



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad Gestión
Educativa Local N° 06 en Vitarte, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR

Br. Gonzales Castillo, Rafael (000-0002-4599-7794)

ASESOR

Dr. Godoy Caso, Juan (0000-00003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Con todo cariño dedico esta tesis a mis hijos, que son las personas más importantes en mi vida, por quienes me esfuerzo cada día y les demuestro que nunca es tarde para lograr los propósitos personales, y comprendan que los esfuerzos tienen recompensa.

Rafael

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por permitirme lograr uno de mis objetivos.

A los doctores que me asesoraron en la elaboración del presente trabajo.

A mis colegas docentes y directivos de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 por el apoyo y facilidad a pesar de la situación.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRAC	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimiento	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1 Variable: Gestión administrativa	12
Tabla 2 Variable: Calidad de servicio.	12
Tabla 3 Índice de fiabilidad	14
Tabla 4 Niveles de la variable gestión administrativa	16
Tabla 5 Niveles de la variable calidad de servicio	17
Tabla 6 Niveles de la dimensión instalaciones	18
Tabla 7 Niveles de la dimensión seguridad	19
Tabla 8 Niveles de la dimensión personal	20
Tabla 9 Niveles de la dimensión organización	21
Tabla 10 Correlación	22
Tabla 11 Niveles de la dimensión planificación	23
Tabla 12 Niveles de la dimensión dirección	24
Tabla 13 Correlacion entre la planificación y calidad de servicio	25
Tabla 14 Correlacion entre la dirección y la calidad de servicio	26
Tabla 15 Resumen de procesamiento	27

Índice de figuras

Figura 1 Diseño	11
Figura 2 Nivel de variable gestión administrativa	16
Figura 3 Nivel de variable calidad de servicio	17
Figura 4 Nivel de la dimensión instalaciones	18
Figura 5 Nivel de la dimensión seguridad	19
Figura 6 Nivel de la dimensión personal	20
Figura 7 Nivel de la dimensión organización	21
Figura 8 Nivel de la dimensión planificación	23
Figura 9 Nivel de la dimensión dirección	24

RESUMEN

Acorde a la curricula de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, la tesis titulada: Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 en Vitarte 2019, viene a ser la culminación en el proceso de formación como maestro de la nación. El objetivo primordial fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, y al tener dos variables tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y con diseño no experimental.

A través de la técnica no probabilista por conveniencia como el mecanismo de recolección de datos y una muestra de directores de instituciones educativas, a quienes se aplicó un cuestionario para cada variable, en la que se utilizó como instrumento de análisis de datos el software estadístico para las ciencias sociales.

Levantados y analizados los resultados se obtuvo, que el 71,1% de directores encuestados califica de regular la gestión administrativa y la calidad de servicio, Mientras que el 21,1% califica de buena, en tanto que el restante 7,9% califica de mala la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Finalmente, la correlación es positiva alta según el Rho de Spearman 0,816. Y una significancia bilateral de 0,01.

Palabras clave: Gestión administrativa, planificación, organización, dirección, control y calidad de servicio.

ABSTRACT

According to the curriculum of degrees and titles of the Cesar Vallejo University, the thesis entitled: Administrative management and quality of service in the Local Educational Management Unit No. 06 in Vitarte 2019, comes to be the culmination in the training process as a teacher of the nation. The primary objective was to determine the relationship between administrative management and quality of service, and having two variables had a quantitative approach, of an applied type and with a non-experimental design.

Through the non-probabilistic technique for convenience as the data collection mechanism and a sample of directors of educational institutions, to whom a questionnaire was applied for each variable, in which the statistical software was used as a data analysis instrument for the social sciences.

Once the results were collected and analyzed, it was obtained that 71.1% of the directors surveyed qualify as regular administrative management and the quality of service, while 21.1% qualify as good, while the remaining 7.9% qualify poor administrative management and quality of service.

Finally, the correlation is high positive according to Spearman's Rho 0.816. And a bilateral significance of 0.01.

