gestión administrativa con la capacidad de respuesta de la calidad de atención en una entidad pública de Trujillo, 2020.</p> <p>3.Existe influencia significativa entre la gestión administrativa con la seguridad de la calidad de atención en una entidad pública de Trujillo, 2020.</p> <p>4.Existe influencia significativa entre la gestión administrativa con la empatía de la calidad de atención en una entidad pública de Trujillo, 2020.</p> <p>5. Existe influencia significativa entre la gestión administrativa con la fiabilidad de la calidad de atención en una entidad pública de Trujillo, 2020</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>1.Establecer la influencia de la gestión administrativa con los elementos tangibles de la calidad de atención en una entidad pública de Trujillo, 2020.</p> <p>2.Establecer la influencia de la gestión administrativa con la capacidad de respuesta de la calidad de atención en una entidad pública de Trujillo, 2020.</p> <p>3.Establecer la influencia de la gestión administrativa con la seguridad de la calidad de atención en una entidad pública de Trujillo, 2020.</p> <p>4.Establecer la influencia de la gestión administrativa con la empatía de la calidad de atención en una entidad pública de Trujillo, 2020.</p> <p>5. Establecer la influencia de la gestión administrativa con la fiabilidad de la calidad de atención en una entidad pública de Trujillo, 2020.</p>	<p>V2: Calidad de atención</p>	<p>Calidad de Atención</p> <p>1.1.- Definición</p> <p>1.2.- Características</p> <p>1.3.- Dimensiones</p> <p>1.4.- Modelos</p> <p>1.5.- Importancia</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Fiabilidad</p>	<p>Diseño:</p> <p>Descriptiva correlacional, causal</p> <p>Población: 35 servidores civiles</p> <p>Técnicas: encuestas</p> <p>Instrumentos Cuestionarios.</p>

ANEXO 2: Matriz de Operacionalización de variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Administrativa	Es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. (Robbins y Coulter, 2010).	Son los procesos a ejecutar para el cumplimiento eficiente de la gestión administrativa. Esta variable será medida por medio de un cuestionario en las dimensiones de planificación, organización, dirección y control dirigido a los trabajadores de UGEL 01 El Porvenir.	Planificación	Documentos de gestión actualizados	Ordinal
				Conocimiento y disposición de los documentos de gestión del personal.	
				Identificación de objetivos y metas institucionales	
			Organización	Diseño organizacional adecuado	
				Cumplen su manual de Funciones.	
				Coordinación entre oficinas.	
				Distribución equitativa de recursos	
			Dirección	Estímulos	
				Trabajo en equipo	
				Liderazgo	
				Comportamiento organizacional	
				Autonomía en las decisiones laborales	
			Control	Satisfacción	
				Calidad de atención	
Conocimiento					
Tiempo de atención al usuario					
Calidad de Atención	Se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor	Medición a través de un cuestionario de la calidad de atención, según la	Elementos tangibles	Instalaciones físicas adecuadas	
				Modernidad de equipos tecnológicos	

	compara sus expectativas frente a sus percepciones. (Matsumoto, 2014)	apreciación que tenga los usuarios del servicio, en las dimensiones de elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad		Presentación de los trabajadores	Ordinal
				Material de avisos	
			Capacidad de respuesta	Satisfacción	
				Calidad de atención	
				Conocimiento	
				Tiempo de atención al usuario	
				Confianza	
			Seguridad	Conocimiento para las consultas	
				Seguridad en sus tramites	
				Trato al usuario	
			Fiabilidad	Cumplir plazos por parte de la entidad	
				Interés en la solución de problemas.	
				Desempeño del servicio	
				Información oportuna	
			Empatía	Cumplimiento de promesas por parte de la entidad	
				Interés en la solución de problemas.	
				Desempeño del servicio	
				Información oportuna	

ANEXO 3: Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario: Gestión administrativa

El presente cuestionario corresponde a la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

