



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión Administrativa y calidad de servicio en el área de Personal  
de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas 2019.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Vergara Durand, Karem Deonny (ORCID: 0000-0001-9334-9014)

**ASESOR:**

Dr. Asencios Lindo, Rodolfo Dynnik (ORCID: 0000-0002-9093-1495)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LIMA - PERÚ**

2021

## **Dedicatoria**

A Dios por darme la vida y buena salud para continuar con mis luchas y retos.

A mi querida madre Fabiola en el cielo y a mi padre Carlos que está a mi lado, por su amor incondicional, ejemplo y guía.

A mis hermanas Mahli y Carla por su respaldo y soporte; en todo momento de mi vida

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad de continuar con mi formación profesional mediante la implementación de este Postgrado.

A mi asesor de tesis Dr. Asencios Lindo, Rodolfo Dynnik, por su guía, exigencia, sugerencias y consejos, por su tiempo y paciencia en este proceso de formación.

A los docentes quienes accedieron a colaborar en el llenado de encuestas con su opinión sobre la presente investigación.

De la misma manera, gracias a mis amigas y amigos cercanos, quienes, con su comprensión y palabras de aliento me ayudaron a continuar y culminar con éxito la ejecución de esta investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y Diseño de investigación	18
3.2 Variables	19
3.3 Población, muestra y recolección de datos	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	56

## Índice de tablas

Tabla 01: Resultados de la variable Gestión administrativa	30
Tabla 02: Resultados de la dimensión 01: Planeación	31
Tabla 03: Resultados de la dimensión 02: Organización	32
Tabla 04: Resultados de la dimensión 03: Dirección	33
Tabla 05: Resultados de la dimensión 04: Control	34
Tabla 06: Resultados de la variable Calidad de servicio	35
Tabla 07: Resultados de la dimensión 01: Elementos tangibles	36
Tabla 08: Resultados de la dimensión 02: Confiabilidad	37
Tabla 09: Resultados de la dimensión 03: Capacidad de respuesta	38
Tabla 10: Resultados de la dimensión 04: Empatía	39
Tabla 11: Resultados de la dimensión 05: Seguridad	40
Tabla 12: Relación entre Gestión Administrativa y Calidad Del Servicio	41
Tabla 13: Relación entre planeación y calidad del servicio	42
Tabla 14: Relación entre organización y calidad del servicio	43
Tabla 15: Relación entre Dirección y calidad del servicio	44
Tabla 16: Relación entre control y calidad del servicio	45

## Índice de figuras

Figura 01: Mapa de la Provincia de Andahuaylas	26
Figura 02: Organigrama de la Unidad de Gestión Local de Andahuaylas	28
Figura 03: Resultados de la variable Gestión administrativa	30
Figura 04: Resultados de la dimensión 01: Planeación	31
Figura 05: Resultados de la dimensión 02: Organización	32
Figura 06: Resultados de la dimensión 03: Dirección	33
Figura 07: Resultados de la dimensión 04: Control	34
Figura 08: Resultados de la variable Calidad de servicio	35
Figura 09: Resultados de la dimensión 01: Elementos tangibles	36
Figura 10: Resultados de la dimensión 02: Confiabilidad	37
Figura 11: Resultados de la dimensión 03: Capacidad de respuesta	38
Figura 12: Resultados de la dimensión 04: Empatía	39
Figura 13: Resultados de la dimensión 05: Seguridad	40

## RESUMEN

La investigación tiene como objetivo principal el de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la Unidad de Gestión Educativa Local – Andahuaylas 2019, la metodología que se emplea es de enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo – correlacional y su diseño de investigación es no experimental de corte transversal correlacional; la muestra utilizada es no probabilística casual, con 180 docentes pertenecientes a la UGEL – Andahuaylas, la información recolectada fue procesada mediante el software estadístico SPSS, en donde se usó la prueba de correlación de Spearman, obteniendo el coeficiente de correlación con un valor de 0.550, lo que implica una relación moderada de confiabilidad, demostrando que si existe relación entre gestión administrativa y calidad del servicio en el área de personal de la Unidad de Gestión Educativa Local – Andahuaylas 2019; Estos resultados nos dieron a conocer que la gestión administrativa de la UGEL-Andahuaylas no es buena, debido a que no se ha implementado la modernización del estado y de ciertas políticas en gestión administrativa y calidad de servicio.

Palabra claves: Gestión Administrativa - Calidad de servicio– UGEL – Andahuaylas – modernización del Estado

## ABSTRACT

The main objective of the research is to determine the relationship between administrative management and quality of service in the personnel area of the Unidad de Gestión Educativa Local - Andahuaylas 2019, the methodology used is of a quantitative approach, with a level descriptive - correlational and its research design is non-experimental, cross-sectional correlational; The sample used is non-probabilistic by chance, with 180 teachers belonging to UGEL - Andahuaylas, the information collected was processed using the SPSS statistical software, where the Spearman correlation test was used, obtaining the correlation coefficient with a value of 0.550 , which implies a moderate reliability relationship, showing that there is a relationship between administrative management and service quality in the personnel area of the Unidad de Gestión Educativa Local - Andahuaylas 2019; These results let us know that the administrative management of the UGEL-Andahuaylas is not good, because the modernization of the state and of certain policies in administrative management and quality of service have not been implemented.

Keywords: Administrative Management - Quality of service - UGEL - Andahuaylas - modernization of the State

## I. INTRODUCCIÓN

Las entidades públicas tienen como finalidad fundamental, el de servir al ciudadano, mediante el uso eficiente de todos los recursos del Estado peruano para el desarrollo y progreso de la sociedad, en donde, en la pág. 19 de la “Política nacional de la modernización de la gestión pública al 2021”, en el punto 2.1 La visión: “Estado moderno al servicio de las personas”, dice: “El Estado asigna sus recursos, diseña sus procesos y define sus productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos”. , ciertamente nos da a conocer que el fin y objetivo de una entidad pública es la población civil, cada acción a realizar en la entidad será en base a satisfacer aquellas insuficiencias de la población mediante la calidad de servicio.

Por otra parte, en el Art. 4.- “Finalidad del proceso de modernización de la gestión del Estado” de la Ley N° 27658 – “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado” menciona que “El objetivo es alcanzar un Estado: Al servicio de la ciudadanía ...priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos”.- Todas las instituciones públicas deben tener una buena gestión administrativa para que puedan brindar calidad de servicio, este será según sea su rubro de atención, ya que administran y trabajan con recursos públicos y los transforman en bienes y servicios que sean de provecho y apoyo al desarrollo de la ciudadanía.

Con respecto a la gestión administrativa este juega un papel de gran importancia, teniendo en cuenta las acciones tomadas en base a la planeación, organización, dirección y control, en donde las instituciones del estado lo ejecutan de forma mecánica, en otras palabras, realizan procesos de la misma forma de años atrás, no están al tanto de la modernización e incluso aun teniendo conocimiento de que hay etapas que se puede evitar para un mayor flujo de la documentación, estas no son removidas, modificadas o incluso anuladas, por temor a los cambios, dicho esto, el recurso humano juega un papel de importancia por ser el actor de la funcionalidad de estos procesos, los cuales tienen que estar motivados, liderados, recompensados, trabajar en ambientes idóneos, tener materiales a la mano, pero, al mismo tiempo deben estar supervisados, controlados, evaluados y cumplir con los documentos de gestión, donde se

encuentra las normas las cuales se ajustan al trabajo de la entidad.

La calidad de servicio se caracteriza por cumplir y superar las expectativas al brindar su atención y dar como resultado lo esperado por el usuario, para lo cual, el servidor o funcionario debe cumplir ciertos aspectos a la hora de brindar sus servicios, tales como: formalidad, iniciativa, disposición de servicio, enfoque positivo, observación, habilidad analítica, colaboración, don de gentes y otros. El buzón de Pacioli N°82 (2013).

Sin embargo, viendo la realidad y a opinión personal, las entidades públicas solo cumplen con un mínimo porcentaje de lo mencionado, es por ello, que la población en general no tiene un buen concepto de estos.

Si se habla de forma general se puede exponer que en la totalidad de las entidades públicas, se percibe la insatisfacción de la sociedad por el mal servicio por parte de sus funcionarios y/o servidores, estas se dan en varios niveles ya sea por sus procesos administrativos lentos, sus malos tratos, falta de profesionalismo y otros, está de más decir, que la Unidad de Gestión Educativa Local -Andahuaylas (UGEL - A) no escapa a estos cuestionamientos más al contrario, se reciben muchas quejas y observaciones a su gestión por medio de los directores, padres de familia, maestros, y otros que se acercan a realizar algún trámite en esta entidad.

La UGEL-Andahuaylas, es un órgano desconcertado del Ministerio de Educación por Decreto Supremo No. 12-86-ED - "Aprueban la Política Nacional de Educación Superior y Técnico Productiva", en el marco de la descentralización, con su reglamento la Resolución Ministerial Nro. 248-87-ED, siendo creada con Resolución Ministerial Nro. 247-87-ED y Resolución Suprema. Nro. 205-2002-ED, como un organismo vigilante del servicio educativo de la región Apurímac, dentro de sus funciones establece que debe de recomendar la gestión pedagógica, institucional y administrativa, prestando un soporte administrativo y logístico a las instituciones educativas, en donde el personal ya sea nombrado o contratado tiene como usuarios directos a: directores, docentes, madres, padres, de familia y alumnos de la provincia de Andahuaylas. Recuperado 2020 de [www.ugelandahuaylas.gob.pe/](http://www.ugelandahuaylas.gob.pe/).

El área de estudio será la unidad de personal de la UGEL – Andahuaylas, en donde pude observar, experimentar y escuchar las críticas de los docentes, directores y otros usuarios, ya que resalta en gran manera la lentitud de sus procesos y la falta de respuesta con respecto a los tramites documentarios, no dejando de lado el trato déspota, indiferente y sin interés hacia la comuna educativa por parte de los funcionarios y trabajadores, haciendo perder la identidad de servicio a la población por parte de la UGEL-Andahuaylas, es por ello que en esta oportunidad investigare la relación de la gestión administrativa con respecto a la calidad de servicio, en donde por medio del marco teórico presentado se sustentara como es que esta relación afecta la calidad de servicio que la entidad brinda.

Al exponer este breve análisis de la realidad problemática en las entidades públicas, y sobre todo en la UGEL – Andahuaylas, formule mi problema general con una pregunta: ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en el área de Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas - 2019?

Para mis problemas específicos las preguntas son: (i) ¿Cuál es la relación de la planeación en la calidad de servicio?, (ii) ¿Cuál es la relación de la organización en la calidad de servicio?, (iii) ¿Cuál es la relación de la dirección en la calidad de servicio?, (iiii) ¿Cuál es la relación del control en la calidad de servicio?, todos ellos en el área de personal de la UGEL – Andahuaylas 2019.

El trabajo de investigación tiene justificación práctica ya que permitirá el poder plantear estrategias que ayuden a fortalecer la gestión administrativa y la calidad de servicio, teniendo en cuenta que la entidad está al servicio de la ciudadanía, y de la educación en la provincia de Andahuaylas, y poder cumplir con el objetivo general de la investigación, tomando como experiencia el área de personal de la UGEL - Andahuaylas, para una mejor atención y servicio. Méndez, C., (2012).

De la misma forma tiene justificación metodológica, y es por tal razón que se aplicarán encuestas como instrumento de recolección de datos y su procesamiento en cuadros estadísticos; serán los resultados los que servirán

para plantear estrategias que ayuden a la gestión administrativa y la calidad de servicio en las entidades públicas y de la misma manera, ayudara a otros profesionales a poder encontrar conocimientos actualizados para sus posteriores estudios. Méndez, C., (2012)

Como objetivo general planteado del proyecto de investigación es determinar la relación de la gestión administrativa y calidad de servicio en el área de Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas – 2019.

De la misma forma los objetivos específicos son: (i) describir la relación de la planeación y calidad de servicio, (ii) Analizar la relación de la organización y calidad de servicio, (iii) describir la relación de la dirección y calidad de servicio, (iiii) Evaluar la relación del control y calidad de servicio, para el área de personal de la UGEL – Andahuaylas.

La hipótesis general planteada demostrara si existe relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en el área de personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas – 2019.

En las hipótesis específicas demostraran la existencia de la relación entre (i) la planeación y calidad de servicio, (ii) la organización y calidad de servicio, (iii) de la dirección y calidad de servicio, (iiii) del control y calidad de servicio, en el área de personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas - 2019.

Resumiendo, se dará a conocer el marco teórico donde se expondrán los cimientos teóricos de ambas variables con sus respectivas dimensiones e indicadores de la investigación, y los estudios realizados anteriormente que guarden relación con la investigación, luego se presentará la metodología donde se encuentran el tipo y diseño de este, también se mostrará el tamaño de la muestra para aplicar la encuesta y para finalizar se encuentran los resultados, las conclusiones y recomendaciones.

## II MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo del marco teórico daré a conocer los antecedentes y las dos variables, tanto gestión administrativa como calidad de servicio, las cuales serán definidas y disgregadas, para conocer más a fondo las teorías que influirán en el estudio.

Para que la investigación tenga bases de estudios anteriores sobre temas que tengan relación con la investigación, daré a conocer los antecedentes los cuales tienen información relevante para poder tener una base sobre el trabajo presentado, dando inicio con las antecedentes internacionales.

Los investigadores Cervantes A., Ítala C.; Peralta, Artículo (2017) – Argentina, Titulado “Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla”, el artículo tiene como objetivo medir la calidad de servicio según lo requerido por los usuarios del instituto, el método de investigación es descriptiva con un corte propositivo, los actores de este estudio fueron los estudiantes con una muestra total de 81 entre las carreras profesionales de administración y contabilidad, el muestreo es aleatorio y se aplicó el cuestionario tipo escala Likert, teniendo como resultados concluyeron que los estudiantes de este instituto tienen perspectivas altas del servicio ofrecido por tal razón, no deben estar enfocadas solo en los servicios o productos que proporcionan, también se debe tener en cuenta las condiciones del ambiente en donde el usuario recibe el servicio.

La investigación de Cortés S. (2015), es titulada “Calidad del servicio al cliente ofrecido en juzgados Civiles de Colombia”, el objetivo principal es identificar cuáles son las razones que hacen que el aparato judicial sea inoperante para lo cual se aplicó el método de estudio del caso, en donde se utilizó diferentes herramientas de recolección tales como encuestas, entrevistas, observación directa y documentación oficial de los juzgados civiles, el resultado comprobó que la percepción de los usuarios e incluso no usuarios información del sistema judicial es negativa frente a la calidad del servicio que ofrecen.

Como antecedentes nacionales tome en cuenta las siguientes:

La tesista Córdova L. (2019), en su trabajo “La gestión administrativa y el clima organizacional de la UGEL Daniel Alcides Carrión de Yanahuanca, Región Pasco”, donde determina la existencia de una relación de la gestión administrativa y el clima organizacional, con un enfoque cuantitativo, estudio descriptivo y corte transversal, aplica la encuesta en su muestra de 89 personas que laboran en la Institución, demostrando con porcentajes altos mediante la prueba chi-cuadrada, confirmando la correlación entre ambas variables, como recomendación menciona que se debe realizar una jornada de reflexión con la participación de todo el personal motivando que estos elaboren documentos de gestión de calidad administrativa para que se evidencie transparencia y eficiencia en el clima organizacional.

En donde López A. (2018) con su investigación “La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Leoncio Prado” estudio la relación que tiene el talento humano con la calidad de servicios públicos, su estudio es de nivel descriptivo correlacional, con un método deductivo, no experimental - transversal, la muestra fue de 282, donde según los resultados demostraron que si existe una alta relación entre la gestión del talento humano y calidad de servicio público, donde por medio de Spearman arrojó un valor de 0,969, confirmando la existencia de la correlación positiva y alta, entre sus variables, para una buena gestión.

Donde Coronado G. (2017) denominó a su estudio “Gestión administrativa y responsabilidad de los defensores en la atención a los usuarios en la Demuna de la Municipalidad de Lurigancho Chosica 2016”, su objetivo es establecer la relación entre la gestión administrativa y responsabilidad de los defensores en la atención a los usuarios, su enfoque es cuantitativo, descriptivo, básico, no experimental, transversal correlacional, siendo la muestra de estudio un total de 62 trabajadores, donde los resultados dieron a conocer que existe relación de las variables dando un valor rho Spearman de ,456 con un valor  $p=,000$  menor al nivel de  $p=,05$ , comprobando que la gestión concuerda con las funciones de la Defensoría.

Y como antecedentes locales encontré dos estudios que se realizaron en la provincia de Andahuaylas.

En el estudio de Zárate G. (2019), “Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ancco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019” en donde determinara la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, siendo su investigación por su naturaleza cuantitativa, experimental - transeccional siendo de nivel descriptivo correlacional, la muestra es de 73 trabajadores de la entidad mencionada, la técnica usada para la recolección de datos es la observación y la aplicación de encuestas, demostrando según los resultados obtenidos según el coeficiente Rho de Spearman es ( $r = 0,455^{**}$ ,  $p = 0,000 < 0,05$ ). Donde confirma la existencia de una correlación positiva moderada, por lo que da un resultado positivo con un 99% de confianza según su análisis.