Keywords: Administrative management, planning, organization, direction, control and quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

Muchas veces se ha escuchado que la mejor forma de salir del subdesarrollo es impulsando la educación y que se debe invertir en este sector. El Perú es un país en el que las brechas sociales son muy evidentes y que cada vez se hacen más distantes. En el sector educación se mencionan las de infraestructura educativa, tecnología, acceso al servicio y un servicio de calidad (Cotler, 2011)

Pueden acortar las brechas físicas como son: infraestructura acceso tecnología etc. pero la calidad del servicio sólo con una gestión administrativa (GA) eficaz y eficiente, el ajuste del recurso humano es parte del ajuste organizativo viene a ser la clave para la consolidación. Debe ser capaz de comprender el sistema estar alineado a los propósitos de la organización. (García, 2007)

Las unidades de gestión en el sector educación vienen desarrollando acciones pedagógicas, administrativas y financieras, las que tal vez estén siendo una carga muy pesada esto por los resultados que venimos obteniendo. El aparato estatal y específicamente en el sector educación, el ciudadano de a pie percibe la existencia de una burocracia. Dando al ciudadano una mala proyección con bajas expectativas, lo que no, sucede en culturas del primer mundo, se dice que en el Perú se utiliza un promedio de 8,6 horas para poder realizar un trámite. (Latino barómetro, 2017).

García, R y García, M. (2010) el Perú no es ajeno a estos cambios pues desde la década del 90 ha incorporado cambios, los cuales están siendo medidos bajo una gestión por resultados, Y aquí tenemos que ser sinceros, no son del todo alentadores, además que no son sostenidos en el tiempo. Y lo que es peor son muy diferenciados en todas las regiones, y la principal razón parece ser que no existe una institución que monitoree y evalúe el objetivo y las metas del gobierno. Lo que habría motivado la existencia de justificaciones y se busque culpables. Para medir los aprendizajes logrados por los estudiantes y así definir los niveles de calidad, entre las pruebas más importantes tenemos la (PISA, LLECE, TERCE ECE) evaluaciones que están dirigidas a ciertos grados, niveles y áreas de estudio dentro de la educación básica.

Banco Mundial (2020) la educación ya venía experimentando una difícil situación, y ahora con la reciente pandemia provocada por el nuevo corona virus (COVID 19) se ha ido agudizando y se ha percibido el lado débil de la gestión en la atención a las necesidades del sistema escolar en el trabajo remoto a distancia, sobre todo en el acceso a los medios audiovisuales a través de la interconexión, sin dejar de mencionar que el gobierno no reacciona de manera rápida, la lentitud en la realización del proceso para llevar a cabo la compra de equipos tecnológicos, realizó procesos que estuvieron viciados por presentar una serie de deficiencias anomalías y de poca transparencia, proceso que tuvieron que ser clausurados.

Sistema Nacional de Inversión Pública SNIP (2011) En la gestión administrativa, se han venido realizando convocatorias para cubrir personal que requiere la institución de acuerdo a las estrategias o programas de intervención, los cuales requieren ciertos perfiles que establecen los términos de referencia pero que muchas veces son cubiertos por profesionales que no cumplen el perfil esto se debería a que existen tiempos establecidos y compromisos que cumplir, haciendo que la solución se convierta en problema, ya que deben realizar nuevas convocatorias, pagar penalidades y hasta afrontar problemas judiciales .

En el caso de la Unidad de Gestión Educativa Local 06 (UGEL 06) que comprende 6 distritos del cono este de Lima metropolitana también se puede ver algunos indicios de gestión administrativa ineficiente las cuales inciden en el servicio que brinda, para ello la presente investigación. Que considera como interrogantes: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que brinda la UGEL 06 en Vitarte 2019? ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa de la UGEL 06? ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de la UGEL 06? ¿Cuál es la relación de la planificación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la UGEL N° 06? ¿Cuál es la relación de la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL N° 06? pretende hacerla viable en un análisis y apoyo de especialistas e investigaciones debidamente referenciadas.

Se justifica de manera teórica (Ley 27658) ley que enmarca el proceso de modernización de la gestión del estado, que tiene como finalidad primordial el de

conseguir los mayores índices de eficiencia del aparato gubernamental, de tal modo se logre una mejor y mayor atención al poblador y/o usuario.