Instrucciones: Marque con una X, la respuesta de su selección. La encuesta es confidencial, por lo que le agradeceremos conteste todos los ítems con la mayor sinceridad posible, de acuerdo a los siguientes criterios:

VALORACIÓN

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

NRO	ÍTEMS	RESPUESTA				
		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN						
1	¿La UGEL 03 Trujillo Nor Oeste cuenta con documentos de gestión actualizados a la fecha?					
2	¿El personal administrativo conoce los instrumentos de gestión?					
3	¿Dispone del manual de organización y funciones por cada área en la UGEL 03 Trujillo Nor Oeste?					
4	¿La entidad elabora y aplica su plan anual de trabajo?					
5	¿Los trabajadores conocen los objetivos institucionales y metas a ser alcanzados?					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
6	¿Considera que la UGEL 03 TNO cuenta con una estructura organizativa adecuada?					
7	¿El nivel de cumplimiento de sus funciones del personal que labora en la UGEL es eficiente?					
8	¿La comunicación entre áreas administrativas de la UGEL 03 TNO es fluida?					
9	¿Los recursos materiales son lo apropiados para la atención de los usuarios de la UGEL 03 TNO?					

DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
10	¿Existe en la entidad motivación constante al personal?					
11	¿Se trabaja en equipo en la gestión de la UGEL 03 TNO?					
12	¿En la entidad hay presencia de liderazgo en las jefaturas de las áreas?					
13	¿El personal cumple con su rol de manera eficiente dentro del establecimiento?					
14	¿El nivel de autonomía para tomar decisiones de los jefes de área en la UGEL 03 TNO es óptima?					
15	¿Los servidores perciben su remuneración de acuerdo al nivel y funciones que desempeñan?					
16	¿Considera usted que el personal de la UGEL 03 TNO debe ser capacitado constantemente?					
DIMENSIÓN: CONTROL						
17	¿La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en el Plan Anual de Trabajo?					
18	¿El monitoreo mejora la gestión administrativa en las entidades públicas?					
19	¿Considera que se realiza una evaluación del desempeño organizacional?					
20	¿Las evaluaciones son permanentes para establecer si el personal cumple con la función y tareas encomendadas?					

Cuestionario: Calidad de Atención.

El presente cuestionario corresponde a la calidad de atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

Instrucciones: Marque con una X, la respuesta de su selección. La encuesta es confidencial, por lo que le agradeceremos conteste todos los ítems con la mayor sinceridad posible, de acuerdo a los siguientes criterios:

VALORACIÓN

1. Muy Deficiente
2. Deficiente
3. Aceptable
4. Bueno
5. Muy bueno

Muy Deficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy Bueno
1	2	3	4	5

NRO	ÍTEMS	RESPUESTA				
		Muy deficiente (1)	Deficiente (2)	Aceptable (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES						
1	¿Los ambientes y espacios físicos de la UGEL 03 TNO son limpios, cómodos y atractivos para la atención al usuario?					
2	¿La entidad cuenta con equipos tecnológicos modernos que ayudan a mejorar la calidad de atención?					
3	¿Los trabajadores tienen buena apariencia y presentación personal?					
4	¿La entidad cuenta con avisos de señalización u hojas informativas?					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	¿El tiempo de espera para realizar un trámite o una gestión es el oportuno (de acuerdo al TUPA)?					
6	¿Los trabajadores de la UGEL 03 TNO están dispuestos a dar solución a las preguntas del usuario?					
7	¿Considera usted que el personal de la entidad tiene los conocimientos necesarios para gestionar su trámite administrativo?					
8	¿Las soluciones a las quejas o reclamos del usuario, son atendidas en el menor tiempo posible?					
9	¿El personal de atención transmite confianza?					