En su trabajo de investigación, Romero P. & Cuya Z. & Guzmán M. (2017) “El Clima Organizacional y su incidencia en la calidad de servicio de las Municipalidades de Andahuaylas, San Jerónimo y Talavera de la Reyna – Región Apurímac, 2013”, determinar la incidencia del clima organizacional en la calidad de servicio de las municipalidades de los distritos de Andahuaylas, San Jerónimo y Talavera de la Reyna de la región Apurímac, siendo su tipo de investigación básico con un nivel correlacional con un diseño no experimental con una muestra de 103 trabajadores y 170 usuarios entre los tres distritos, en donde al analizar los datos se concluye que no existe incidencia del clima organizacional sobre la calidad de servicio.

Prosiguiendo precisaremos gestión, en donde Robbins & Coulter (2005) define que son las acciones y las consecuencias de administrar o gestionar algo, en otras palabras, es llevar a cabo diligencias que hace posible la solución de ciertos asuntos o concretar un proyecto, está relacionado con los actos que se efectúan tanto dentro como fuera de la institución con el fin de lograr ciertos resultados que ameriten el desarrollo de sus actividades.

Las instituciones ya sean públicas o privadas gestionan a través de su personal y sus diferentes procesos administrativos para obtener ciertos resultados esperados o no, estos deben ser propios de la institución según sea la característica de sus servicios o productos, en donde se debe hacer realce a las coordinaciones internas, sus relaciones entre sus colaboradores y aquellos lazos entre instituciones que hará más fácil su actuar.

Al hablar de Administración decimos que es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales" "Chiavenato,(2000) pág. 21", es la ciencia que reúne las practicas, técnicas y principios, las cuales se aplican a un grupo de individuos para mayor colaboración y trabajo en equipo, todo esto con el fin del logro de objetivos y poder sustraer el mayor beneficio para la entidad, las instituciones públicas no son ajenos a estos procesos, más aun a pesar de conocerlas hay deficiencia en su aplicación.

Dicho esto, la gestión pública debe ser mencionada ya que son las políticas gubernamentales, la buena dirección, el uso eficiente y responsable de los recursos del Estado los que promueven e impulsan el bienestar, desarrollo y satisfacción de la población, en este sentido, busca nuevos métodos que promuevan el desarrollo de la economía y la vida social, y modifica o elimina aquellos que lo limiten, promoviendo la elaboración de nuevas normas y leyes que favorezcan al progreso del país, está conformada por instituciones que tienen como fin servir al ciudadano y planificando e implementando políticas, distribuyendo bienes y servicios y poder dar marcha a sus funciones. María Estela Raffino, (2020).

Luego de estos conceptos, se define a la gestión administrativa como, los procesos por los que la institución hará valer su trabajo y se caracterizara mediante su eficiencia y eficacia al hacer uso de sus procedimientos, esta es realizada bajo un conjunto de actividades y/o acciones para poder organizar, dirigir y conducir haciendo uso de sus recursos humanos, financieros, y otros.

En toda institución existe la capacidad de controlar y coordinar las acciones de los distintos roles que desempeñan cada trabajador dentro de la empresa, esto

permite prevenir problemas y alcanzar resultados favorables y positivos, evitando los perjudicables para la organización.

Para Anzola, S. (2002) Para que se tenga éxito y se pueda enunciar que se tiene una buena gestión administrativa, es importante seguir con los procedimientos establecidos tales como: planeación, organización, dirección y control; sin dejar de lado al profesional el cual debe estar capacitado con los conocimientos requeridos y así poder ejecutar sus funciones según la exigencia del cargo, claro está, sin dejar de lado la actitud y la voluntad del trabajador que marcaran la diferencia entre una buena o mala gestión, en consecuencia, lo que se hace es preparar a la organización para actuar de forma anticipada frente a futuros problemas, mediante el uso eficiente de procedimientos que necesita para cumplir con sus objetivos, los elementos de la gestión administrativa son la planeación, organización, dirección y control, las cuales definiremos.

La primera etapa es la planeación, para Robbins, S. & Coulter (2005) es el proceso que se realiza al inicio de la administración, en donde se plantean ciertas estrategias en base al FODA realizado a la institución, quiere decir que se debe estudiar los factores externos e internos, para buscar resultados ya sea para un largo, mediano o corto plazo, es una de las fases de vital importancia y el trabajo del personal está determinado por esta etapa, se encarga de guiar y desarrollar los siguientes procesos y etapas de la gestión, ya que proyecta las metas, los recursos necesarios y las acciones a realizar para llegar a un fin establecido, en otras palabras, sus indicadores son: misión, visión y objetivos.

Para Munch, L. (2010). La visión está definida como la idea a futuro de la organización, y responder la pregunta clave, ¿qué quiero ser?, ya sea en corto o largo plazo, son las aspiraciones a las cuales se quieren llegar, mediante decisiones estratégicas, siendo la guía y el motor para poder alcanzar el sueño deseado, el segundo indicador es la misión, siendo la mira o razón de existencia de la organización, dando a conocer el porqué de su existencia sus actividades deben estar en concordancia y dirección al logro de la visión y como ultimo indicador están los objetivos el cual, es el fin o meta al cual se plantea llegar con el uso del capital humano, financiero y otros.

La segunda dimensión es la organización, para Luna, A. (2014) es la etapa en donde se delegan las responsabilidades a cada actor en la cadena de actividades dentro de un proceso, se debe realizar la distribución de los puestos y el tiempo disponible para el desarrollo de cada tarea dentro de un organigrama de esta forma habrá una jerarquización de responsabilidades con respecto al cumplimiento óptimo de sus funciones y evitando la pérdida de la unidad organizacional y el desperdicio de esfuerzos.

El propósito es crear una estructura con puestos de trabajo y jerarquías, donde se refleje la autoridad y responsabilidad según el cargo que ocupa, de este modo se definirá las líneas de comunicación y la oportuna decisión para lograr los objetivos trazados.

Ah mi parecer al realizar la estructuración se debe de señalar en cada puesto el trabajo en equipo y su importancia sin dejar de mencionar lo relacionado con el puesto, sus obligaciones, deberes, responsabilidades y el grado de toma de decisiones, ya que todas estas se complementarán y se apoyarán mutuamente produciendo más que solo la suma de resultados.

En donde para Münch (2007), como indicador esta la estructura orgánica que es el esquema donde muestra la jerarquía y define las funciones de cada empleado, reflejando la agrupación y coordinación de las tareas según el puesto, el segundo indicador es la división de trabajo que es el reparto de funciones según los conocimientos y habilidades de cada empleado, para lograr la especialización según su puesto y su función, como ultimo indicador está el reglamento interno de trabajo que es la norma que maneja cada institución donde se encuentra las condiciones a sujetarse cada trabajador de la entidad.

Como tercera dimensión esta la dirección y según Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). es el elemento que se encarga de dirigir los recursos humanos de la institución, en otras palabras, se encarga de encaminar, motivar, guiar al personal para que cumplan a cabalidad y con responsabilidad la función que le fue asignada al realizar estas acciones también debe estar acompañados de las correcciones, está representada por una autoridad quien se encargará de vigilar

y encaminar la institución haciendo uso de su autoridad, liderazgo, comunicación constante, motivación, ejecutando las estrategias planificadas y evaluando constantemente mediante mecanismos el cumplimiento de todas estas.

Las personas somos seres con razonamiento y no maquinas, es por ello que en momentos usamos los instintos sin seguir las guías ya establecidos para cumplir con nuestras responsabilidades es por ello que es necesario la intervención de una autoridad y su guía, del mismo modo, así como se designan responsabilidades también se debe premiar el cumplimiento de estas con pequeños incentivos que motiven al personal a seguir trabajando con el fin de cumplir los objetivos institucionales.

Según (Luna, 2014), sus indicadores pueden ser, el liderazgo que es la capacidad de motivar, influir y organizar, un conjunto de individuos para que por medio de acciones en conjunto puedan lograr los objetivos, el segundo indicador es el proceso por el cual se elige la opción más apta para resolver ciertas situaciones que beneficien a la solución de estos, los cuales se dan en diferentes contextos de la vida cotidiana o en una organización, como ultimo está el trabajo en equipo que es la unión de esfuerzos de un conjunto de personas con una meta en común, en donde cada integrante aporta según sea su función y habilidad.

Como ultima dimensión está el control y sin duda no podemos olvidarnos del elemento más importante dentro de la gestión administrativa, ya que este tendrá la responsabilidad de verificar que las estrategias planteadas se realicen por medio de los lineamientos establecidos y que la toma de decisiones sean acertadas según los resultados y si estos no tienen el resultado esperado se puedan reorientar ciertas actividades y corregir si es que lo amerita y así exista una mejora continua, Luna A. (2014).

Sin la existencia del control no se puede asegurar ni mantener un sistema de calidad, esto se puede ver tanto en las instituciones que ofrecen productos o aquellos que brindan servicios, en donde podemos mencionar una premisa muy utilizada que dice “Solo lo que se mide se puede mejorar”, es por ello que el

control ayudara a la autorregulación de la organización y a mantener su desarrollo según lo planificado.

Según Münch, L. (2007). Sus indicadores pueden ser el control de asistencia o monitoreo que es el sistema mediante el cual se supervisa la hora de llegada y cuando el personal sale de la institución, y así poder cumplir con su trabajo dentro del horario establecido, el segundo indicador es el control preliminar que se da antes de iniciar con las actividades, con los procedimientos, normas y políticas establecidos, para aseverar el desempeño y cumplimiento de las metas, como ultimo esta la supervisión del cumplimiento de funciones que es la responsabilidad que se tiene de vigilar, observar que se cumpla con lo planificado y del mismo modo reconocer el cumplimiento de estas.

Para Terry, G. (1996) el nivel de la gestión administrativa es primordial ya que toda organización se encuentra en función de una buena administración, con la compenetración y uso adecuado de los recursos ya sean humanos, financieros, sociales, tecnológicos y otros, el trabajo en equipo es básico para la ejecución optima de las tareas, el buen cumplimiento de las metas y objetivos trazados, este debe ser capaz de transmitir confianza con un trabajo satisfactorio y con resultados de excelencia.

Como segunda variable esta la calidad de servicio el cual desglosare para definir por separado ambos conceptos, tanto calidad como servicio, iniciare con calidad y me basare en la definición de los autores Fontalvo H. & Vergara S., (2010), pág. 22 que define calidad como “Las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes”, y de la misma manera Deming (1989) pág. 42, lo conceptualizo como “la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua”, En el trayecto de los años se buscaron conceptos para poder dar a conocer lo que en realidad es calidad, por tanto, surgieron muchos resultados los cuales se adaptan a las diferentes circunstancias y la percepción del cliente, quiere decir que el servicio o producto brindado por la institución/organización debe cumplir con las perspectivas y compensar las necesidades exigidas y para lograrlo estos deben estar sin deficiencias.

El servicio según Kotler (1997) es una acción, actividad o beneficio, que ofrece una parte a otra para satisfacer ciertas necesidades que son intangibles, estas no se puedan tocar y no hay apropiación de nada, es inmaterial y sobre personalizado, puede estar o no vinculado a algún producto físico.

La variable calidad de servicio esta conceptualizada “como la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas” “Norma técnica para la Gestión de la calidad de servicios en el sector público” PCM. Perú (2019) pág. 05

Se puede inferir que es la valoración que efectúa el usuario con respecto al servicio que esperaban en comparación al servicio que recibieron, y según sea la percepción del servicio se podrá medir el nivel de satisfacción y al realizar esta evaluación se sabrá si tiene la calidad de servicio esperada.

Para conocer la calidad de servicio con más profundidad debemos conocer que diversos autores tuvieron intercambio de ideas para definir los modelos más asertivos acerca de medir la calidad del servicio, de los cuales el de la escuela americana llamada SERVQUAL de “Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)” desarrollaron un instrumento con 05 dimensiones, Edison Jair (2005)

Esta herramienta permite la medición y calificación del servicio según el nivel de satisfacción de las necesidades, las cuales se realizan de forma separada según la percepción y expectativa del cliente, los comentarios realizados son los que ayudarán en la investigación y la evaluación respectiva, para que puedan limar ciertas deficiencias y mejor su calidad de servicio.

Según Schiffman y Lazar (2001) Como primera dimensión son los elementos tangibles que se refiere aquellos que son palpables tales como las instalaciones de la Institución, el equipo usado, el personal y materiales usados para comunicarse con el cliente, y otros según sea la clasificación de la organización, el cual menciona que sus indicadores son tres, empezaremos con equipos modernos que es el área debe contar con equipos que tengan características

modernas y actualizadas según su tiempo, los cuales faciliten el trabajo a realizar, su segundo indicador es instalaciones visualmente atractivas que quiere decir que debe existir una apariencia ordenada, acogedora y atractiva, en donde el usuario se sienta cómodo al entrar y como ultimo indicador esta los elementos materiales atractivos donde menciona que estos deben ser de calidad, deben tener la información necesaria y concisa para facilidad del usuario.

Por ello Schiffman y Lazar (2001) menciona que la confiabilidad es la segunda dimensión que es la capacidad que se tiene para poder realizar los servicios prometidos en forma precisa, fiable y de confianza, teniendo como indicadores a, cumplen lo prometido conceptualizada como la ejecución practica de una promesa en primera instancia, el segundo indicador es el sincero interés por resolver los problemas demostrando empatía y colaboran en la solución de los problemas y resuelven cualquier dificultad presentada sin necesidad de exigir, lo hacen de forma voluntaria y sincera como ultimo indicador esta, lleva a cabo los servicios prometidos al realizar las campañas y comunicados, se brinda los servicios según lo divulgado.

La capacidad de respuesta como tercera dimensión es la destreza que tiene el personal y/o funcionario de la entidad en poder ayudar a resolver sus inquietudes o tramites del usuario de forma rápida y eficiente, como sus indicadores esta la Disposición a ayudar que es el estado en el que se encuentra el personal para poder colaborar a solucionar un problema y/o tramitar un documento, el otro indicador es Ofrecer un servicio rápido en donde el personal cumple con el tiempo de trámite en incluso supera las expectativas para disminuir la espera del usuario y como ultimo esta la disposición a responder las preguntas del cliente en donde dice que el personal conoce sobre los servicios brindados y soluciona las dudas del usuario con respecto a alguno. Schiffman y Lazar (2001)

La Empatía es el penúltimo de las dimensiones en donde la entidad brinda una atención individual a sus usuarios para que tenga la atención requerida mediante la fluidez de la comunicación y el entendimiento de sus solicitudes, este tiene como indicadores a la atención individualizada que son las necesidades de cada usuario son diferentes y tienen características propias e inquietudes diferentes,

el siguiente es el respeto y amabilidad, Interés por los clientes que es la amabilidad y este no sobrepasa la línea del respeto entre el usuario y el trabajador como último está el horario del servicio de acuerdo a los intereses en donde los horarios son adecuados a las necesidades y la realidad del usuario. Schiffman y Lazar (2001)

Como última dimensión esta la seguridad que refleja capacidad, conocimientos, credibilidad, cortesía y habilidades, que transmitan seguridad al cumplir con sus servicios, de forma óptima para cubrir los requerimientos de los clientes, y sus indicadores son la transmisión de confianza al personal e seguro de sus trabajos y sus habilidades y por tal motivo transmite confianza al usuario, como segundo esta, el personal es amable que es el acto del personal de brindar buen trato y cordialidad a la hora de brindar el servicio, como último indicador, tienen suficientes conocimientos en donde el personal está capacitado y actualizado con respecto a todo lo que debe conocer de la empresa. Schiffman y Lazar (2001)

Según la “Norma técnica para la Gestión de la calidad de servicios en el sector público”. PCM. Perú (2019), tiene componentes para el modelo de gestión de calidad de servicio para el estado. Como primer punto está el de conocer las necesidades y expectativa de las personas que según esta norma debe ser aplicado de forma inicial y periódica, teniendo en cuenta que la información recogida podrá ayudar a la implementación de otros componentes.

El segundo es el de identificar el valor del servicio, y menciona que la entidad debe recoger las perspectivas y solicitudes de los usuarios con respecto a los servicios y bienes brindado por la entidad para que según la valoración se pueda identificar y reestructurar los servicios y bienes.

Como tercero es el de fortalecer el servicio, y la entidad debe implementar la reestructuración, diseño de los bienes y servicios para asegurar su mejora continua y fortalecerlo.

El cuarto es la medición y análisis de la calidad de servicio, que sugiere que la

entidad evalué de forma periódica su atención al usuario para su análisis y debate.

El quinto es el liderazgo y compromiso de alta dirección y da a conocer que jefatura debe demostrar y transmitir su compromiso con la gestión y la aplicación de la actual norma.

El Sexto y último es la cultura de calidad en el servicio a las personas, la alta dirección tiene el compromiso de realizar talleres de motivación y capacitación para poder interiorizar la calidad de servicio.

### **III METODOLOGÍA**

De acuerdo con Tamayo & Tamayo (1987), la metodología son técnicas, procedimientos y métodos que se emplean para poder comprobar de forma científica el objetivo planteado en la investigación, estas deben ser utilizadas de forma sistemática y ordenada.

Según Robert K. Yin (2014) "La metodología se refiere a los métodos de investigación que se siguen con la finalidad de alcanzar los objetivos en una ciencia o estudio".