Se justifica de manera práctica por que la gestión administrativa viene siendo entendida en el papel, más no, en el hecho esto ya que cumple funciones fiscalizadoras las que desdican de los protocolos y normativas vigentes. Es necesario que se asuman roles más reflexivos para obtener más y mejores resultados, enfocada siempre en la mejora continua de la calidad del servicio (CDS).

Se justifica metodológicamente porque en su ejecución incluye un estudio sistemático y de procesos, que utiliza instrumentos e información, que a su vez se usará de insumo para futuras investigaciones sobre gestión administrativa.

En función a la interrogante se ha planteado el siguiente objetivo general: OG). Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 en Vitarte, 2019. También se planteó los siguientes objetivos específicos: OE1. Describir la percepción de la gestión administrativa en la UGEL 06 en Vitarte 2019. OE2) Describir la percepción de la calidad de servicio en la UGEL 06 en Vitarte 2019. OE3) Determinar la relación entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL 06 en Vitarte 2019. OE4) Determinar la relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL 06 en Vitarte 2019. Las que fueron sustentadas y justificadas desde las ópticas teórica, práctica y metodológica.

Pero como toda investigación se han planteado las hipótesis, a través de las cuales se desearon responder al problema a investigar: HG) Existe una relación significativa directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 en Vitarte 2019. HE1) Existe una favorable percepción de la gestión administrativa en la UGEL N° 06 en Vitarte 2019. HE2) Existe una favorable percepción de la calidad de servicio en la UGEL N° 06 en Vitarte 2019. HE3) Existe una relación significativa directa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 en Vitarte 2019. HE4) Existe una

relación significativa directa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL N° 06 en Vitarte 2019.

II. MARCO TEÓRICO

En el progreso de esta investigación se ha apoyado en fuentes de investigación del ámbito internacional, así como del ámbito nacional y que muestran concordancia en el tratamiento de variables analizadas. Nuñez (2015) en su indagación aplicada, teniendo una población de 6954 estudiantes universitarios y una muestra de 365 estudiantes, a los que encuestó y posteriormente utilizó para procesar datos el SPSS. Obtuvo como resultado que el servicio que brinda la biblioteca a los estudiantes es bueno y que el personal les inspira confianza, demostrando amabilidad y que siempre está dispuesta a prestar ayuda, pero de modo contrario opinaron sobre los recursos tecnológicos.

Caetano (2003) en su investigación aplicó a una muestra de 132 discípulos del instituto superior de marketing y a 186 estudiantes del instituto portugués de gestión, concluyó que para mejorar el nivel de calidad de una institución superior es fundamental evaluar a los alumnos. Para ello adaptó el instrumento SERVQUAL. Córdoba (2020) En su publicación con enfoque cuantitativo de tipo no experimental, transversal y de diseño correlacional, donde su pretensión era determinar la conexión entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL de Sihuas 2019, teniendo a 60 trabajadores de la entidad y se logró concluir lo subsiguiente: Se suscita una relación significativa entre las variables ya que ambas muestran una tendencia regular de 55% en ambas variables. En el test de correlaciones mediante el Rho de Spearman se obtuvo un 0,853 con una significancia de 0,000 de no alcanza al 0,05 por lo tanto hay una relación positiva

Cancio (2019) elaboró un estudio en el que renunció de la indagación y optó por el diseño correlacional, y luego de encuestar a sus cooperadores un 57% calificó en un nivel intermedio la gestión administrativa y un 65% del mismo modo la CDS. Se afirmó que presenta una relación positiva alta Inter variables acorde a la prueba Rho de Spearman con un valor de 0.72. Se verificó la significancia en la que se obtuvo un $p=0.000$ inferior al 0,05 (p.99)

Zarate (2019) menciona en su investigación, en la que relegó la experimentación, y se optó por un diseño correlacional y después de encuestar

a 73 participantes municipales se llegó a los siguientes desenlaces: Un 64% dijo estar de acuerdo con la presente gestión administrativa, así como un 49% menciona estar de acuerdo con la planificación trabajada. Luego de emplear el coeficiente de Rho de Spearman alcanzó un valor de 0,455 y $p = 0,00$ menor al 0,05 quedando demostrada la correlación positiva moderada entre las variables que fue planteada como hipótesis. En cuanto al valor de correlación este fue de 0,853.