DIMENSIÓN: SEGURIDAD						
10	¿Los colaboradores de la entidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas?					
11	¿Las oficinas de atención donde realice el usuario sus trámites administrativos es adecuada?					
12	¿Es adecuada la atención del personal de la UGEL 03 TNO en las consultas del usuario?					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
13	¿La atención brindada al usuario por parte del personal de la UGEL 03 TNO es personalizada?					
14	¿Los trabajadores se preocupan por los intereses del usuario?					
15	¿Considera usted como factor importante la amabilidad con la que se brinda la calidad de atención en la UGEL 03 TNO					
16	¿El personal administrativo identifica las necesidades particulares de sus usuarios?					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD						
17	¿El personal de la UGEL 03 TNO cumple cuando se comprometen en entregar los documentos en el tiempo determinado?					
18	¿Cuándo el usuario tiene problemas en sus solicitudes, los trabajadores de la entidad muestran interés en su solución?					
19	¿El servicio que brinda la entidad, es eficiente?					
20	¿El personal de la entidad brinda información oportuna al usuario?					

Anexo 4: Fiabilidad del Instrumento

Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1D1	198,5500	2082,261	,765	,885
P2D1	198,5000	2071,105	,850	,884
P3D1	198,8000	2067,642	,871	,884
P4D1	198,7000	2064,747	,884	,884
P5D1	198,6500	2080,555	,930	,885
D1	185,0000	1797,789	,975	,869
P1D2	198,3500	2074,555	,829	,884
P2D2	198,8000	2069,116	,907	,884
P3D2	198,7500	2067,461	,862	,884
P4D2	198,7000	2079,800	,953	,885
P5D2	198,7500	2081,566	,942	,885
D2	185,1500	1803,292	,996	,869
P1D3	198,8500	2074,345	,859	,884
P2D3	198,5500	2073,208	,824	,884
P3D3	198,7000	2079,800	,953	,885
P4D3	198,7500	2080,092	,881	,885
P5D3	198,8000	2074,695	,899	,884
P6D3	198,8000	2074,695	,899	,884
D3	182,2000	1748,905	,956	,867
P1D4	198,5500	2068,892	,827	,884
P2D4	198,6500	2072,661	,836	,884
P3D4	198,7500	2068,934	,897	,884
P4D4	198,7000	2081,484	,849	,885
D4	188,5000	1863,421	,987	,872
V2	134,7000	953,379	1,000	,957

Calidad de Atención

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	26

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1D1	203,8000	1577,747	,747	,886
P2D1	203,7500	1568,408	,828	,885
P3D1	203,6000	1572,884	,786	,885
P4D1	204,0500	1567,839	,868	,885
D1	193,3000	1401,274	,857	,874
P1D2	204,0000	1560,737	,900	,884
P2D2	203,9500	1574,576	,949	,885
P3D2	203,8000	1568,063	,832	,885
P4D2	204,0000	1575,158	,956	,885
P5D2	203,5000	1615,737	,306	,889
D2	190,0500	1376,997	,981	,871
P1D3	203,8000	1568,063	,832	,885
P2D3	203,9500	1574,576	,949	,885
P3D3	204,0000	1573,368	,901	,885
D3	197,1500	1456,555	,975	,876
P1D4	203,8000	1568,063	,832	,885
P2D4	203,9500	1574,576	,949	,885
P3D4	204,0000	1573,368	,901	,885
P4D4	204,0500	1571,208	,880	,885
D4	193,9000	1399,884	,973	,872
P1D5	203,4500	1616,261	,375	,889
P2D5	204,0000	1560,737	,900	,884
P3D5	203,9500	1574,576	,949	,885
P4D5	203,5000	1615,737	,306	,889
D5	193,0000	1476,421	,866	,878
V2	138,2000	725,011	1,000	,961

ANEXO 5: Validez de Juicio de Expertos

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO - EXPERTO 1

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

VARIABLE: Gestión Administrativa

OBJETIVO: Establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Atención en la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

DRA. VILLAVIVENCIO PALACIOS LILETTE DEL CARMEN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTORA EN EDUCACION

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------


DRA. VILLAVIVENCIO PALACIOS LILETTE DEL CARMEN
DNI: 18033075
ORCID: 0000-0002-2221-7951

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO - EXPERTO 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