Este proceso científico es la etapa donde el investigador decide las técnicas y métodos a utilizar para su investigación según sea su directriz y determina las herramientas para recolectar los datos y su análisis respectivo, esperando como resultado el de probar sus objetivos planteados bajo datos estadísticos y su respectivo análisis. Su función es otorgar validez científica a las deducciones de la investigación mediante la sistematización de los datos.

#### **3.1 Tipo y Diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La investigación presentada es de tipo no experimental, donde Briones (1996) afirma que, "las investigaciones no experimentales son aquellas en las cuales el investigador no tiene el control sobre la variable independiente, que es una de las características de las investigaciones experimentales y cuasiexperimentales, como tampoco conforma a los grupos del estudio" (p.46).

Igualmente, Hernández, Fernández, y Baptista (2010), menciona que el tipo no experimental no se modifica las variables u objeto de estudio de la investigación.

De modo que los actores serán observados en su contexto natural y sin la manipulación de sus variables para su análisis respectivo, el cual se realizará en el área de personal de la UGEL – Andahuaylas.

**Según su naturaleza:**

Será cuantitativa, en donde Hernández & Fernández & Baptista (2010) menciona que este método se basa en la monografía de los datos numéricos obtenidos por medio de la observación del comportamiento de los involucrados y el estudio de los datos estadístico obtenidos, la obtención de estos se da mediante la aplicación de diferentes técnicas y herramientas de recopilación de información las cuales pueden ser, la observación, encuestas, cuestionarios y otros según sea la naturaleza de la investigación.

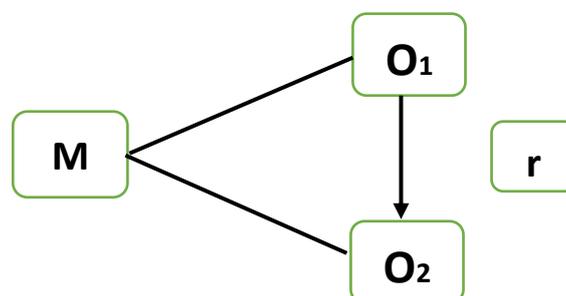
Para Vargas (2009, p.159). es cuantitativa “porque se centra en aspectos observables y susceptibles de cuantificación, utiliza metodología empírico analítica y utiliza pruebas estadísticas para el análisis de datos”

### 3.1.2 Diseño de investigación:

La presente investigación es descriptiva correlacional en donde para Arias (2006) define que la “investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24).

Y según Sampieri, (2010) la investigación es correlacional, porque se busca conocer la relación entre dos o más variables.

Dicho esto, es descriptivo - correlacional porque, se describirá las diferentes situaciones presentadas, los fenómenos, eventos, como se manifiestan y correlacionan porque en este estudio se vera la relación que existe entre las variables, Gestión Administrativa y Calidad de servicio.



Dónde:

M: Muestra: Docentes, directores y sub directores

O1: Observación de la variable independiente: Gestión Administrativa

O2: Observación de la variable dependiente: Calidad de servicio.

r: Relación de causalidad de las variables.

### **3.2 Variables**

Para Grau (2004), la variable "es una propiedad que puede adquirir diferentes valores en un conjunto determinado y cuya variación es susceptible de ser medida. Una investigación, cualitativa o cuantitativa, exige la operacionalización de sus conceptos centrales en variables, de esta definición operativa depende el nivel de medición y potencia de las pruebas realizadas."

#### **3.2.1 Variable 01: Gestión Administrativa**

Según Anzola (2002) considera que es el grupo de acciones y acciones que se seleccionan previamente según sean los objetivos planteados, para lo cual el recurso humano es indispensable ya que la suma de sus esfuerzos, el nivel de desempeño de sus funciones y el uso adecuado de los recursos, lograr las metas planteadas, del mismo modo da a conocer la importancia del proceso administrativo que conforman la planeación, organización, dirección y control. Se encarga de coordinar todos los recursos de la entidad en base a las necesidades, procesos, dificultades, metas y otros que influyan directa o indirectamente al desarrollo de sus funciones y cumplimiento de resultados positivos para la entidad.

#### **3.2.2 Variable 02: Calidad de servicio**

Para Berry (1993) refiere que es la diferencia entre lo esperado y lo percibido por los clientes al tomar el servicio, la percepción de este se basa en la confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

Es cuando el servicio adquirido satisface e incluso sobrepasa las expectativas esperadas por el usuario, cumple con las exigencias y la promesa de un buen servicio.

#### **3.2.3 Operacionalización de variables**

La operacionalización de las variables se encuentra en el cuadro adjunto.

**Variable: Gestión Administración**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN PERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b></p>	<p>Anzola (2002) considera que es el conjunto de actividades y acciones que se seleccionan previamente según sean los objetivos planteados, para lo cual el recurso humano es indispensable ya que la suma de sus esfuerzos, el nivel de desempeño de sus funciones y el trato adecuado de los recursos, logran el cumplimiento de los objetivos, del mismo modo da a conocer la importancia del proceso administrativo que conforman la planeación, organización, dirección y control.</p> <p>Se encarga de coordinar todos los recursos de la entidad en base a las necesidades, procesos, dificultades, metas y otros que influyan directa o indirectamente al desarrollo de sus funciones y cumplimiento de resultados positivos para la entidad.</p>	<p>La presente Variable se medirá mediante la encuesta tipo escala ordinal aplicado a todos los usuarios del área de personal de la UGEL – Andahuaylas, en donde sus dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Planificación</li> <li>. Organización</li> <li>. Capacidad de respuesta</li> <li>. Dirección</li> <li>. Control</li> </ul> <p>En donde se aplicará una encuesta con 20 preguntas.</p>	<p>Planificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión</li> <li>- Visión</li> <li>- Objetivos</li> </ul>	<p>Escala Ordinal Tipo Likert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul> <p>Niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Buena</li> <li>• Regular</li> <li>• Pésima</li> <li>• Muy Pésima</li> </ul>
			<p>Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Estructura Orgánica</li> <li>- División de Trabajo</li> <li>- Reglamento Interno de Trabajo</li> </ul>	
			<p>Dirección</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>-Toma de Decisiones</li> <li>- Trabajo en equipo</li> </ul>	
			<p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Control de asistencia</li> <li>- Control preliminar</li> <li>-Supervisión del cumplimiento de funciones</li> </ul>	

**Variable: Calidad de servicio**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>CALIDAD DE SERVICIO</b></p>	<p>Berry (1993) refiere que es el desacuerdo entre lo esperado y lo percibido por los usuarios al recibir el servicio, la percepción de este se basa en la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>	<p>La presente Variable se medirá mediante la encuesta tipo escala ordinal aplicado a todos los usuarios del área de personal de la UGEL – Andahuaylas, en donde sus dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Elementos tangibles</li> <li>. Confiabilidad</li> <li>. Capacidad de respuesta</li> <li>. Seguridad</li> <li>. Empatía</li> </ul>	<p><b>Elementos tangibles</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos modernos</li> <li>- Instalaciones visualmente atractivas</li> <li>-Elementos materiales atractivos</li> </ul>	<p>Escala Ordinal Tipo Likert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul> <p><b>Niveles:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Buena</li> <li>• Regular</li> <li>• Pésima</li> <li>• Muy Pésima</li> </ul>
	<p>Es cuando el servicio adquirido satisface e incluso sobrepasa las expectativas esperadas por el usuario, cumple con las exigencias y la promesa de un buen servicio.</p>	<p>En donde se aplicará una encuesta con 20 preguntas.</p>	<p><b>Confiabilidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplen lo prometido</li> <li>- Sincero interés por resolver los problemas</li> <li>- Lleva a cabo los servicios prometidos</li> </ul>	
	<p><b>Capacidad de respuesta</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición a ayudar</li> <li>- Ofrecer un servicio rápido</li> <li>- Disposición a responder las preguntas del cliente.</li> </ul>			
	<p><b>Seguridad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmisión de confianza</li> <li>- El personal es amable</li> <li>-Tienen suficientes conocimientos</li> </ul>			
	<p><b>Empatía</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención individualizada</li> <li>- Respeto y amabilidad</li> <li>Interés por los clientes</li> <li>- Horario del servicio de acuerdo a los intereses</li> </ul>			

### **3.3. Población, muestra y recolección de datos**

#### **3.3.1 Población**

La investigación se dará en el departamento de Apurímac, Provincia de Andahuaylas, distrito de Andahuaylas, en donde los actores son los directores y docentes (Hombres y mujeres).

Para Mc Clave (2008) la población está conformada por un conjunto de individuos, eventos, transacciones, objetos y otros de los cuales motivan o causan curiosidad sobre ciertos cambios o fenómenos los cuales se puede investigar.

Según Jany (1994) define población como: “La totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 48).

Para la presente investigación tomare como actores a los 675 directores y 2000 docentes que laboran en los tres niveles educativos, inicial primaria, Secundaria y otros. (Fuente UGEL – A)

#### **3.3.2 Muestra:**

Para Tamayo y Tamayo (2006) es el conjunto de técnicas para estudiar y lograr determinar a un grupo de individuos con ciertas características, de una fracción del total de la población.

Según Oseda (2008) menciona que “es una parte pequeña de la población o un subconjunto de esta, que sin embargo posee las principales características de aquella. Esta es la principal propiedad de la muestra (poseer las principales características de la población) la que hace posible que el investigador, que trabaja con la muestra, generalice sus resultados a la población”. (p. 122).

El presente trabajo tendrá como muestra la cantidad de 180 educadores que asisten al área de personal de la UGEL – Andahuaylas, a los cuales se le aplicara la encuesta respecto a la Gestión administrativa y calidad de servicio del área en mención.

### **3.3.3 Muestreo**

El muestreo será no probabilístico y por conveniencia, ya que nos permitirá aplicar la encuesta, a los docentes que deseen participar por voluntad propia, y ser parte del estudio brindando su opinión sobre la gestión administrativa y calidad de servicio de la UGEL - Andahuaylas.

## **3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnicas**

De acuerdo con Sampieri (2010) la encuesta son interrogantes debidamente estructuradas y cerradas, no existen intermediarios y las respuestas se realizan en forma presencial.

La técnica a utilizar es la Encuesta, el presente trabajo de investigación es cuantitativo, por tal razón, se basará en la recolección de información mediante encuestas, en donde se podrá realizar cuadros estadísticos y los resultados podrán comprobar los objetivos e hipótesis planteadas, para lo cual la técnica que se usará será la encuesta, Bisquerra (2004)

### **3.4.2 Instrumentos**

Es el medio por el cual se realizará la recolección de datos mediante una encuesta, con interrogantes cerradas en la escala de Likert, donde se mencionará las variables y sus dimensiones.

La Variable independiente gestión administrativa tiene 04 dimensiones y sus respectivos indicadores, Planificación con 03 indicadores del ítem (1-4), organización con 03 indicadores del ítem (5-8), dirección tiene 03 indicadores del ítem (9-12) y control tiene 03 indicadores del ítem (12 -16).

La variable dependiente calidad de servicio tiene 5 dimensiones con sus indicadores respectivos, Elementos tangibles con 03 indicadores del ítem (1-4), Confiabilidad con 03 indicadores del ítem (5-8), Capacidad de respuesta con 03 indicadores del ítem (9-12), Seguridad con 03 indicadores del ítem (13- 16), Empatía con 03 indicadores del ítem (17-20).

### 3.4.3 Validez del instrumento de medición

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señala que la validez es el “grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir” (p. 197), para la investigación la encuesta contiene enunciados en donde reflejaran las variables, dimensiones e indicadores ya estudiados anteriormente, y estos serán sujetos al juicio y criterio de tres especialistas, para que sean evaluados y aprobados según su criterio.

Los instrumentos de gestión administrativa y calidad de servicio se sometieron a la evaluación de tres expertos, los cuales me dieron ciertas sugerencias de cambio en algunas interrogantes, las cuales reforzaron mis instrumentos para poder realizar una eficiente recolección de datos.

Los tres especialistas fueron, Mg. María L. Guevara, Mag. Michael I. Mendieta Pérez y el Mg. José J.A. Palomino Pacaya, que pertenecen a la universidad Cesar Vallejo.

### 3.4.4 Confiabilidad

Para realizar la confiabilidad del instrumento se tomó el 10% de la muestra total, en otras palabras, mi muestra es de 180 por lo tanto se tomó 18 encuestas, todo esto según lo establecido, el procedimiento de confiabilidad se llevó a cabo por medio del Alfa de Cronbach en el programa SPSS para ambas variables, los valores obtenidos por este método oscilan entre uno y cero, siendo estos los que determinan el grado de consistencia, precisión y confiabilidad de los instrumentos, su escala de valores se da de la siguiente manera.

Valores de criterios de confiabilidad:

No confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad de	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

Variable Gestión Administrativa análisis de confiabilidad

**Tabla N° 01**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de Elementos</b>
0,953	16

Al observar los resultados obtenidos en la variable gestión administrativa en el Alfa de Cronbach este tuvo como resultado 0.953, en donde según sus valores de criterio, el instrumento de esta variable tiene una alta confiabilidad, proporcionando seguridad en la aplicación de este instrumento y una eficiente recolección de información para la investigación.

Variable calidad de servicio análisis de confiabilidad

**Tabla N° 2**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de Elementos</b>
0,939	18

Para la variable calidad de servicio el coeficiente Alfa de Cronbach el coeficiente es de 0.939 el cual, según su escala, este instrumento también tiene una alta confiabilidad, que contiene 20 ítems, los cuales me darán la confianza de poder aplicar el instrumento y poder recolectar los datos necesarios para la investigación.

### **3.4.5 Aspectos Éticos**

Para mostrar los resultados se debe indicar que la ética del proyecto de investigación está basada en: las normas APA, respeto a la propiedad intelectual, respetando a los autores, realizando la aplicación real de la encuesta para recoger datos, informando a los encuestados el porqué de este estudio y dar a conocer que es un proceso académico, siendo aplicada bajo la venia de la persona encuestada y evitando la discriminación en la aplicación de está en la UGEL – A, siendo esta de forma confidencial y sin fines de lucro.

#### IV. RESULTADOS

La investigación se realizó en el Departamento de Apurímac, la Provincia de Andahuaylas, con una población aproximada de 68.654 habitantes y 20 distritos.

**Figura N° 01:** Mapa de la Provincia de Andahuaylas



La Institución en la que se realizó la investigación era la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, que fue creada en el año 1987 con R.M. Nro. 247-87-ED y R.S. Nro. 205-2002-ED, está ubicada en la provincia y Distrito de Andahuaylas, depende de la Dirección Regional de Educación de Apurímac y está encargada de realizar el apoyo pedagógico, institucional y administrativo a

todas las Instituciones Educativas de los 20 distritos de la provincia de Andahuaylas. Su principal función es certificar la eficiencia y calidad de los servicios educativos, evaluar, monitorear y supervisar el cumplimiento de las acciones desarrolladas por las Instituciones Educativas. Las Instituciones a su cargo con Educación Básica Regular son un total de 675, las cuales se dividen como: educación Inicial 333, educación primaria 250 y educación secundaria 92, con un aproximado de 2000 docentes entre los tres niveles de educación y 675 directores.

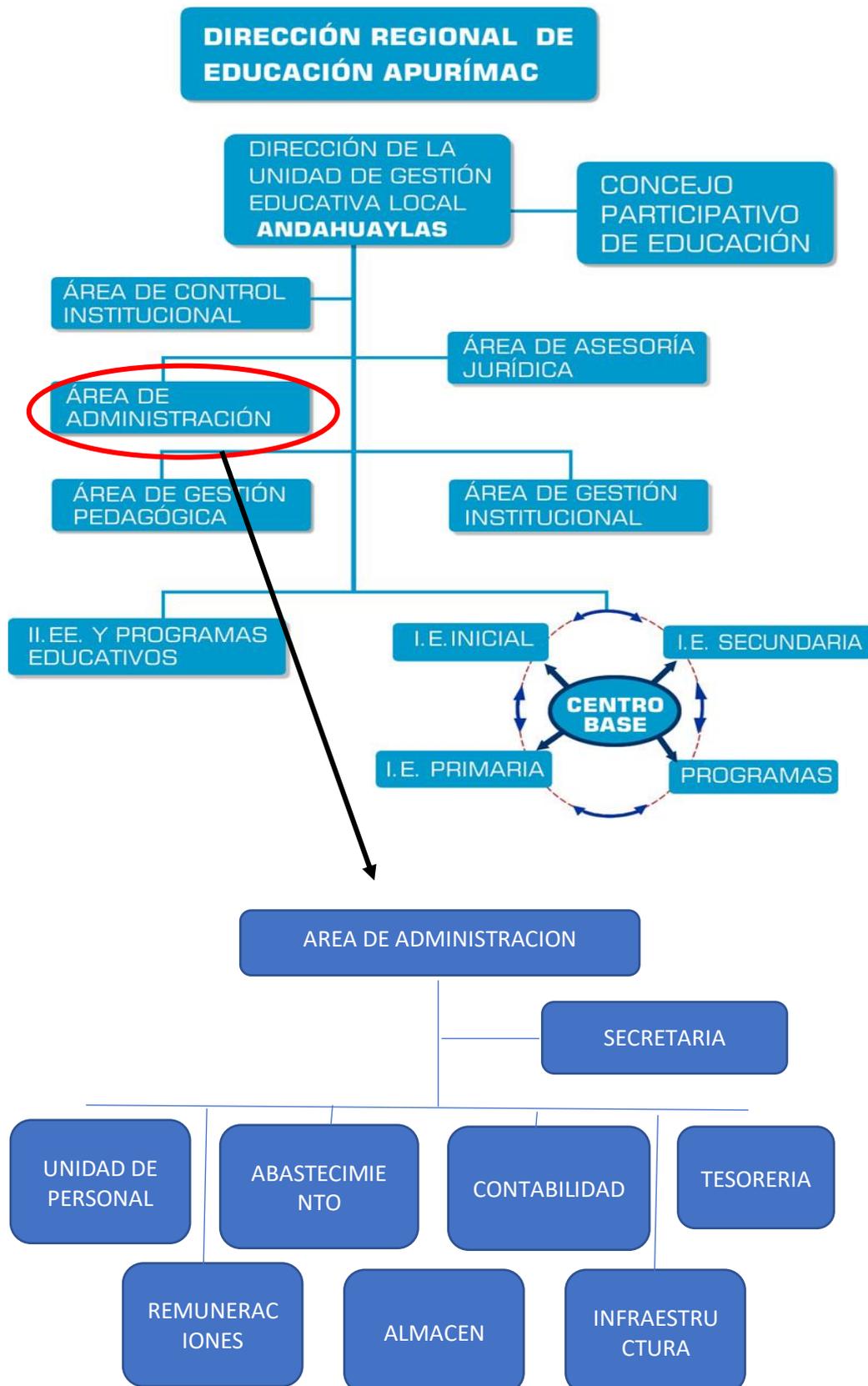
En la actualidad la directora es la Mag. Marleni Campos Domínguez siendo la funcionaria con mayor rango en la Institución, quien fue designada como encargada de la dirección, ya que el anterior director el Mg. Juan Salvador Altamirano Carhuas fue removido por necesidad de servicio y por una situación coyuntural como director de la UGEL – Huancarama.