Gómez (2018) realizó un estudio que excluyó de la experimentación, admitió la correlación como diseño luego de entrevistar a 132 colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos se llegó a las siguientes conclusiones: Un 37.9% de los encuestados consideraba que la GA era moderada, mientras que la calidad del servicio era alta para el 79.5%. El test de correlaciones mediante Rho Spearman consiguió un valor de 0.541 con una significancia de 0.000 la cual es menor al estándar 0.05 por ende hay una correlación Inter variable positiva media.

Palomares (2017) con un modelo de estudio básico, método hipotético deductivo, con un nivel correlacional y esquema no experimental de muestra transversal. Teniendo para el estudio una población de 73 funcionarios considerados en la muestra censal, quienes a través de la encuesta respondieron un cuestionario de 30 y 32 ítems respectivamente. Y luego del procesamiento estadístico se llegó a lo siguiente: Existe relación positiva alta de acuerdo al $Rho = 0,843$ y $p = 0,000$ inferior al 0,05 entre la GA y la satisfacción laboral, pudiéndose comprobar la hipótesis del investigador.

Ortiz (2016) En su investigación cuya intención era determinar la relación de dichas variables en el citado establecimiento. La investigación fue de diseño descriptivo transversal, correlacional. Para ello se extrajo la base de datos de una muestra de 26 trabajadores, mediante un interrogatorio o cuestionario. Se estableció que la GA es de logro advertido en un 54%, de logro sobresaliente para el 35% y para un 11% está en proceso. Barrutia y Egoavil (2015) en las conclusiones encontradas en la investigación elaborada en una muestra de 80 colaboradores tenemos: que habita una conexión recta entre la percepción de la

GA del encargado y la CDS del usuario, se obtuvo un coeficiente de correlación ($r=0,748$) en la que se aplicaron dos cuestionarios del modelo SERVQUAL.

Suarez y Talavera (2015) En su investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables GA y CDS, con una investigación correlacional, de modo no experimental. En la que participaron 98 docentes al responder dos cuestionarios. Se estableció que la gestión era ineficiente y que además la calidad de servicio no era buena, obteniéndose una correlación media de 0,546 entre las variables estudiadas.

Tirado (2014) utilizando un diseño de tipo no experimental correlacional, aplicó una encuesta y obtuvo como resultado que la GA repercute directamente en la calidad de servicio al cliente, donde también menciona que las debilidades están en la gestión de personal y tecnológicos. Así mismo Hírrina (2016) incide que la baja calidad del servicio educativo en Latinoamérica tiene como causa principal la gestión, en el aspecto administrativo que realizan las autoridades que dirigen la educación de la nación.

Sierra (2018) Las ocupaciones del regente están dadas por el planeamiento, la distribución, la directriz y el monitoreo o control; Pudiendo variar según el enfoque del regente o tecnócrata. La relación de estas ocupaciones como un todo, se le conoce como proceso administrativo cuya finalidad es alcanzar la eficiencia y eficacia organizacional a través del logro de objetivos propuestos. Haciendo que el sistema camine de manera integral, compleja, flexible, dinámica, interactiva y en constante retroalimentación.

Esquivel y Huanuni (2016) describen que el servicio educativo en el Cuzco es regular, esto debido a que la gestión administrativa le falta aclarar la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas y presupuestos. Que muchas actividades no tienen tiempos definidos o no se ajustan en la ejecución y que son asignados con poco presupuesto. Así también, Tisnado (2013) manifiesta que en la UGEL N° 01 El Porvenir enfrenta situaciones de ineficiencia en las acciones administrativas por causa del papeleo y el hecho de anteponer la norma, la que carece de señales para mejorar el servicio que brinda. Mejía (2019) Diario

Andina, afirmo que la exministra de Educación hoy candidata Flor Pablo Medina informo la contratación de gerentes públicos formados en Servir para seis regiones del país además de Lima urbana, con la finalidad de acrecentar la gestión del sector educativo en favor del magisterio y docentes. Además, dijo que hubo resistencia en las Unidades de gestión y Direcciones regionales pero que luego estos interrogaban la forma de acceder o postular a gerente público.