VARIABLE: Gestión Administrativa

OBJETIVO: Establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Atención en la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

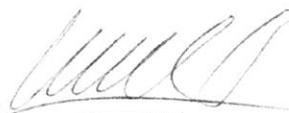
DIRIGIDO A: Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: AGUIRRE BAZAN, LUIS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. LUIS ALBERTO AGUIRRE BAZÁN
CATEDRÁTICO EN INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO - EXPERTO 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

VARIABLE: Gestión Administrativa

OBJETIVO: Establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Atención en la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CALVO GASTAÑADUY, CAROLA CLAUDIA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN EDUCACION

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

17893640

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO - EXPERTO 4

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local 03 Trujillo Nor oeste, 2020.

VARIABLE: Gestión Administrativa

OBJETIVO: Establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Atención en la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CAMPOS QUISPE WILFREDO TEODORO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------


Mag. Teodoro Wilfredo Campos Quispe
DNI: 17932571

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO - EXPERTO 5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

VARIABLE: Gestión Administrativa

OBJETIVO: Establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Atención en la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CRUZ NOLASCO MANUEL FERNANDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------


MANUEL FERNANDO CRUZ NOLASCO
DNI 17867264

VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO - EXPERTO 1

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

VARIABLE: Calidad de atención

OBJETIVO: Establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Atención en la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

DRA. VILLAVIVENCIO PALACIOS LILETTE DEL CARMEN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTORA EN EDUCACION

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------



DRA. VILLAVIVENCIO PALACIOS LILETTE DEL CARMEN
DNI: 18033075
ORCID: 0000-0002-2221-7951

VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO - EXPERTO 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

VARIABLE: Calidad de atención

OBJETIVO: Establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Atención en la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: AGUIRRE BAZAN, LUIS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. LUIS ALBERTO AGUIRRE BAZÁN
CATEDRÁTICO EN INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CEBAR VALLEJO

VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO - EXPERTO 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

VARIABLE: Calidad de atención

OBJETIVO: Establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Atención en la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CALVO GASTAÑADUY, CAROLA CLAUDIA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN EDUCACION

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

17893640

VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO - EXPERTO 4

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local 03 Trujillo Nor oeste, 2020.

VARIABLE: Calidad de atención

OBJETIVO: Establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Atención en la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CAMPOS QUISPE WILFREDO TEODORO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------


Mag. Teodoro Wilfredo Campos Quispe

DNI: 17932571

VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO - EXPERTO 5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Gestión administrativa y la calidad de atención en la unidad de gestión educativa local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

VARIABLE: Calidad de atención

OBJETIVO: Establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Atención en la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

DIRIGIDO A: Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 03 Trujillo Nor Oeste, 2020.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CRUZ NOLASCO MANUEL FERNANDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------