El área de investigación se aboca en la unidad de personal, esta se encuentra dentro de la distribución del área de administración y la que está a cargo es la licenciada en contabilidad Mirna Guzmán Figueroa, esta área es el órgano de apoyo de la institución; como jefe de la unidad de personal está el Prof. Lenin Cañari Guzmán quien se encarga de dirigir, distribuir, orientar y supervisar las acciones del personal a su cargo.

Para proseguir, presento el organigrama general de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, y desagrego el área de administración para mostrar la unidad de personal que es objeto de estudio.

Figura N° 02: Organigrama de la Unidad de Gestión Local de Andahuaylas

## ORGANIGRAMA - UGEL ANDAHUAYLAS



A continuación, señalaré el desarrollo del trabajo de campo, que su duración fue del 02 de noviembre y culminó el 11 de diciembre, en donde se dieron en 02 etapas. La primera fue la de la aplicación de las encuestas con una muestra de 18 participantes, para luego realizar la validación de los instrumentos mediante el Alfa de Cronbach, este duró del 02 al 20 de noviembre, la segunda etapa es la de la aplicación de las encuestas para el acopio de datos y su respectiva interpretación mediante el software estadístico SPSS, que tuvo una duración de 03 semanas, empezando el 23 de noviembre hasta el 11 de diciembre.

Como es sabido estamos en una situación de pandemia a nivel mundial por el Covid-19, el gobierno peruano estableció por “Decreto Supremo N°044-2020-PCM” el 15 de Marzo el estado de emergencia nacional con restricciones de poder realizar las actividades con normalidad y con toque de queda, parte de esto era la suspensión total de las labores en todas las instituciones ya sean públicas y privadas, todo esto durante un periodo de tiempo hasta que el gobierno estableció la apertura gradual de las instituciones con ciertas normas y restricciones de trabajo, el estado dio prioridad al sector de educación por ser prioridad, promoviendo el trabajo remoto y de la misma manera la UGEL – Andahuaylas implementó la mesa de partes virtual y el de sus otras áreas para el trabajo online y así continuar con sus actividades y la atención a los docentes, sin duda fue una gran limitación para el desarrollo normal de la investigación y por sobre todo de la aplicación de la encuesta de forma presencial.

Luego de realizar el levantamiento de información mediante encuesta aplicadas por diferentes medios a una muestra de 180 docentes de la UGEL - Andahuaylas, se pasó al procesamiento de datos mediante el software estadístico SPSS, teniendo como objetivo el de analizar y discutir por medio de tablas y figuras los resultados de las dos variables gestión administrativa y calidad de servicio con sus respectivas dimensiones.

Para las siguientes tablas y figuras se da a conocer que, en las encuestas para medir los ítems se usó la escala de Likert, y de la misma manera para medir las variables, en el mismo se muestra la escala de medición respectiva, el cual se presenta en el siguiente cuadro

## Baremo de medición para las variables

Escala	Para medir los ítems	Para medir la variable
1	Siempre	Excelente
2	casi siempre	Buena
3	a veces	Regular
4	casi nunca	Pésima
5	nunca	Muy pésima

### **Resultados de la variable 1: Gestión administrativa y sus dimensiones**

A continuación, se dará a conocer los resultados de las encuestas con respecto a la variable gestión administrativa, reflejado en tablas y figuras.

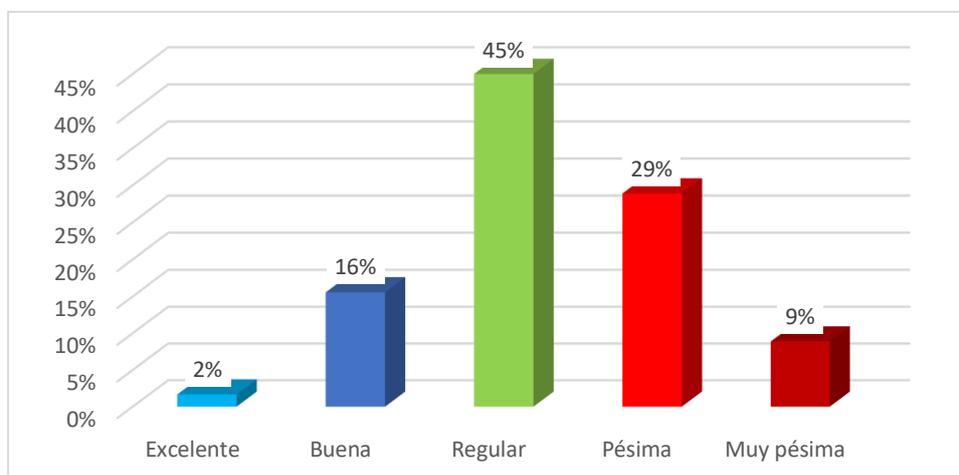
Se dará inicio con la tabla 01 y figura 03, donde se muestra los resultados con respecto a la variable gestión administrativa.

**Tabla 01:**  
Resultados de la variable Gestión administrativa

Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	2%
Buena	28	16%
Regular	81	45%
Pésima	52	29%
Muy pésima	16	9%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

**Figura 03:**  
Resultados de la variable Gestión administrativa



Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

De la tabla 01 y figura 03, para la variable gestión administrativa, se puede deducir que solo el 2% de la muestra de 180 docentes señalan que la gestión administrativa en la UGEL-Andahuaylas está “Excelente”, y el 45% piensa que es “Regular”.

Analizando los resultados se puede deducir que los docentes pertenecientes a la UGEL-Andahuaylas, dan a conocer que la gestión administrativa esta de regular a pésima, reflejando sus falencias y falta de interés en sus procesos administrativos dentro del área de personal.

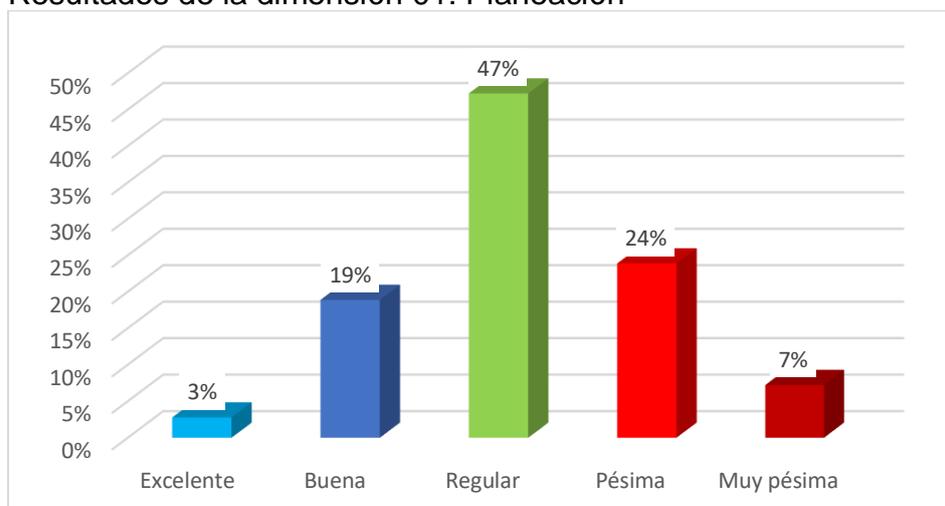
En la tabla y figura 04, se da a conocer los resultados con respecto a la planeación

**Tabla 02:**  
Resultados de la dimensión 01: Planeación

Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	3%
Buena	34	19%
Regular	85	47%
Pésima	43	24%
Muy pésima	13	7%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

**Figura 04:**  
Resultados de la dimensión 01: Planeación



Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

De la tabla 02 y figura 04, para la dimensión 1 planeación, de la variable gestión administrativa en la UGEL-Andahuaylas, se puede deducir que de los 180 docentes encuestados señalan que la planeación en un 47% es “Regular”, el 24% que es “Pésima” y 7 % indican que es “Muy pésima”.

Es decir que la planeación en el área de personal, no se refleja, más al contrario da a pensar que no aplican este proceso de la gestión administrativa en su trabajo diario, pese a ser la base de una buena gestión.

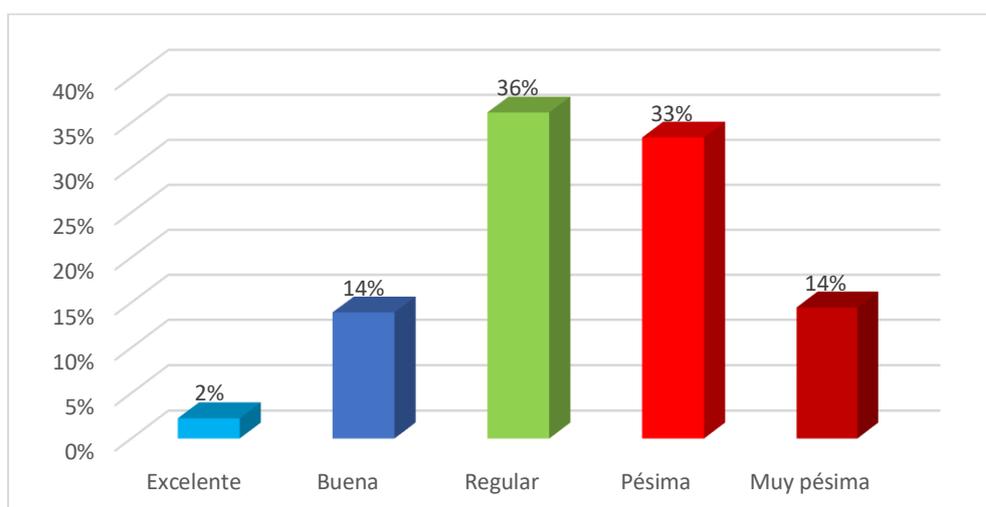
En la tabla y figura 05, se refleja los resultados de la organización.

**Tabla 03:**  
Resultados de la dimensión 02: Organización

Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	2%
Buena	25	14%
Regular	65	36%
Pésima	60	33%
Muy pésima	26	14%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

**Figura 05:**  
Resultados de la dimensión 02: Organización



Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

De la tabla 03 y figura 05, para la organización, en el área de personal de la UGEL-Andahuaylas, los resultados deducen que el 14 % es “Buena”, el 36%

piensa que es “Regular”, el 33% que es “Pésima” y el 14 % indican que es “Muy pésima”.

Con respecto la organización el porcentaje de “Pésima” y “Muy pésima” suman el 47%, quiere decir que de los 180 docentes encuestados 86 señalan que no se demuestra la organización en la gestión administrativa del área de personal.

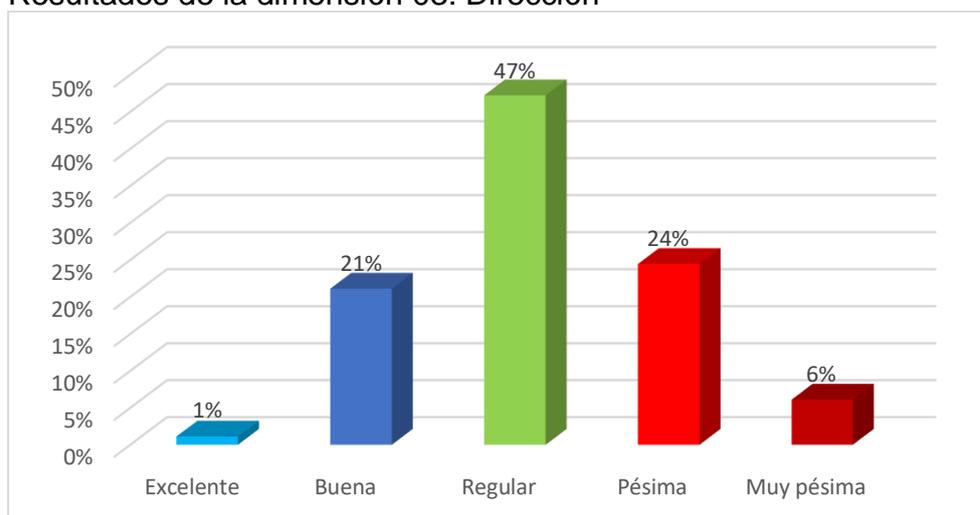
En la tabla 04 y figura 06, se muestra las derivaciones de la dirección.

**Tabla 04:**  
Resultados de la dimensión 03: Dirección

Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	1%
Buena	38	21%
Regular	85	47%
Pésima	44	24%
Muy pésima	11	6%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

**Figura 06:**  
Resultados de la dimensión 03: Dirección



Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

De la tabla 04 y figura 06, para la dimensión 03 dirección, de la gestión administrativa en la UGEL-Andahuaylas, refleja que el 47% piensa que es “Regular”, el 24% que es “Pésima” y el 6% de la muestra mencionan que es “Muy pésima”.

En pocas palabras con respecto a la dirección se muestra que se encuentra de “Regular a Muy Pésima”, quiere decir que si se percibe la dirección en el área de personal por parte del jefe de área.

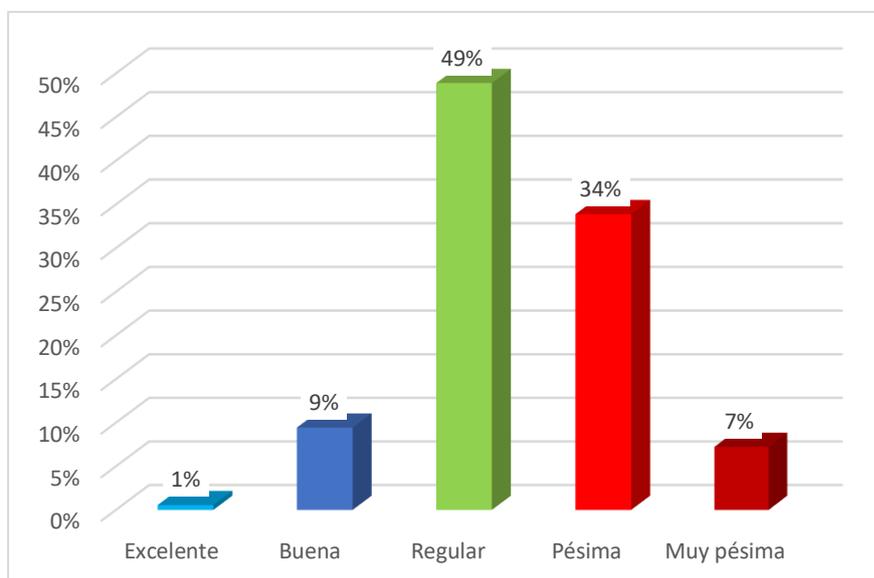
En la tabla y figura 07, se manifiesta las derivaciones con respecto al control.

**Tabla 05:**  
Resultados de la dimensión 04: Control

Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	1%
Buena	17	9%
Regular	88	49%
Pésima	61	34%
Muy pésima	13	7%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

**Figura 07:**  
Resultados de la dimensión 04: Control



Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

De la tabla 05 y figura 07, para la 04 dimensión control, de gestión administrativa en la UGEL-Andahuaylas, señalan que el control es un 49% “Regular”, el 34% que es “Pésima” y el 7 % indican que es “Muy pésima”.

Aduciendo que el control es de regular a pésima, y que el jefe de área debe

concertar acciones con el personal para que el trabajo se realice de forma óptima según los documentos de gestión de la entidad y del área, sin dejar de lado la supervisión y corrección de ciertas falencias.