Grande (2005) define al servicio como una asistencia, un esfuerzo o labor y que ocasionalmente se confunde las nociones de bien o producto, permaneciendo el servicio como algo separado a ellos. En tanto Garfias (2017) establece que, para lograr calidad en las entidades públicas, estas deben mejorar su software, hardware y la capacidad humana. Señala que la idea de calidad está conectado a la complacencia de las necesidades y requerimientos del asiduo. Dentro de las exigencias o requerimientos más apreciados están el aspecto de las instalaciones, los elementos perceptibles, la traza del personal y los equipos utilizados, los que establecen la altura de calidad de la asociación.

En el Perú los ciudadanos en relación con la calidad del servicio valoran aspectos importantes como: la información que proporciona la entidad para efectuar el trámite, las circunstancias en la que se resuelve el mismo además del tiempo que lleva el ser atendido. Palacios (2010) Luego de analizar diversas posturas establece su propuesta para valorar la apreciación de la calidad en la prestación educativa, En la que establece tres campos llamados dimensiones, Asignando en primer lugar a lo tangible en otras palabras las instalaciones, reservando a las dos siguientes a lo intangible en donde comprende la acción del personal y distribución de los trámites que brinda la prestación.

Borbor (2019) identifico que la dimensión “Tangibilidad” según las opiniones de los consumidores y clientes, representa el valor más positivo de acuerdo al desarrollo del servicio y prestación del establecimiento, en razón a que la apariencia e instalaciones del restaurante, de acuerdo a su percepción presenta un alto valor de calidad. Seguido de la “Capacidad de respuesta” ya que los consumidores y clientes mencionan que el personal de servicio se encuentra presente cuando es requerido, al igual que el servicio que presta el restaurante. Esta investigación fue trabajada con una muestra de 384 personas.

En el estudio la calidad del servicio de restauración, valorado a través del modelo SERQUAL.

Se entiende la gestión administrativa como el proceso por el cual un sujeto o un grupo de sujetos que laboran o pertenecen a una institución o empresa cumplen eficientemente los objetivos que fueron trazados inicialmente. Sin olvidar que hemos tomado en cuenta que la administración tiene cuatro dimensiones: la planificación o planeación, organización, dirección y control.

Münch (2014) existe una cadena de períodos, fases u ocupaciones cuyo conocimiento es básico para poder emplear el método, técnica, estrategia y principio. Nos referimos a la planificación. Mientras que la organización es la que hará posible que la institución y los procesos que se dan en ella funcionen, así como posibilitará que los trabajadores realicen sus funciones dentro del sistema.

Luna (2014) dice que la dirección es el corazón de la administración, ya que realiza los movimientos para que los demás funcionen, aquí está el liderazgo, la guía el comando es decir la implementación. Al referirse al control dijo que los que tratan el tema dicen que es la etapa primordial puesto que por más que se tengan los mejores planes, estructura organizativa perfecta y una dirección eficiente dentro de la institución o empresa. En suma, sin el control como mecanismo de verificación no sabremos cual es el escenario real de la compañía o institución.

Quispe (2015) llama calidad a ese sello de garantía que una organización, empresa o institución ofrece a sus clientes. En ella se incluyen las funciones y frases que se involucran en la vida de un servicio o producto, pone en acción todos los recursos prevé errores involucra a todo el personal, tomando en cuenta todas las necesidades del cliente para su satisfacción.

La RAE (2001): “posesión o conjunto de posesiones inseparables a un objeto que hacen valorarla como pésimo, igual o superior que las otras de su género”. Mientras que para la ISO (1991) es la consolidación de la gestión la cual

se verá reflejada cuando el cliente o usuario manifieste su satisfacción o frustración después de hacer uso del servicio o consumo.

Bembibre (2010) define a las instalaciones como la estructura de diversos tamaños y que esta acomodada de forma particular para efectuar un objetivo definido. Así mismo menciona como parte de las instalaciones a objetos naturales y artificiales.