MANUEL FERNANDO CRUZ NOLASCO
DNI 17867264

Anexo 6: Base de Datos

Variable: Gestión Administrativa

GESTIÓN ADMINISTRATIVA																														
E/P	PLANIFICACIÓN							ORGANIZACIÓN							DIRECCIÓN								CONTROL					TOTAL		
	P1	P2	P3	P4	P5	S/T	NIVEL	P6	P7	P8	P9	P10	S/T	NIVEL	P11	P12	P13	P14	P15	P16	S/T	NIVEL	P17	P18	P19	P20	S/T	NIVEL		
E1	4	4	4	5	4	21	ALTO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	4	4	4	24	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	81	ALTO
E2	4	4	3	3	3	17	MEDIO	4	3	3	3	3	16	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	4	3	3	3	13	MEDIO	64	MEDIO
E3	4	5	5	5	5	24	ALTO	5	5	5	5	5	25	ALTO	5	5	5	5	5	5	30	ALTO	5	5	5	5	20	ALTO	99	ALTO
E4	4	4	3	4	3	18	MEDIO	4	3	4	3	3	17	MEDIO	2	4	3	3	2	2	16	MEDIO	4	3	4	3	14	MEDIO	65	MEDIO
E5	3	4	3	2	3	15	MEDIO	4	3	2	3	3	15	MEDIO	3	2	3	3	3	3	17	MEDIO	4	3	2	3	12	MEDIO	59	MEDIO
E6	3	4	3	3	3	16	MEDIO	4	3	3	3	3	16	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	4	3	3	3	13	MEDIO	63	MEDIO
E7	3	3	3	3	3	15	MEDIO	3	3	3	3	3	15	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	60	MEDIO
E8	5	5	4	5	4	23	ALTO	5	4	5	4	4	22	ALTO	4	5	4	4	4	4	25	ALTO	5	4	5	4	18	ALTO	88	ALTO
E9	3	4	4	3	4	18	MEDIO	4	4	3	4	3	18	MEDIO	4	3	4	3	4	4	22	MEDIO	4	4	3	4	15	MEDIO	73	MEDIO
E10	3	3	3	3	3	15	MEDIO	3	3	3	3	3	15	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	60	MEDIO
E11	3	3	3	2	3	14	MEDIO	3	3	2	3	3	14	MEDIO	2	2	3	3	2	2	14	MEDIO	3	3	2	3	11	MEDIO	53	MEDIO
E12	2	2	3	3	3	13	MEDIO	2	3	3	3	3	14	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	2	3	3	3	11	MEDIO	56	MEDIO
E13	2	2	1	3	3	11	BAJO	2	1	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	2	1	3	3	9	BAJO	50	MEDIO
E14	2	2	2	2	2	10	BAJO	2	2	2	2	2	10	BAJO	2	2	2	2	2	2	12	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	40	BAJO
E15	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	4	4	4	24	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	80	ALTO
E16	4	4	3	3	4	18	MEDIO	4	3	3	3	3	16	MEDIO	3	4	3	3	3	3	19	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	65	MEDIO
E17	5	5	5	5	5	25	ALTO	5	5	5	5	5	25	ALTO	5	5	5	5	5	5	30	ALTO	5	5	5	5	20	ALTO	100	ALTO
E18	4	3	4	3	3	17	MEDIO	4	3	4	3	3	17	MEDIO	2	4	3	4	3	3	19	MEDIO	4	4	3	2	13	MEDIO	66	MEDIO
E19	4	3	2	3	3	15	MEDIO	4	3	2	3	3	15	MEDIO	3	4	3	2	3	3	18	MEDIO	2	4	3	4	13	MEDIO	61	MEDIO
E20	4	3	3	3	3	16	MEDIO	4	3	3	3	3	16	MEDIO	3	4	3	3	3	3	19	MEDIO	3	4	3	3	13	MEDIO	64	MEDIO

E21	3	3	3	3	3	15	MEDIO	3	3	3	3	3	15	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	3	4	3	3	13	MEDIO	61	MEDIO
E22	5	4	5	4	4	22	ALTO	5	4	5	4	4	22	ALTO	4	5	4	5	4	4	26	ALTO	5	4	4	4	17	ALTO	87	ALTO
E23	4	4	3	4	3	18	MEDIO	4	4	3	4	3	18	MEDIO	4	4	4	3	4	4	23	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	73	MEDIO
E24	3	3	3	3	3	15	MEDIO	3	3	3	3	3	15	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	60	MEDIO
E25	3	3	2	3	4	15	MEDIO	3	3	2	3	3	14	MEDIO	2	3	3	2	3	3	16	MEDIO	2	3	3	2	10	MEDIO	55	MEDIO
E26	2	3	3	3	3	14	MEDIO	2	3	3	3	3	14	MEDIO	3	2	3	3	3	3	17	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	57	MEDIO
E27	2	1	3	3	4	13	MEDIO	2	1	3	3	3	12	MEDIO	3	2	1	3	3	3	15	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	52	MEDIO
E28	3	3	3	5	3	17	MEDIO	2	2	2	2	2	10	BAJO	2	2	2	2	2	2	12	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	47	MEDIO
E29	3	5	3	2	4	17	MEDIO	3	3	3	3	3	15	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	62	MEDIO
E30	2	2	5	3	5	17	MEDIO	3	3	3	2	3	14	MEDIO	3	1	3	3	3	3	16	MEDIO	1	3	3	3	10	MEDIO	57	MEDIO
E31	2	2	1	3	5	13	MEDIO	2	2	3	3	3	13	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	56	MEDIO
E32	4	4	5	3	3	19	MEDIO	2	2	1	3	3	11	BAJO	3	3	3	2	3	3	17	MEDIO	3	3	2	3	11	MEDIO	58	MEDIO
E33	4	4	4	4	4	20	ALTO	2	2	2	2	2	10	BAJO	2	2	3	3	3	3	16	MEDIO	2	3	3	3	11	MEDIO	57	MEDIO
E34	4	3	3	3	4	17	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	2	1	3	3	3	16	MEDIO	2	1	3	3	9	BAJO	62	MEDIO
E35	4	4	3	4	3	18	MEDIO	2	2	2	2	2	10	BAJO	2	2	3	3	3	3	16	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	56	MEDIO