### **Resultados de la variable 2: Calidad de servicio y sus dimensiones**

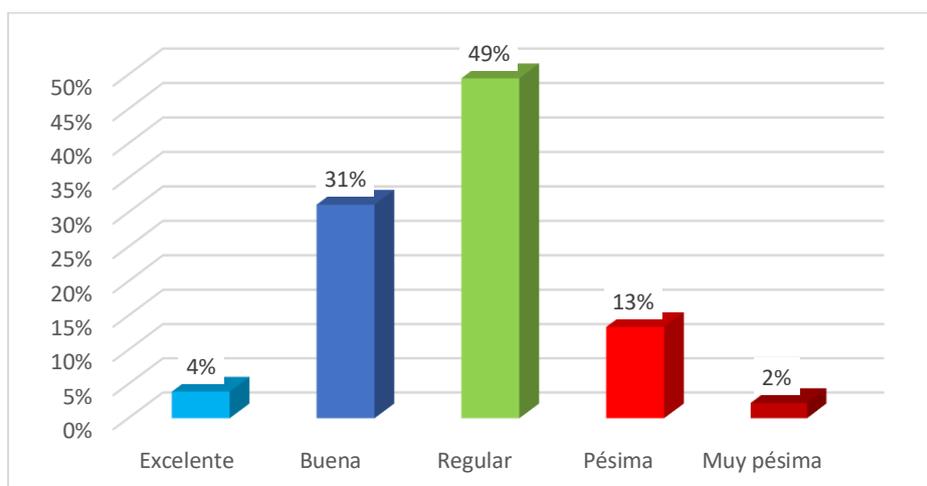
Al realizar el levantamiento de información mediante las encuestas a una muestra de 180 docentes de la UGEL - Andahuaylas, se realizó el proceso de datos mediante el software estadístico PSS, teniendo como objetivo el de analizar y discutir por medio de tablas y figuras los resultados para la variable calidad de servicio.

**Tabla 06:**  
Resultados de la variable Calidad de servicio

Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	7	4%
Buena	56	31%
Regular	89	49%
Pésima	24	13%
Muy pésima	4	2%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

**Figura 08:**  
Resultados de la variable Calidad de servicio



Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

De la tabla 06 y figura 08, para la variable calidad de servicio, se puede deducir

que de la muestra de 180 señalan que la calidad de servicio en la UGEL-Andahuaylas el 31 % es “Buena”, el 49% piensa que es “Regular”, el 13% que es “Pésima”.

En resumen, se puede decir que con respecto a la calidad de servicio fue calificado como regular con un alto porcentaje, dando a conocer que hay factores en los cuales resalta su compromiso del personal al momento de brindar su servicio.

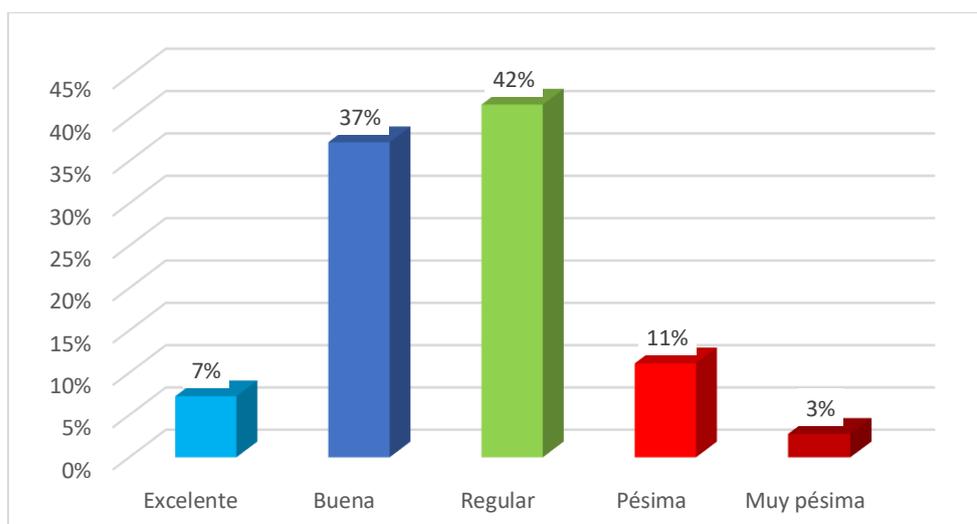
En la tabla 07 y figura 09, se reflejan los resultados con respecto a los elementos tangibles.

**Tabla 07:**  
Resultados de la dimensión 01: Elementos tangibles

Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	13	7%
Buena	67	37%
Regular	75	42%
Pésima	20	11%
Muy pésima	5	3%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

**Figura 09:**  
Resultados de la dimensión 01: Elementos tangibles



Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

De la tabla 07 y figura 09, para los elementos tangibles, de calidad de servicio

en el área de personal de la UGEL-Andahuaylas, el 37 % cree que es “Buena”, el 42% piensa que es “Regular”, el 11% que es “Pésima”.

Sobre los elementos tangibles se muestra que la valoración va desde regular a excelente, dando a conocer que aún hay ciertas características con respecto a los equipos y materiales del área que se debe mejorar, pero que aún así estos son percibidos de forma positiva para el servicio brindado.

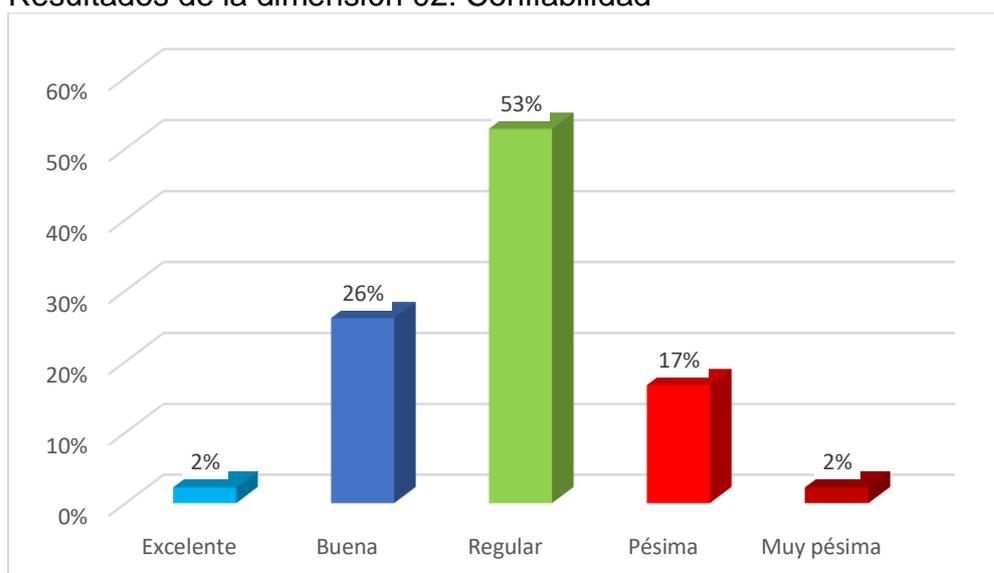
En la tabla 08 y figura 10, indican las derivaciones para la confiabilidad.

**Tabla 08:**  
Resultados de la dimensión 02: Confiabilidad

Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	2%
Buena	47	26%
Regular	95	53%
Pésima	30	17%
Muy pésima	4	2%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

**Figura 10:**  
Resultados de la dimensión 02: Confiabilidad



Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

De la tabla 08 y figura 10, para la segunda dimensión confiabilidad, se puede manifestar que el 26 % cree que es “Buena”, el 53% piensa que es “Regular”, el

17% que es “Pésima”.

Los resultados demuestran que con respecto a la confiabilidad esta supera en más del 50% de que es regular, dando a conocer que el personal transmite confianza con relación a su trabajo y como persona.

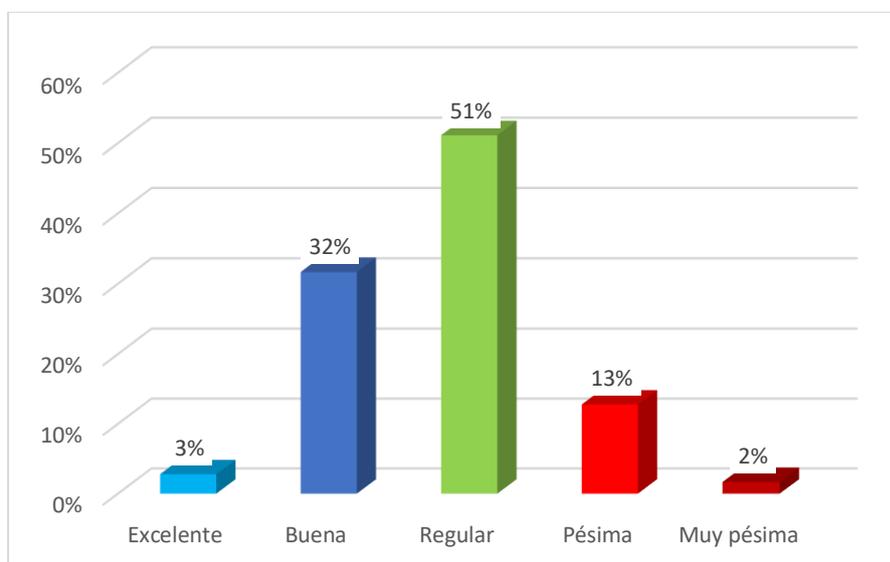
En la tabla 09 y figura 11, se ejemplifica los efectos con respecto a la capacidad de respuesta.

**Tabla 09:**  
Resultados de la dimensión 03: Capacidad de respuesta

Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	3%
Buena	57	32%
Regular	92	51%
Pésima	23	13%
Muy pésima	3	2%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

**Figura 11:**  
Resultados de la dimensión 03: Capacidad de respuesta



Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

De la tabla 09 y figura 11, para la dimensión 03 capacidad de respuesta, de la calidad de servicio en el área de personal de la UGEL-Andahuaylas, se puede deducir que el 32 % cree que es “Buena”, el 51% piensa que es “Regular”, el 13% que es “Pésima”.

En donde se sostiene que la capacidad de respuesta del personal es regular con un 50%, reflejando que el personal si tiene la capacidad de solucionar problemas, pero aun así se debe de mejorar.

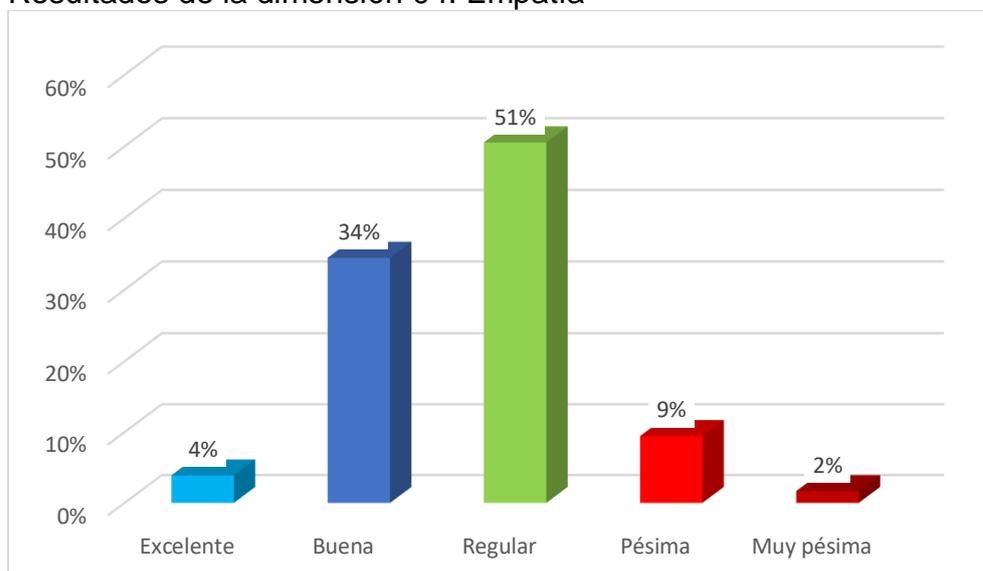
En la tabla 10 y figura 12, da a conocer que la empatía demuestra que:

**Tabla 10:**  
Resultados de la dimensión 04: Empatía

Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje
<b>Excelente</b>	<b>7</b>	<b>4%</b>
<b>Buena</b>	<b>62</b>	<b>34%</b>
<b>Regular</b>	<b>91</b>	<b>51%</b>
<b>Pésima</b>	<b>17</b>	<b>9%</b>
<b>Muy pésima</b>	<b>3</b>	<b>2%</b>
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

**Figura 12:**  
Resultados de la dimensión 04: Empatía



Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

De la tabla 10 y figura 12, para la empatía, de la variable calidad de servicio, se deduce que el 34 % cree que es “Buena”, el 51% piensa que es “Regular”, el 9% que es “Pésima”.

Se da a conocer que la empatía supera el 50% como regular, indicando que el

personal si se identifica con el usuario con paciencia y tiempo por ayudar y solucionar ciertas inquietudes de los usuarios.

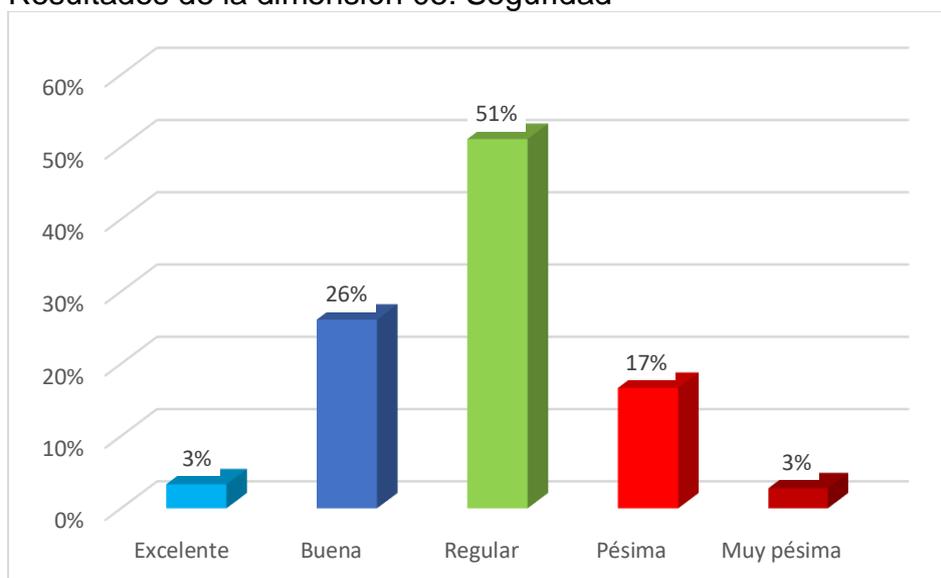
En la tabla 11 y figura 13, se muestra las derivaciones para la seguridad.

**Tabla 11:**  
Resultados de la dimensión 05: Seguridad

Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	3%
Buena	47	26%
Regular	92	51%
Pésima	30	17%
Muy pésima	5	3%
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

**Figura 13:**  
Resultados de la dimensión 05: Seguridad



Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

De la tabla 11 y figura 13, para la quinta dimensión seguridad, de la variable calidad de servicio en el área de personal UGEL-Andahuaylas, el 26 % cree que es “Buena”, el 51% piensa que es “Regular”, el 17% que es “Pésima”.

En relación a la seguridad el usuario dio a conocer que el personal transmite

confianza y demuestra interés por solucionar los problemas de los usuarios.

### **Análisis inferencial sobre la correlación en las variables**

La validación de la hipótesis general y específica planteadas en la investigación, se realizará mediante el análisis de datos con el objetivo determinar la existencia de la relación entre las dos variables, gestión administrativa y calidad de servicio.

#### **Planteamiento de la hipótesis general**

H0: No Existe relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en el área de personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas – 2019

H1: Existe relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en el área de personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas – 2019

#### **Demostración de la hipótesis:**

Para lo cual se utilizará el siguiente criterio:

- Nivel de significancia 5% y límite de error ( $\alpha$ ): 0,05
- Si el valor  $\rho \geq \alpha$ , se acepta Ho y
- Si  $\rho < \alpha$ , se rechaza Ho

**Tabla 12:**

Relación entre Gestión Administrativa y Calidad Del Servicio

<b>Correlaciones</b>			
		Calidad de Servicio	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación 1,000	,550
		Sig. (bilateral) .	,045
		N 180	180
Gestión Administrativa	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación ,550	1,000
		Sig. (bilateral) ,045	.
		N 180	180

Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

En la tabla 12 arroja según la prueba estadística de Rho de Spearman, se observa que existe una moderada correlación de confiabilidad de 0.550, con

valor de significancia (bilateral) 0.045; siendo el valor  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis general, afirmándose que: La gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio del área de personal de la UGEL – Andahuaylas.