OMS (1998) hace referencia a la seguridad como el momento en que los ambientes y equipos, están controlados de riesgos, ya sean estos de pérdida de la salud o de bienes, es decir deben resguardar la salud e integridad tanto humana como material, permitiendo a los usuarios lograr su cometido.

Ucha (2009) el personal es el grupo de personas que cumplen funciones profesionales o dan servicios a una institución, empresa, organización sean estas estatales o privadas.

León (1985) define la organización como el acuerdo formal o informal para favorecer en el tratamiento de una actividad, busca el logro de un mismo objetivo. También menciona como la asignación de actividades para lograr objetivos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

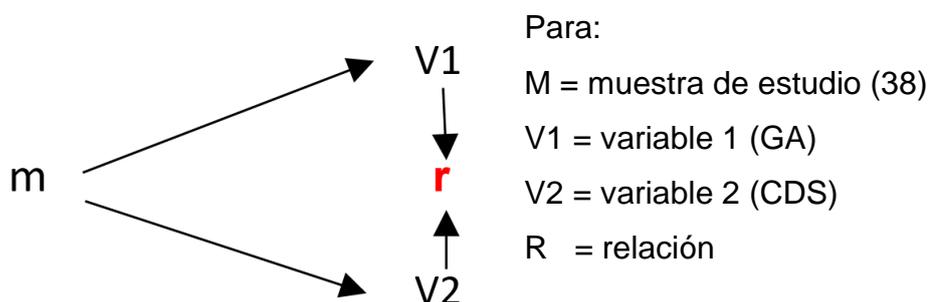
Hernández et al. (2010) establecieron que la característica del enfoque cuantitativo es el acopio de datos y que su intención es probar hipótesis previamente establecidas, con base en el cálculo numérico, la cuantificación y el análisis estadístico, para implantar patrones de conducta poblacional del mismo modo, Bernal (2010), Cuando una investigación se arrima al enfoque cuantitativo significa que la primacía fue la medición de las variables para este caso la GA y la calidad de servicio.

En función a eso nuestra investigación fue de tipo aplicada ya que se intentó investigar las formas en la que el saber científico puede implementarse o emplearse en la realidad para conseguir un resultado práctico. (Bunge, 1969)

Diseño de investigación

El tipo de diseño utilizado en la investigación ha sido el no experimental es porque son observados los acontecimientos tal y cual se dan en el contexto natural. De nivel correlacional ya que el propósito fundamental es establecer la interacción que concurre entre las variables que son: gestión administrativa y calidad de servicio., Es transversal en virtud a que los datos son cosechados en un tiempo y etapa única.

Figura 1 Diseño



3.2. Variables y operacionalización.

Las variables que se han trabajado en la investigación fueron:

Tabla 1 Variable: Gestión administrativa

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
Gestión administrativa	Chiavenato (2010) Es la ejecución de acciones, utilizando los recursos existentes de manera eficaz y eficiente, con la finalidad de lograr ciertos objetivos o resultados previstos.	Es la apreciación que tiene los directivos de las instituciones educativas sobre las acciones que realiza la instancia descentralizada.	Planificación Organización Dirección Control	Ordinal

Tabla 2 Variable: Calidad de servicio.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
Calidad de servicio	Granada (2016) Es la medida referencial para saber si una prestación está o no a la altura de la demanda existente.	Es la apreciación que tiene el usuario (directivo) sobre las instalaciones y organización en la atención recibida al realizar un procedimiento.	Instalaciones Seguridad Personal Organización	Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La cantidad o universo poblacional está estructurada por 402 directores de instituciones educativas (II.EE.) estatales de los tres niveles de la EBR, (inicial, primaria y secundaria) del ámbito territorial de la UGEL N.º 06.

Muestra

Estuvo integrada por 38 directores de los tres niveles de las instituciones educativas públicas de la UGEL N.º 06.

Muestreo

Para el desarrollo de la investigación debido a la coyuntura social (Emergencia sanitaria por el COVID) hemos utilizado la técnica no probabilista por conveniencia y estuvo completada por 38 directivos de los establecimientos educativos de los tres niveles, que pertenecen a la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 06 – Vitarte en el mes de noviembre del 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La Encuesta fue la técnica empleada para el progreso de la indagación. Casas (2002) asevera que la encuesta es una forma normalizada de investigación que permite investigar, describir, adivinar y/o explicar las características de una muestra, permitiendo también alcanzar información representativa de la población.