Variable: Calidad de Atención

CALIDAD DE ATENCIÓN																																
E/P	ELEMENTOS TANGIBLES						CAPACIDAD DE RESPUESTA						SEGURIDAD					EMPATÍA					FIABILIDAD					TOTAL	NIVEL			
	P1	P2	P3	P4	ST	NIVEL	P5	P6	P7	P8	P9	S/T	NIVEL	P10	P11	P12	S/T	NIVEL	P13	P14	P15	P16	S/T	NIVEL	P17	P18	P19			P20	S/T	NIVEL
E1	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	12	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	80	ALTO
E2	4	4	4	3	15	MEDIO	3	3	3	3	4	16	MEDIO	3	3	3	9	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	4	3	3	4	14	MEDIO	66	MEDIO
E3	4	5	5	5	19	ALTO	5	5	5	5	4	24	ALTO	5	5	5	15	ALTO	5	5	5	5	20	ALTO	4	5	5	4	18	ALTO	96	ALTO
E4	4	4	4	3	15	MEDIO	4	3	4	3	4	18	MEDIO	4	3	3	10	MEDIO	4	3	3	2	12	MEDIO	4	4	3	4	15	MEDIO	70	MEDIO
E5	3	4	4	3	14	MEDIO	2	3	2	3	4	14	MEDIO	2	3	3	8	MEDIO	2	3	3	3	11	MEDIO	4	2	3	4	13	MEDIO	60	BAJO
E6	3	4	4	3	14	MEDIO	3	3	3	3	4	16	MEDIO	3	3	3	9	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	4	3	3	4	14	MEDIO	65	MEDIO
E7	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	4	16	MEDIO	3	3	3	9	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	4	3	3	4	14	MEDIO	63	MEDIO
E8	5	5	5	4	19	ALTO	5	4	5	4	4	22	ALTO	5	4	4	13	ALTO	5	4	4	4	17	ALTO	4	5	4	4	17	ALTO	88	ALTO
E9	3	4	4	4	15	MEDIO	3	4	3	3	4	17	MEDIO	3	4	3	10	MEDIO	3	4	3	4	14	MEDIO	4	3	4	4	15	MEDIO	71	MEDIO
E10	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	4	16	MEDIO	3	3	3	9	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	4	3	3	4	14	MEDIO	63	MEDIO
E11	3	3	3	3	12	MEDIO	2	3	2	3	4	14	MEDIO	2	3	3	8	MEDIO	2	3	3	2	10	MEDIO	4	2	3	4	13	MEDIO	57	BAJO
E12	2	2	2	3	9	BAJO	3	3	3	3	4	16	MEDIO	3	3	3	9	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	4	3	3	4	14	MEDIO	60	BAJO
E13	2	2	2	1	7	BAJO	3	3	3	3	4	16	MEDIO	3	3	3	9	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	4	3	3	4	14	MEDIO	58	BAJO
E14	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	4	12	MEDIO	2	2	2	6	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	4	2	2	4	12	MEDIO	46	BAJO
E15	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	12	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	80	ALTO
E16	4	4	4	3	15	MEDIO	3	3	4	3	3	16	MEDIO	4	3	3	10	MEDIO	4	3	3	3	13	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	66	MEDIO
E17	5	5	5	5	20	ALTO	5	5	5	5	5	25	ALTO	5	5	5	15	ALTO	5	5	5	5	20	ALTO	5	5	5	5	20	ALTO	100	MUY ALTO
E18	4	3	4	3	14	MEDIO	4	3	4	3	2	16	MEDIO	4	3	4	11	MEDIO	4	3	4	3	14	MEDIO	3	4	3	2	12	MEDIO	67	MEDIO
E19	4	3	4	3	14	MEDIO	2	3	4	3	3	15	MEDIO	4	3	2	9	MEDIO	4	3	2	3	12	MEDIO	3	2	3	3	11	MEDIO	61	MEDIO
E20	4	3	4	3	14	MEDIO	3	3	4	3	3	16	MEDIO	4	3	3	10	MEDIO	4	3	3	3	13	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	65	MEDIO
E21	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	3	15	MEDIO	3	3	3	9	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	60	BAJO
E22	5	4	5	4	18	ALTO	5	4	5	4	4	22	ALTO	5	4	5	14	ALTO	5	4	5	4	18	ALTO	4	5	4	4	17	ALTO	89	ALTO
E23	4	4	4	4	16	ALTO	3	4	4	3	4	18	MEDIO	4	4	3	11	MEDIO	4	4	3	4	15	MEDIO	3	3	4	4	14	MEDIO	74	MEDIO
E24	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	3	15	MEDIO	3	3	3	9	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	60	BAJO
E25	3	3	3	3	12	MEDIO	2	3	3	3	2	13	MEDIO	3	3	2	8	MEDIO	3	3	2	3	11	MEDIO	3	2	3	2	10	MEDIO	54	BAJO
E26	2	3	2	3	10	MEDIO	3	3	2	3	3	14	MEDIO	2	3	3	8	MEDIO	2	3	3	3	11	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	55	BAJO
E27	2	1	2	1	6	BAJO	3	3	2	3	3	14	MEDIO	2	1	3	6	BAJO	2	5	3	3	13	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	51	BAJO
E28	3	3	2	2	10	MEDIO	2	2	2	2	2	10	BAJO	2	2	2	6	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	42	BAJO
E29	3	5	3	3	14	MEDIO	3	3	3	3	4	16	MEDIO	3	3	3	9	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	4	13	MEDIO	64	MEDIO