### Hipótesis específica

H0: No Existe relación entre la Planeación y calidad del servicio en el área de personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas – 2019

H1: Existe relación entre la Planeación y calidad del servicio en el área de personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas – 2019

**Tabla 13:**

Relación entre planeación y calidad del servicio

<b>Correlaciones</b>				
			Planeación	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,032
		Sig. (bilateral)	.	,665
		N	180	180
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,032	1,000
		Sig. (bilateral)	,665	.
		N	180	180

Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

En la tabla 13 se observa que, sometido al Rho de Spearman, se aprecia que existe relación de baja confiabilidad entre la planeación y la calidad de servicio de 0.032, con un valor de significancia (bilateral) 0,180; siendo el valor  $p > 0.05$ , por esto resultados se rechaza la hipótesis específica 1, aceptando la hipótesis nula, donde afirma que la planeación no se relaciona con la calidad de servicio del área de personal de la UGEL – Andahuaylas.

### Hipótesis específica dirección

H0: No existe relación entre la organización y calidad del servicio en el área de

personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas – 2019.

H1: Existe relación entre la organización y calidad del servicio en el área de personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas – 2019.

**Tabla 14:**  
Relación entre organización y calidad del servicio

		<b>Correlaciones</b>		
			Organización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,570
		Sig. (bilateral)	.	,031
		N	180	180
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,570	1,000
		Sig. (bilateral)	,031	.
		N	180	180

Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

En la tabla 14 se analiza por el método de Rho de Spearman, que existe relación de moderada confiabilidad entre la organización y la calidad de servicio, observándose una alta correlación de confiabilidad de 0.570, con un valor de significancia (bilateral) 0,031; siendo el valor  $p > 0.05$ , por estos resultados se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis específica, en donde dice que la organización se relaciona con la calidad de servicio del área de personal de la UGEL – Andahuaylas.

### **Hipótesis específica**

H0: No Existe relación entre la dirección y calidad del servicio en el área de personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas – 2019

H1: Existe relación entre dirección y calidad del servicio en el área de personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas – 2019

**Tabla 15:**  
Relación entre Dirección y calidad del servicio

<b>Correlaciones</b>				
			Dirección	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,753
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	180	180
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,753	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	180	180

Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

En la tabla 15 se estudia que, según la prueba Rho de Spearman, se refleja que existe relación de alta confiabilidad entre la Dirección y la calidad de servicio, con alta correlación de 0.753, con valor de significancia (bilateral) 0,027; siendo el valor  $p > 0.05$ , y es por esta razón se acepta la hipótesis específica y se rechaza la hipótesis nula, en donde se confirma que la dirección se relaciona con la calidad de servicio del área de personal de la UGEL – Andahuaylas.

### **Hipótesis específica**

H0: No Existe relación entre control y calidad del servicio en el área de personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas – 2019

H1: Existe relación entre Control y calidad del servicio en el área de personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas – 2019

**Tabla 16:**  
Relación entre control y calidad del servicio

		<b>Correlaciones</b>		
			Control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,548
		Sig. (bilateral)	.	,036
		N	180	180
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,548	1,000
		Sig. (bilateral)	,036	.
		N	180	180

Fuente: Encuestas a las a docentes de la UGEL-Andahuaylas (Elaboración propia)

En la tabla 16 se refleja que, según el Rho de Spearman, existe relación de moderada confiabilidad entre el control y la calidad de servicio, encontrando un 0.548 de confiabilidad, con valor de significancia (bilateral) ,036; siendo el valor  $p > 0.05$ , ante el análisis de estos resultados se acepta la hipótesis específica, y se rechaza la hipótesis nula, en donde: el control se relaciona con la calidad de servicio del área de personal de la UGEL – Andahuaylas.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto a los resultados obtenidos en la investigación se puede deducir que, la gestión administrativa tiene una moderada relación con respecto a la calidad de servicio en el área de personal de la UGEL- Andahuaylas, este se encuentra reflejado en los gráficos donde el 45% de los 180 docentes encuestados indican que la gestión administrativa es regular, demostrando que las etapas de planeación, organización, dirección y control, no están implementadas de forma adecuada en el área, a tal punto que los usuarios(docentes) no lo califican como buena; Al disgregar cada etapa, el gráfico de la planeación indica que el 47% es “Regular” y el 31% de “Pésima a Muy Pésima”, quiere decir que, los documentos de gestión que se manejan tanto en la institución como en el área no son de conocimiento del público en general, ni del personal del área, obviamente son aquellos a los cuales se puede tener acceso, tales como, el MOF, ROF, CAP, RIT, TUPA y otros autorizados, en donde se encuentran claramente cuáles son los objetivos de la institución y en base a ellos se define los del área de personal, programando las acciones y actividades; para la organización el gráfico indica que el 36% es “Regular” y el 47% “Pésima a Muy Pésima”, lo que demuestra que el área tiene ciertas deficiencias con respecto al personal y su distribución, cabe mencionar que no tienen definido un organigrama, de ahí que, el personal con el que se cuenta, no tienen la carrera apropiada, las tareas definidas, de la misma forma la coordinación entre las unidades de la entidad es mínima, por ende no colaboran con la solución de problemas e inquietudes de los usuarios, esto da a conocer que existen muchas falencias con respecto a la organización en el área de personal, y debe tener en cuenta las normas y especificaciones solicitadas con respecto al personal de la entidad y documentos de gestión; Con respecto a la dirección el 47% de los docentes encuestados sostienen que es “Regular”, es decir el jefe de área no impulsa lo suficiente a su personal con charlas de motivación para su empoderamiento, la comunicación es mínima, y tiene como consecuencia un bajo rendimiento del área no existiendo un buen trabajo en equipo y siendo esto percibido por los usuarios en sus trámites; como última etapa tenemos al control donde el 49% indican que es “Regular” y entre “Pésima a Muy Pésima” 41%, por consiguiente, el control por parte del jefe de área es baja, esto hace que el personal realice sus actividades sin supervisión,

disminuyendo el desempeño laboral e influyendo al cumplimiento de las metas, en otras palabras, los mecanismos de control no están bien implementados, no se dan las acciones correctivas y el control en el trabajo del personal es mínima. Sin duda existe evidencia de que la gestión administrativa y sus respectivas dimensiones en el área de personal de la UGEL – Andahuaylas aún tienen deficiencias y deben fortalecer cada proceso administrativo según las necesidades y exigencias de la actualidad y la modernización de los diferentes procesos administrativos, para poder superar sus falencias y fortalecer la gestión administrativa.

Para la variable calidad de servicio el 46 % de docentes encuestados en la UGEL – Andahuaylas, sostienen que es regular, demostrando que hay falencias las cuales se debe superar y fortalecer con respecto a sus elementos tangibles, la confiabilidad, capacidad de respuesta, la empatía y seguridad; señalado esto, para los elementos tangibles, el 42% de los encuestados indican que es “Regular”, quiere decir que, la apariencia física de las instalaciones no es tan aceptada visualmente, esto tiene que ver mucho con la distribución de la oficina, la modernidad de los equipos y de la misma forma de la presencia del personal, aún tienen ciertas deficiencias las cuales se deben pulir y dar más importancia para que su servicio sea reflejado en sus oficinas y el personal; con respecto a la confiabilidad se refleja que el 53% mencionan que es “Regular”, y se deduce que, muy a pesar de tener ciertas falencias el usuario piensa que tienen ciertos factores que demuestran confianza en ellos tales como, la atención rápida, cumplir el tiempo prometido, el interés la capacidad por resolver sus problemas; para la capacidad de respuesta el 51% de docentes dicen que es “Regular”, la prontitud de responder a sus solicitudes en su mayoría son rápidas, y demuestran que hay disponibilidad del personal para la solución de reclamos, los tiempo de los tramites documentarios son soportables, aun con algunas fallas con respecto a esta dimensión, el usuario percibe que si hay capacidad de respuesta por parte del personal; en referencia a la empatía, el 51% de docentes encuestados mencionan que es “Regular”, se demuestra que el personal de planta transmite su empatía para con los docentes y usuarios de la Institución, es por esto, que se muestra mediante la atención de forma personalizada, la comprensión de las necesidades del usuario, el interés por la persona, la

paciencia, el tiempo en escuchar y dar solución a los problemas; se finaliza con la seguridad, donde el 51 % de docentes encuestados cree que es “Regular”, y se ostenta que, el personal de la entidad emana cierta seguridad para el usuario con respecto a su amabilidad, confianza, mostrando el querer escuchar y dar solución a sus inquietudes, dando garantía en la solución de sus inquietudes, claro está, en un medida a medias.

Con referencia al objetivo general, determinar la relación entre Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de personal de la UGEL – Andahuaylas 2019, los resultados arrojaron que si existe relación moderada con un 0,550, y de la misma manera se pudo identificar que en el estudio del tesista Zárate G., “Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ancco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019” determino que también existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, según el coeficiente Rho de Spearman es ( $r = 0,455^{**}$ ,  $p = 0,000 < 0,05$ ).

Se puede deducir que la buena gestión administrativa conllevará al cumplimiento de los objetivos de la entidad de forma eficiente y de la misma manera se podrá entregar un servicio de calidad al usuario, dicho esto, se puede inferir que si la gestión administrativa es deficiente la calidad de servicio también disminuirá, por tal razón es necesario poner énfasis a la gestión administrativa fortaleciendo los conocimientos y habilidades del personal a cargo del área de personal y en consecuencia mejorara la calidad de servicio al usuario.

## VI. CONCLUSIONES

Para presentar las conclusiones daré a conocer los objetivos de la investigación, y para dar inicio el objetivo general que es el de determinar la relación de la gestión administrativa y calidad de servicio en el área de Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas – 2019.

- Según los resultados arrojados por el Rho Spearman se pudo determinar que si existe relación de la gestión administrativa y calidad de servicio en el área de personal de la Unidad de Gestión Educativa Local – Andahuaylas 2019, con 0,550 de correlación, en otras palabras, los procesos de la gestión administrativa, planeación, dirección, organización y control, guarda relación con respecto a la calidad de servicio, brindado en el área de personal de la entidad en mención.
- Como primer objetivo específico está el de describir la relación de la planeación y calidad de servicio, en donde según el coeficiente de correlación Rho Spearman arroja 0,032, indica que la relación es de baja confiabilidad entre la dimensión 1 y la variable 2, se puede deducir que en el área de personal la planeación es un proceso el cual se percibe que tiene muchas deficiencias, las cuales traerá consecuencias a largo plazo, si es que no se toman las medidas correspondientes; para poder cumplir con los objetivos del área este debe de planificar sus acciones y actividades según sean las necesidades.
- Para continuar, está el segundo objetivo específico que es el de analizar la relación de la organización y calidad de servicio, según los resultados del coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.570, indicando que existe una correlación moderada de confiabilidad entre la dimensión 2 y la variable 2, el proceso de organización se caracteriza por cómo está la estructura del área, si las funciones, los puestos y el personal tienen relación entre sí y con el área de personal, si se analiza los resultados de los gráficos estos dan a conocer que la organización está de regular a muy pésima, en otras palabras se debe de hacer cambios para mejorar la

percepción del usuario con respecto a su organización, al personal que se tiene a cargo y como está distribuido el personal.

- Prosiguiendo tenemos al tercer objetivo específico que es el de describir la relación de la dirección y calidad de servicio; los resultados de Rho Spearman arrojan el 0.753, que indica una alta correlación de confiabilidad, la dirección se refleja en el jefe de área de personal, quiere decir que tiene un alto grado de influencia, sin embargo, esto no quiere decir que sea positiva, ya que los resultados de los gráficos arrojaron que este se encuentra entre buena, regular y pésima, ciertamente existen falencias por parte del jefe de área, ya sea falta de comunicación, motivación y sobre todo supervisión.
- Para culminar tenemos al último objetivo específico que se busca evaluar la relación del control y calidad de servicio, en donde el Rho Spearman es de 0.548, lo que implica la relación de moderada confiabilidad entre la dimensión 4 y la variable 2, los gráficos dan a conocer que el control esta de regular a muy pésima, mostrando que aún falta implementar ciertos mecanismos de control, ya que según estos se podrá evaluar si se realiza o no lo planificado en los documentos de gestión del área, dicho esto también se deben hacer las medidas correctivas según lo hallado.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se les sugiere a las autoridades de la UGEL – Andahuaylas fortalecer la gestión administrativa en el área de personal, dando énfasis en sus etapas administrativas, planeación, organización, dirección y control, por medio de capacitaciones en gestión pública y otros que fortalezcan las habilidades del personal a cargo, de la misma manera no se puede dejar de lado la motivación y repotenciar al personal, para poder optimizar la calidad de servicio.
- De la misma forma se les recomienda dar a conocer los documentos de gestión al personal de la entidad, para que estos puedan tener más claras sus funciones según la estructura orgánica de la entidad, teniendo conocimiento de cuáles son los objetivos de la entidad y como es que son parte importante para el logro de estos; al usuario para que tengan una idea más precisa de las funciones de cada área y personal, y no estén divagando con respecto a la presentación y tramites documentarios.
- Con respecto a la imagen de la institución, se recomienda más organización, mejor distribución de la oficina y del personal según sea el nivel de interacción con los usuarios, más orden documentario para facilitar la búsqueda y al mismo tiempo mejorar la imagen, no olvidarse de la pulcritud del personal, no olvidemos que la primera impresión a veces es lo importante y es parte de lo que se desea reflejar en una entidad y empezemos por el área de personal.
- Por último, recomiendo que para un futuro se realice una investigación mucha más profunda, con una metodología ya sea cuantitativa o cualitativa en donde se pueda recabar datos más detallados y con más esencia, y que este se realice de toda la entidad mas no así de un área, ya que se podría estudiar a nivel institucional el cómo se relacionan las variables en un contexto más amplio, teniendo en cuenta también que el cuestionario y/o entrevista se realice a ambas partes, tanto a los usuarios como al personal, para poder estudiar la percepción de ambas partes y llegar a conclusiones que en su momento podría sorprender con respecto las entidades públicas.

## REFERENCIAS

- Amador, J. (2003). Proceso administrativo. *elprisma.com (en línea)*. Disponible en: [http://www.Elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/procesoadministrativo/default4.Asp](http://www.Elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/default4.Asp).
- Anzola, S. (2002). *Administración De Pequeñas Empresas*, Segunda Edición, Editorial McGrawhill.
- Arias, F. G. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica (6ª. ed.). Editorial Episteme.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera edición PEARSON EDUCACIÓN. Colombia ISBN, 978-958.
- Bisquerra, R. (2004). Metodología de la investigación educativa. Madrid. Front Cover. Editorial La Muralla, 2004 - Education - 459 pages
- Bowen Morales, C. A., & Vaca Caamaño, T. M. (2015). *Diseño de un plan de gestión administrativa y financiera para la empresa lubripernos de la ciudad de Guayaquil* (Bachelor's thesis).
- Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. ARFO Editores e Impresores Ltda.
- CE, M. A. (2013). *Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Limusa.
- Chiavenato, I. (2000). *Implicaciones de la teoría de las relaciones humanas*. I, Chiavenato (2000). *Introducción a la Teoría General de la Administración*.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración: Proceso administrativo*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª. ed.): McGraw-Hill.
- Córdova S, L., Lima - 2019, *La Gestión Administrativa y el Clima Organizacional de la UGEL Daniel Alcides Carrión de Yanahuanca, Región Pasco*, <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4463>
- Coronado Q. Giovanna (2017), *Gestión administrativa y responsabilidad de los defensores en la atención a los usuarios en la Demuna de la Municipalidad de Lurigancho Chosica 2016*, [Tesis de Grado], Lima <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4461>
- Cortés L., Bogotá – 2015 *Calidad del servicio al cliente ofrecido en juzgados Civiles de Colombia*, <http://hdl.handle.net/10654/14060>

- Decreto Legislativo N° 1446, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27658, Ley marco de modernización de la Gestión del Estado.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis*. Madrid, España: Díaz de Santos S.A.
- Duque, E. (2005). *Innovar, revista deficiencias administrativas y sociales*. Universidad Nacional de Colombia. Enero a Junio de 2005.
- El buzón de Pacioli, Año XIII, No. 82, (2013) *Importancia de la calidad de servicio al cliente*, Instituto Tecnológico de Sonora. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Grau, R. (2004). *Metodología de la investigación*. Universidad de Ibagué. Corunversitaria.
- Hernández, R. (2010). Fernández C. Baptista P. *Metodología de la investigación*.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., y Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). McGraw-Hill Education.
- Jany, J. N. (1994). *Investigación integral de mercados*. Bogotá, McGraw-Hill.
- Koontz, H., & Wehrich, H. (2013). *Elementos de administración un enfoque internacional y de innovación*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Kotler & Keller, P. (2006). *Dirección de Marketing*.
- Ley N° 27658 - *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*
- Literature review of quality management: The case of journals published in Latin-America and Spain, *estud.gerenc.* vol.31 no.136 Cali July/Sept. 2015 [10.1016/j.estger.2015.01.004](https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.01.004)
- López López, A. D. (2018). *La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Leoncio Prado*, [Tesis de Grado], <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1321>
- Louffat, E. (2010). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*, CENGAGE Learning.
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo* (Primera edición ed.), Grupo editorial patria SA. Obtenido de <https://bit.ly/2sASVuz>
- McClave, J. T., Benson, P. G., & Sincich, T. (2008). *Statistics for business and economics*. Pearson Education.
- Miranda, P. P., Santiago, Í. C. S., Atia, V. C., & Herrera, R. P. S. (2018). *Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla*. *Ciencias Administrativas*, (11), 017-017.