El instrumento aplicado fue un cuestionario de tipo multidimensional trabajado con la escala de Likert politómico, para la primera variable que es GA aplicamos 16 ítems mientras que para la segunda que es CDS se aplicaron 15 ítems.

El primer cuestionario mide las dimensiones de: Planificación, organización dirección y control cada una con 4 ítems.

El segundo cuestionario mide las dimensiones de: Instalaciones, seguridad, personal y organización, con 3, 2, 5 y 5 ítems respectivamente.

bioseguridad fue remitida a los sujetos de muestra, quienes pudieron responder marcando las alternativas u opciones de respuesta.

Debo mencionar también que los instrumentos han sido validados mediante el juicio de peritos, y el uso del índice de fiabilidad del alfa de Cronbach.

Tabla 3 Índice de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	31

3.5. Procedimiento

Las circunstancias actuales en las que nos encontramos (emergencia sanitaria) y la elección de la técnica para el muestreo nos ha favorecido de alguna manera. Sobre todo, en la forma de recolectar información la cual fue remitida a los correos de los directivos con los que previamente hemos podido comunicarnos a través de la línea telefónica. Como se trata de una encuesta a directivos no se ha requerido de coordinaciones institucionales.

Para el proceso hemos seguido el procedimiento de comunicación con asertividad, respeto y cordialidad con los sujetos de muestra, así como también hemos seguido el protocolo de bioseguridad para la entrega de dichos instrumentos.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez recibido el cuestionario a través de un formulario Google por el directivo es llenado y enviado automáticamente al drive del encuestador en tiempo real, seguidamente es descargado a través de un libro Excel. El cual luego de ser rotulado fue organizado y tabulado.

Después de un tiempo ya teniendo todas las encuestas llenadas se debió realizar la instalación del software que desarrollaría el procesamiento, para ello se debió también tener manejo sobre el mismo.

Una vez teniendo la data completa en MS Excel y el programa SPSS, procedimos a trasladar los datos al SPSS para hallar el índice de confiabilidad, el nivel de correlación y los gráficos respectivos. Debo mencionar que utilicé un software de SPSS en su versión 24.

3.7. Aspectos éticos

La base de datos fue recogida a través de una encuesta que ha sido aplicada a los directores de establecimientos educativos a través de formularios virtuales sin ningún tipo de diferencias, previniendo el conflicto de intereses. Se ha comunicado a los colaboradores la confidencialidad en los datos y la no divulgación de sus respuestas, las mismas que han sido emitidas de manera libre, sin coacción ni reorientación. Es decir que siempre ha primado el rigor de la investigación y de la EP de la Universidad Cesar Vallejo. Así como también la información contenida en el presente trabajo y que fue obtenida de otros autores o investigaciones fueron debidamente citadas y referenciadas haciendo uso de las normas APA en su séptima edición.

IV. RESULTADOS

Tabla 4

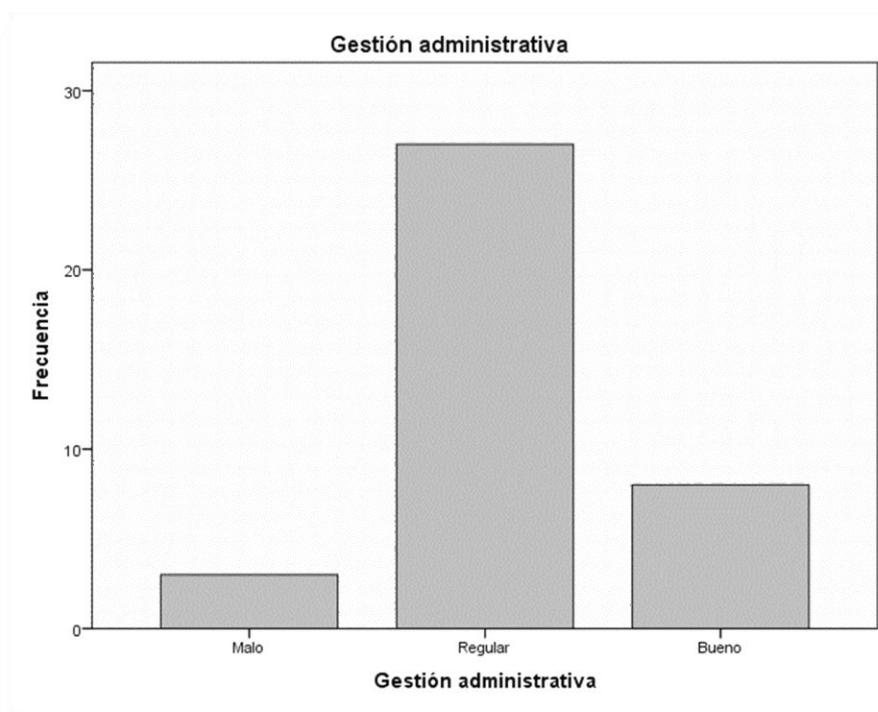
Niveles de la gestión administrativa.