E30	2	2	3	3	10	MEDIO	3	2	1	3	3	12	MEDIO	1	3	3	7	MEDIO	5	3	3	3	14	MEDIO	3	3	2	3	11	MEDIO	54	BAJO
E31	2	2	2	2	8	BAJO	3	3	3	3	3	15	MEDIO	3	3	3	9	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	56	BAJO
E32	4	4	2	2	12	MEDIO	1	3	3	3	2	12	MEDIO	3	3	2	8	MEDIO	3	3	2	3	11	MEDIO	3	1	3	2	9	BAJO	52	BAJO
E33	4	4	2	2	12	MEDIO	2	2	2	2	3	11	BAJO	2	3	3	8	MEDIO	2	3	3	3	11	MEDIO	3	2	2	3	10	MEDIO	52	BAJO
E34	4	3	4	4	15	MEDIO	4	4	2	4	3	17	MEDIO	2	1	3	6	BAJO	2	5	3	3	13	MEDIO	3	4	4	3	14	MEDIO	65	MEDIO
E35	3	3	2	2	10	MEDIO	2	2	2	2	2	10	BAJO	2	2	2	6	BAJO	4	3	3	3	13	MEDIO	4	2	2	2	10	MEDIO	49	BAJO

ANEXO 7: Evidencias fotográficas