- Montgomery, D. C. (2007). *Introduction to statistical quality control*. John Wiley & Sons.
- Münch, L. (2007). *Administración: escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*.
- Munch, L. (2010). *Administración. Gestión Organizacional, Enfoques y Procesos*
- Norma técnica para la Gestión de la calidad de servicios en el sector público. PCM. Perú (2019)
- Oseda Gago, D., Chenet Zuta, M., Hurtado Tiza, D., Chávez Epiqueñ, A., Patiño Rivera, A., & Oseda, M. (2008). *Metodología de la Investigación*. Ed. Pirámide.
- Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública al 2020.
- Raffino, M.E. (2020). *Gestión Pública*, recuperado de <https://concepto.de/gestion-publica/>
- Recuperado de [www.ugelandahuaylas.gob.pe](http://www.ugelandahuaylas.gob.pe)
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005) *Administración*, octava edición. Pearson Education.
- Robert K. Yin.(2014). *Case Study Research Design and Methods* . Thousand Oaks, CA: Sage. 282 pages. Canadian Journal of Program Evaluation.
- Romero A. & Cuya C. & Guzmán F. (2017) *El Clima Organizacional y su incidencia en la calidad de servicio de las Municipalidades de Andahuaylas, San Jerónimo y Talavera de la Reyna – Región Apurímac, 2013, [Tesis de grado]*
- [http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/645?localettribute=pt\\_BR](http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/645?localettribute=pt_BR)
- Sampieri, H., & Fernández C., C. Otros (2010). *Metodología de la investigación*. México.
- Schiffman, L., & Lazar, L. (2001). *Comportamiento del Consumidor*. 7º. Edo. de México, México.: Editorial Prentice Hall.
- Tamayo y Tamayo, M. (1987). *El proceso de la investigación científica: fundamento de investigación manual de evaluación de proyectos* (No. 500.18 T3 1987).
- Tamayo, M. F. A. (2006). *El mapa conceptual una herramienta para aprender y enseñar. Plasticidad y restauración neurológica*, 5(1), 62-72.
- Terry, G. R., Franklin, S. G., & Irwin, R. D. (1980). *Principios de administración* (No. 658.4 T477P 1980.). Compañía Editorial Continental.

- Vargas, Z. (2009). *La Investigación Aplicada: Una Forma de Conocer Las Realidades con Evidencia Científica*. Revista Educación, vol. 33 núm. 1. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Zárate H. Gaby C. (2019) *Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ancco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019*, [Tesis de grado]  
[http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/505/Gaby\\_C\\_larinda\\_Tesis\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/505/Gaby_C_larinda_Tesis_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios* Editorial Díaz de Santos.

# **ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>Variable 1</b></p> <p><b>Gestión</b></p> <p><b>Administrativa</b></p>	<p>Anzola (2002) considera que es el conjunto de actividades y acciones que se seleccionan previamente según sean los objetivos planteados, para lo cual el recurso humano es indispensable ya que la suma de sus esfuerzos, el nivel de desempeño de sus funciones y el trato adecuado de los recursos, logran el cumplimiento de los objetivos, del mismo modo da a conocer la importancia del proceso administrativo que conforman la planeación, organización, dirección y control.</p>	<p>La presente Variable se medirá mediante la encuesta tipo escala ordinal aplicado a todos los usuarios del área de personal de la UGEL – Andahuaylas, en donde sus dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Planificación</li> <li>. Organización</li> <li>. Capacidad de respuesta</li> <li>. Dirección</li> <li>. Control</li> </ul> <p>En donde se aplicará una encuesta con 20 preguntas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> <li>• <b>Control</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión</li> <li>- Visión</li> <li>- Objetivos</li> <li>- Estructura Orgánica</li> <li>- División de Trabajo</li> <li>- Reglamento Interno de Trabajo</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Toma de Decisiones</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>Control de asistencia</li> <li>- Control preliminar</li> <li>- <b>Supervisión del cumplimiento de funciones</b></li> </ul>	<p>Escala Ordinal</p> <p>Tipo Likert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
<p><b>Variable 2</b></p> <p><b>Calidad de Servicio</b></p>	<p>Berry (1993) refiere que es el desacuerdo entre lo esperado y lo percibido por los usuarios al recibir el servicio, la percepción de este se basa en la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>	<p>La presente Variable se medirá mediante la encuesta tipo escala ordinal aplicado a todos los usuarios del área de personal de la UGEL – Andahuaylas, en donde sus dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Elementos tangibles</li> <li>. Confiabilidad</li> <li>. Capacidad de respuesta</li> <li>. Seguridad</li> <li>. Empatía</li> </ul> <p>En donde se aplicará una encuesta con 20 preguntas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Elementos tangibles</b></li> <li>• <b>Confiabilidad</b></li> <li>• <b>Capacidad de respuesta</b></li> <li>• <b>Seguridad</b></li> <li>• Empatía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Equipos modernos</b></li> <li>- <b>Instalaciones visualmente atractivas</b></li> <li>- Elementos materiales atractivos</li> <li>- <b>Cumplen lo prometido</b></li> <li>- <b>Sincero interés por resolver los problemas</b></li> <li>- Lleva a cabo los servicios prometidos</li> <li>- <b>Disposición a ayudar</b></li> <li>- <b>Ofrecer un servicio rápido</b></li> <li>- Disposición a responder las preguntas del cliente.</li> <li>- <b>Transmisión de confianza</b></li> <li>- <b>El personal es amable</b></li> <li>- Tienen suficientes conocimientos</li> <li>- <b>Atención individualizada</b></li> <li>- <b>Respeto y amabilidad</b></li> <li><b>Interés por los clientes</b></li> <li>- Horario del servicio de acuerdo a los intereses</li> </ul>	<p><b>Niveles:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Buena</li> <li>• Regular</li> <li>• Pésima</li> <li>• Muy Pésima</li> </ul>

## Anexo 02: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA  
GESTION ADMINSTRATIVA

N°.....

Buenos días/tardes docentes, el presente cuestionario trata sobre la investigación titulada "Gestión Administrativa y calidad de servicio en el área de Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas – 2019", en donde las preguntas se refieren sobre la Variable Gestión Administrativa, le agradeceré marcar con una "X" la opción que Ud. crea conveniente, la encuesta se realizará de forma anónima.

Fecha:		Sexo: M ( ) F ( )				
Item	INTERROGANTES	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
<b>PLANEACION</b>						
01	¿Ud. como usuario conoce la Misión y Visión de la UGEL – Andahuaylas?					
02	¿Considera Ud. que exista planeación operativa en el área de personal de la UGEL - A?					
03	¿Los servidores conocen sus funciones según los documentos de gestión?					
04	¿Los tiempos para responder a una solicitud están de acuerdo al TUPA u otras normas institucionales?					
<b>ORGANIZACION</b>						
05	¿El personal cuenta con la profesión exigida según su puesto?					
06	¿Las funciones de cada trabajador están bien definidas?					
07	¿Conoce el organigrama del área de personal de la UGEL - A?					
08	¿Cree Ud. que existe coordinación entre el área de personal y otros del aparato administrativo, para dar solución a su problema?					

DIRECCION						
09	¿Se evidencia el trabajo en equipo?					
10	¿considera que existe empoderamiento en cada integrante del área?					
11	¿Considera Ud. que el jefe de área motiva al equipo de trabajo?					
12	¿Existe coordinación entre el personal para la solución de su inquietud?					
CONTROL						
13	¿Hay mecanismos de control para seguir en caso se presente un problema?					
14	¿Cree Ud. que el jefe de área establece compromisos de desempeño para luego evaluar al personal?					
15	¿Cree Ud. que luego de detectar ciertas dificultades en los tramites o atención se toman acciones correctivas?					
16	¿Ud. percibe que existe un efectivo control sobre el trabajo del personal a su cargo?					

¡Gracias por su tiempo y colaboración!



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA  
CALIDAD DE SERVICIO

N°.....

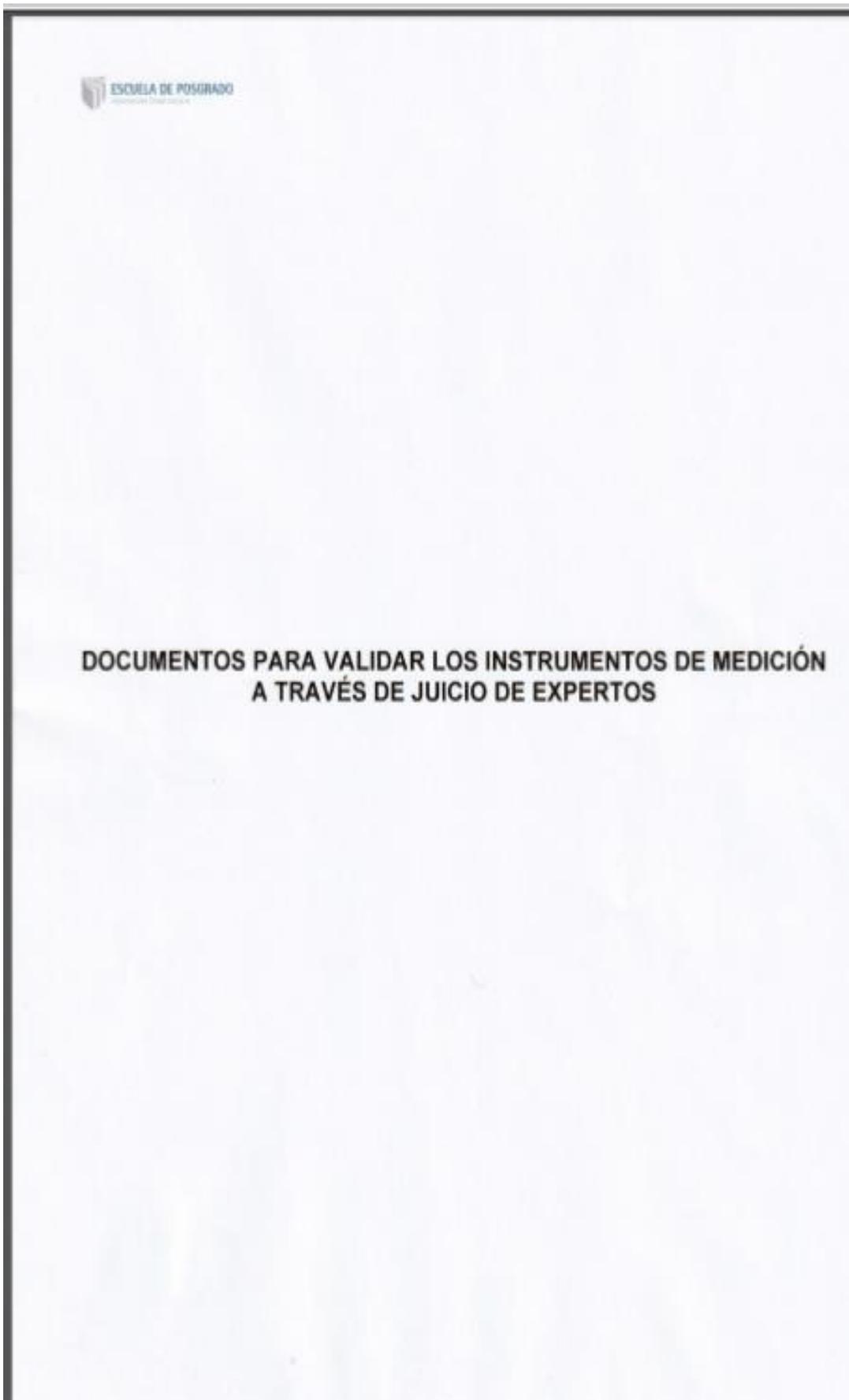
Buenos días/tardes docentes, el presente cuestionario trata sobre la investigación titulada "Gestión Administrativa y calidad de servicio en el área de Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas – 2019", en donde las preguntas se refieren sobre la variable Calidad de Servicio, el cual me ayudará a poder recopilar los datos necesarios para continuar con la investigación, le agradeceré marcar con una "X" la opción que Ud. crea conveniente, la encuesta se realizará de forma anónima.

Fecha:		Sexo: M ( ) F ( )				
Ítem	INTERROGANTES	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
01	¿La oficina está bien distribuida para la atención eficiente?					
02	¿Cuentan con equipos modernos y materiales para una mejor atención?					
03	¿El personal viste de forma pulcra y presentable?					
04	¿El ambiente es agradable visualmente?					
<b>CONFIABILIDAD</b>						
05	¿La atención es de forma rápida y eficiente?					
06	¿Cumplen con el servicio en el tiempo prometido?					
07	¿Muestran interés a la hora de resolver un problema?					

08	¿Demuestran capacidad y profesionalismo?						
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
09	¿El funcionario o personal siempre se encuentran aptos para solucionar su inquietud?						
10	¿Le informan en que tiempo darán solución a su problema y cumplen con el plazo pactado?						
11	¿Los tramites documentarios son adecuados y rápidos?						
12	¿Los reclamos se solucionan de forma rápida y eficaz?						
<b>EMPATIA</b>							
13	¿El servicio al usuario es de forma personalizada?						
14	Cree Ud. que el funcionario/personal comprende sus necesidades?						
15	¿Muestran preocupación por su interés y su persona?						
16	¿Cree Ud. que el personal tiene paciencia y tiempo para escuchar sus inquietudes y dar solución a estas?						
<b>SEGURIDAD</b>							
17	¿El funcionario o personal se muestra amable en todo momento?						
18	¿El personal le transmite confianza?						
19	¿Siente que su reclamo fue escuchado y que será solucionado?						
20	¿La atención que le brinda el servidor demuestra garantía en la solución de su inquietud?						

¡Gracias por su tiempo y colaboración!

### **Anexo N° 03: Certificación de Validez por tres expertos**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita: Karem Deonny Vergara Durand

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Este, promoción 2020, aula 02, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión Administrativa y calidad de servicio en el área de Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas – 2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o INVESTIGACIÓN EDUCATIVA.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Lic. Adm. Karem Deonny Vergara Durand  
DNI 43665908

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable:

#### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Anzola (2002) considera que es el conjunto de actividades y acciones que se seleccionan previamente según sean los objetivos planteados, para lo cual el recurso humano es indispensable ya que la suma de sus esfuerzos, el nivel de desempeño de sus funciones y el uso adecuado de los recursos, logran el cumplimiento de las metas, del mismo modo da a conocer la importancia del proceso administrativo que conforman la planeación, organización, dirección y control.

Se encarga de coordinar todos los recursos de la entidad en base a las necesidades, procesos, dificultades, metas y otros que influyan directa o indirectamente al desarrollo de sus funciones y cumplimiento de resultados positivos para la entidad.

### Dimensiones de las variables:

#### PLANEACIÓN

Robbins, S. &. (2005) Es el proceso que se realiza al inicio de la administración, en donde se plantean ciertas estrategias en base al FODA realizado a la institución, quiere decir que se debe estudiar los factores externos e internos, para buscar resultados ya sea para un largo, mediano o corto plazo, es una de las fases de vital importancia y el trabajo del personal está determinado por esta etapa.

Es considerada la etapa que se encarga de guiar y desarrollar los siguientes procesos, ya que proyecta las metas, establece los objetivos, los recursos necesarios y las actividades a realizar para llegar a un fin establecido.

#### ORGANIZACIÓN

(Luna, A. (2014). En esta etapa se delegan las responsabilidades de cada actor en la cadena de actividades dentro de un proceso, se debe realizar la distribución de los puestos y el tiempo disponible para el desarrollo de cada tarea dentro de un organigrama de esta forma habrá una jerarquización de responsabilidades con respecto al cumplimiento óptimo de sus funciones y evitando la pérdida de la unidad organizacional y el desperdicio de esfuerzos

#### DIRECCIÓN

Koontz, H. &. (2013) Es un elemento que se encarga de dirigir los recursos humanos de la institución, en otras palabras, se encarga de encaminar, motivar, guiar al personal para que cumplan a cabalidad y con responsabilidad la función que le fue asignada al realizar estas acciones también debe estar acompañado de las correcciones, está representada por una autoridad quien se encargará de vigilar y encaminar la institución haciendo uso de su autoridad, liderazgo, comunicación constante, motivación, ejecutando las estrategias planificadas y evaluando constantemente mediante mecanismos el cumplimiento de todas estas.

#### CONTROL

Luna, A. (2014) Sin duda no podemos olvidarnos del elemento más importante dentro de la gestión administrativa, ya que este tendrá la responsabilidad de verificar que las estrategias planteadas se realicen por medio de los lineamientos establecidos y que la toma de decisiones sean acertadas según los resultados y si estos no tienen el resultado esperado se puedan reorientar ciertas actividades y corregir si es que lo amerita y así exista una mejora continua.

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: GESTION ADMINISTRATIVA

Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o rangos
PLANEACION	Misión Visión Objetivos	1 - 4	. Nunca . Casi nunca . A veces . Casi siempre . Siempre
ORGANIZACIÓN	Estructura Orgánica División de Trabajo Reglamento Interno de Trabajo	5 - 8	. Nunca . Casi nunca . A veces . Casi siempre . Siempre
DIRECCION	Liderazgo Toma de Decisiones Trabajo en equipo	9 - 12	. Nunca . Casi nunca . A veces . Casi siempre . Siempre
CONTROL	Control de asistencia Control preliminar Supervisión del cumplimiento de funciones	12 - 14	. Nunca . Casi nunca . A veces . Casi siempre . Siempre

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>PLANEACION</b>								
1	¿Usa como usuario conoce la Misión y Visión de la UGBEL – Andohayales?	x		x		x		
2	¿Cómo considera Ud. la planeación operativa en el área de personal de la UGBEL - A?	x		x		x		
3	¿Las funciones del funcionario personal están de acuerdo a los objetivos del área?	x		x		x		
4	¿Los tiempos para responder a una solicitud están de acuerdo a las normas?	x		x		x		
<b>ORGANIZACION</b>								
5	¿El personal cuenta con la profesión según su puesto?	SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿Las funciones de cada trabajador están bien definidas?	x		x		x		
7	¿Conoce el organigrama del área?	x		x		x		
8	¿Existe coordinación entre el área de personal y otros para dar solución a su problema?	x		x		x		
<b>DIRECCION</b>								
9	¿Se evidencia el trabajo en equipo?	SI	No	SI	No	SI	No	
10	¿Construimos que existe empoderamiento en cada integrante del área?	x		x		x		
11	¿El personal refleja motivación con respecto a su labor?	x		x		x		
12	¿Existe coordinación entre el personal para la solución de su inquietud?	x		x		x		
<b>CONTROL</b>								
13	¿Hay mecanismos de control para seguir en caso se presente un problema?	SI	No	SI	No	SI	No	
14	¿Existen reglas definidas para dar trámite a otras documentaciones?	x		x		x		
15	¿Luego que ocurren ciertos problemas existen mecanismos para corregir y dar solución?	x		x		x		
16	¿Ud. percibe que existe un efectivo control sobre el trabajo del personal a su cargo?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): son pertinentes las preguntas**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ x ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dni Mg: Michael Iván Mendieta Pérez    DNI: 06802088

Especialidad del validador: **Magister en Ciencia Política y gobierno**

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

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

12 de octubre del 2020



.....  
Firma del Experto Informante.



**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: Palomino Pacaya Jose Jean Andre DNI: 70577292  
**Especialidad del validador:** Políticas Públicas y Sociales (Economista)

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

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

18 de octubre del 2020

.....  
Firma del Experto Informante.

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable

#### CALIDAD DE SERVICIO

"Norma técnica para la Gestión de la calidad de servicios en el sector público" PCM. Perú (2019) pág. 05, Es la evaluación que realiza el usuario con respecto al servicio que esperaban en comparación al servicio que recibieron, y según sea la percepción del servicio se podrá medir el nivel de satisfacción y al realizar esta evaluación se sabrá si tiene la calidad de servicio esperada.

#### Dimensiones de las variables:

##### ELEMENTOS TANGIBLES

Edison Jair (2005) Se refiere aquellos que son palpables tales como las instalaciones de la institución, el equipo usado, el personal y materiales usados para comunicarse con el cliente, y otros según sea la clasificación de la organización.

##### CONFIABILIDAD

Edison Jair (2005) Es la capacidad que se tiene para poder realizar los servicios prometidos en forma precisa, fiable y de confianza.

##### CAPACIDAD DE RESPUESTA

Edison Jair (2005) Es la disposición que tiene el personal y/o funcionario de la entidad en poder ayudar a resolver sus inquietudes o trámites del usuario de forma rápida y eficiente.

##### EMPATIA

Edison Jair (2005) La entidad brinda una atención personalizada a sus clientes para que tenga la atención requerida mediante la fluidez de la comunicación y el entendimiento de sus solicitudes

##### SEGURIDAD

Edison Jair (2005) Reflejan capacidad, conocimientos, credibilidad, cortesía y habilidades, que transmitan seguridad al cumplir con sus servicios, de forma óptima para satisfacer las exigencias de los clientes.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variable: CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o rangos
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	Equipos modernos Instalaciones visualmente atractivas Elementos materiales abstractos	1 - 4	. Nunca . Casi nunca . A veces . Casi siempre . Siempre
<b>CONFIABILIDAD</b>	Cumplen lo prometido -Sincero interés por resolver los problemas Lleva a cabo los servicios prometidos	5 - 8	. Nunca . Casi nunca . A veces . Casi siempre . Siempre
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Disposición a ayudar Ofrecer un servicio rápido Disposición a responder las preguntas del cliente.	9 - 12	. Nunca . Casi nunca . A veces . Casi siempre . Siempre
<b>SEGURIDAD</b>	Transmisión de confianza El personal es amable Tienen suficientes conocimientos	13 - 16	. Nunca . Casi nunca . A veces . Casi siempre . Siempre
<b>EMPATÍA</b>	Atención individualizada Respeto y amabilidad Interés por los clientes Horario de servicio de acuerdo a los intereses	17 - 20	. Nunca . Casi nunca . A veces . Casi siempre . Siempre

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

N°	ELEMENTOS TANGIBLES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿La oficina está bien distribuida para la atención eficiente?	x				x		
2	¿Cuarenta con equipos modernos y materiales para una mejor atención?	x				x		
3	¿El personal viste de forma pulcra y presentable?	x				x		
4	¿El ambiente es agradable visualmente?	x				x		
	<b>CONFIABILIDAD</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
5	¿La atención es de forma rápida y eficiente?	x				x		
6	¿Cumplen con el servicio en el tiempo prometido?	x				x		
7	¿Muestran interés a la hora de resolver un problema?	x				x		
8	¿Demuestran capacidad y profesionalismo?	x				x		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
9	¿El funcionario o personal siempre se encuentran aptos para solucionar su inquietud?	x				x		
10	¿Le informan en que tiempo darán solución a su problema y cumplen con el plazo pactado?	x				x		
11	¿Los trámites documentarios son adecuados y rápidos?	x				x		
12	¿Los reclamos se solucionan de forma rápida y eficaz?	x				x		
	<b>EMPATIA</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
13	¿El servicio al usuario es de forma personalizada?	x				x		
14	¿Cree Ud. que el funcionario personal comprende sus necesidades?	x				x		
15	¿Muestran preocupación por su interés y su persona?	x				x		
16	¿Cree Ud. que el personal tiene paciencia y tiempo para escuchar sus inquietudes y dar solución a estas?	x				x		
	<b>SEGURIDAD</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
17	¿El funcionario o personal se muestra amable en todo momento?	x				x		
18	¿El personal le transmite confianza?	x				x		
19	¿Siente que su reclamo fue escuchado y que será solucionado?	x				x		
20	¿La atención que le brindan demuestra garantía en la solución de su inquietud?	x				x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia en las preguntas

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Michael Iván Mendieta Pérez   DNI: 06802088

Especialidad del validador: Magister en Ciencia Política y Gobierno

13 de octubre del 2020

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se enfatizó sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y claro.

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



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA**

N°	PLANEACIÓN	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
			SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿Ud. como usuario conoce la Misión y Visión de la UGEL. – Andahuaylas? ¿AL tomar decisiones se tienen en cuenta las normas establecidas? ¿Las funciones del funcionario personal están de acuerdo a los objetivos del área? ¿Los tiempos para responder a una solicitud están de acuerdo a las normas?	¿Ud. como usuario conoce la Misión y Visión de la UGEL. – Andahuaylas?	X		X		X		
2		¿AL tomar decisiones se tienen en cuenta las normas establecidas?	X		X		X		
3		¿Las funciones del funcionario personal están de acuerdo a los objetivos del área?	X		X		X		
4		¿Los tiempos para responder a una solicitud están de acuerdo a las normas?	X		X		X		
	ORGANIZACIÓN	¿El personal cuenta con la profesión exigida según su puesto?	SI	No	SI	No	SI	No	
5		¿El personal cuenta con la profesión exigida según su puesto?	X		X		X		
6		¿Las funciones de cada trabajador están bien definidas?	X		X		X		
7		¿Se tiene a la vista el organigrama del área?	X		X		X		
8	DIRECCIÓN	¿Existe coordinación entre el área de personal y otros para dar solución a su problema?	X		X		X		
9		¿Se da a conocer el trabajo en equipo?	SI	No	SI	No	SI	No	
10		¿Hay libranza en la oficina por parte del jefe de área?	X		X		X		
11		¿El personal refleja motivación con respecto a su labor?	X		X		X		
12	¿Existe coordinación entre el personal para la solución de su inquietud?	X		X		X		Podría agregar preguntas: ¿el jefe de área motiva al equipo de trabajo?	
	CONTROL	¿Hay mecanismo de control para seguir en caso se presente un problema?	SI	No	SI	No	SI	No	
13		¿Hay mecanismo de control para seguir en caso se presente un problema?	X		X		X		
14		¿Existen etapas definidas para dar trámite a cierta documentación?	X		X		X		
15		¿Luego que ocurren ciertos problemas existen mecanismos para corregir y dar solución?	X		X		X		Simular a la primera pregunta de este ítem
16	¿Ud. percibe que el jefe de área tiene un buen control sobre el trabajo del personal a su cargo?	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): En el ítem de planeación agregar preguntas que incluyan factores externos, como lo menciona en su definición del ítem.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ ]** **Aplicable después de corregir [ x ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: María Luisa Guevara Cámara DNI: 23962512

Especialidad del validador: Administración de Negocios

14 de Octubre del 2020

*M. Guevara*

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

N°	ELEMENTOS TANGIBLES	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿La oficina está bien distribuida para la atención eficiente?	X		X		X		X		
2	¿Cuentan con equipos modernos y materiales para una mejor atención?	X		X		X		X		
3	¿El personal viste de forma pulcra y presentable?	X		X		X		X		
4	¿El ambiente es agradable visualmente?	X		X		X		X		
	<b>CONFIABILIDAD</b>	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
5	¿La atención es de forma rápida y eficiente?	X		X		X		X		
6	¿Cumplen con el servicio en el tiempo prometido?	X		X		X		X		
7	¿Muestran interés a la hora de resolver un problema?	X		X		X		X		
8	¿Demuestran capacidad y profesionalismo?	X		X		X		X		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
9	¿El funcionario o personal siempre se encuentran aptos para solucionar su inquietud?	X		X		X		X		
10	¿Le informan en que tiempo darán solución a su problema y cumplen con el plazo pactado?	X		X		X		X		
11	¿Los formatos documentarios son adecuados y rápidos?	X		X		X		X		
12	¿Los reclamos se solucionan de forma rápida y eficaz?	X		X		X		X		
	<b>EMPATÍA</b>	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
13	¿El servicio al usuario es de forma personalizada?	X		X		X		X		
14	¿Cree Ud. que el funcionario/personal comprende sus necesidades?	X		X		X		X		
15	¿Muestran preocupación por su interés y su persona?	X		X		X		X		
16	¿Cree Ud. que el personal tiene paciencia y tiempo para escuchar sus inquietudes y dar solución a estas?	X		X		X		X		
	<b>SEGURIDAD</b>	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
17	¿El funcionario o personal se muestra amable en todo momento?	X		X		X		X		
18	¿El personal le transmite confianza?	X		X		X		X		
19	¿Siente que su reclamo fue escuchado y que será solucionado?	X		X		X		X		
20	¿La atención que le brindan demuestra garantía en la solución de su inquietud?	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg/ María Luisa Guevara Cámara DNE: 23962512

Especialidad del validador: Administración de Negocios

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

N°	ELEMENTOS TANGIBLES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Superancias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	¿La oficina está bien distribuida para la atención eficiente?	X		X		X		
2	¿Cuentan con equipos modernos y materiales para una mejor atención?	X		X		X		
3	¿El personal viste de forma pulcra y presentable?	X		X		X		
4	¿El ambiente es agradable visualmente?	X		X		X		
	<b>CONFIABILIDAD</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
5	¿La atención es de forma rápida y eficiente?	X		X		X		
6	¿Cumplen con el servicio en el tiempo prometido?	X		X		X		Se podría reajustar la programación ya que el tiempo de atención es relativo, habría que revisar si hay MAPROS, ya que en dichos instrumentos se consignaron tiempos prometidos
7	¿Muestran interés a la hora de resolver un problema?	X		X		X		
8	¿Demuestran capacidad y profesionalismo?	X		X		X		Pregunta subjetiva, dependen a quien se vaya aplicar, por tanto, se podría reajustar
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
9	¿El funcionario o personal siempre se encuentran aptos para solucionar su inquietud?	X		X		X		
10	¿Le informan en que tiempo usará solución a su problema y cumplen con el plazo pactado?	X		X		X		
11	¿Los trámites documentarios son adecuados y rápidos?	X		X		X		
12	¿Los reclamos se solucionan de forma rápida y eficaz?	X		X		X		
	<b>EMPATIA</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
13	¿El servicio al usuario es de forma personalizada?	X		X		X		Pregunta subjetiva, dependen a quien se vaya aplicar, por tanto, se podría reajustar
14	¿Cree Ud. que el funcionario/personal comprende sus necesidades?	X		X		X		Pregunta subjetiva, dependen a quien se vaya aplicar, por tanto, se podría reajustar
15	¿Muestran preocupación por su interés y su persona?	X		X		X		Pregunta subjetiva, dependen a quien se vaya aplicar, por tanto, se podría reajustar
16	¿Cree Ud. que el personal tiene paciencia y tiempo para escuchar sus inquietudes y dar solución a estas?	X		X		X		Pregunta subjetiva, dependen a quien se vaya aplicar, por tanto, se podría reajustar
	<b>SEGURIDAD</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
17	¿El funcionario o personal se muestra amable en todo momento?	X		X		X		
18	¿El personal le transmite confianza?	X		X		X		
19	¿Siente que su reclamo fue escuchado y que será solucionado?	X		X		X		Verificar con la pregunta 12 ya que puede existir duplicidad
20	¿La atención que le brindan demuestra garantía en la solución de su inquietud?	X		X		X		Pregunta subjetiva, dependen a quien se vaya aplicar, por tanto, se podría reajustar

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Es aplicable y existe suficiencia, analizar de mejor manera el público objetivo de aplicación del instrumento, ya que, al existir preguntas subjetivas, la respuesta y el sesgo que vayan a tener pueden influir en la investigación.

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

**Apellidos y nombres del juez validador, Mg: Jose Jean Andre Palomino Pacaya DNI: 70577292**

**Especialidad del validador:**

20 de octubre del 2020

**Verificación:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se emitió sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es claro, exacto y directo.

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



.....  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>PLANEACION</b>								
1	¿Ud. como usuario conoce la Misión y Visión de la UGEL - Andahuaylas?	X		X		X		Más que planeación operativa, el concepto es de planificación estratégica y sus guías conforme lo determina CERP/AN
2	¿Cómo considera Ud. la planeación operativa en el área de personal de la UGEL - A.?		X		X		X	
3	¿Las funciones del funcionario personal están de acuerdo a los objetivos del área?	X		X			X	Se podría reformular, si los servidores conocen sus funciones conforme a los documentos de gestión.
4	¿Los tiempos para responder a una solicitud están de acuerdo a las normas?	X		X			X	Se podría mencionar si hay MAPRON, TUPA, ya que en dichos instrumentos de gestión se aprueban los tiempos.
<b>ORGANIZACION</b>								
5	¿El personal cuenta con la habilidad asignada según su puesto?	SI	No	SI	No	SI	No	
6	¿Las funciones de cada trabajador están bien definidas?	X		X		X		
7	¿Conoce el organigrama del área?	X		X		X		
8	¿Existe coordinación entre el área de personal y otros para dar solución a su problema?	X		X			X	No solo debería de ser con recursos humanos o personal, sino con el aparato administrativo.
<b>DIRECCION</b>								
9	¿Se evidencia el trabajo en equipo?	SI	No	SI	No	SI	No	
10	¿Considera que existe compromiso con cada integrante del área?	X		X		X		
11	¿El personal realiza motivación con respecto a su labor?	X		X			X	Pregunta subjetiva, se podría reformular por algo más objetivo, conforme a la dimensión
12	¿Existe coordinación entre el personal para la solución de su inquietud?	X		X		X		
<b>CONTROL</b>								
13	¿Hay mecanismos de control para seguir en caso se presente un problema?	SI	No	SI	No	SI	No	
14	¿Existen etapas definidas para dar trámite a cierta documentación?	X		X		X		Se podría mencionar si hay MAPRON, TUPA, ya que en dichos instrumentos de gestión se aprueban los tiempos.
15	¿Luego que ocurren ciertos problemas existen mecanismos para corregir y dar solución?	X		X			X	
16	¿Ud. percibe que existe un efectivo control sobre el trabajo del personal a su cargo?	X		X			X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Es aplicable, sin embargo, dentro de la conceptualización se manifiesta la Gestión Administrativa, la misma que está muy asociada a la planificación estratégica de las entidades, y ellos asociado a los documentos de gestión internas, los cuales son de aplicación para el funcionamiento de las entidades, por tanto, es necesario profundizar en ellos.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ X ]**      **No aplicable [ ]**

14 de Octubre del 2020

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

**Nota:** Suficiencia, se dio referencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

M. Dueñas G.

-----  
Firma del Experto Informante.



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VERGARA DURAND KAREM DEONNY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión Administrativa y calidad de servicio en el área de Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas 2019", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
VERGARA DURAND KAREM DEONNY <b>DNI:</b> 43665908 <b>ORCID</b> 0000-0001-9334-9014	Firmado digitalmente por: KDVERGARAV el 21-02- 2021 13:43:21

Código documento Trilce: INV - 0063054