Gestión administrativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	7,9	7,9	7,9
	Regular	27	71,1	71,1	78,9
	Bueno	8	21,1	21,1	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición.

Figura 2

Niveles de la gestión administrativa



Interpretación:

En la tabla 4 y figura 2, de 38 personas encuestadas que representan el 100%, 27 personas que hacen un 71.1% perciben que la gestión administrativa es regular o media, en tanto 8 personas que representan el 21,1% perciben la GA como bueno, mientras 3 personas que son 7,9%

Tabla 5

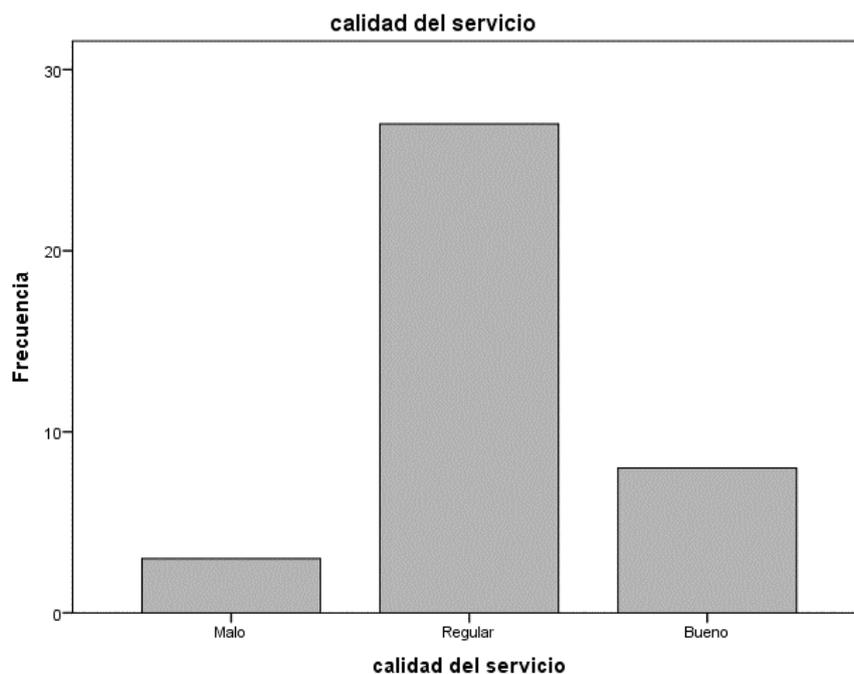
Niveles de la calidad de servicio.

calidad del servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	7,9	7,9	7,9
	Regular	27	71,1	71,1	78,9
	Bueno	8	21,1	21,1	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición.

Figura 3

Niveles de la calidad de servicio.



Interpretación

En la tabla 5 y figura 3, de 30 personas encuestadas que hacen el 100% de la muestra, el 71,1% es decir 27 personas percibe que la CDS es regular o media, en tanto un 21,1% es decir 8 personas percibe que la calidad de servicio es buena, mientras que el resto 3 personas que hacen el 7,9% considera que la calidad de servicio es mala.

Tabla 6

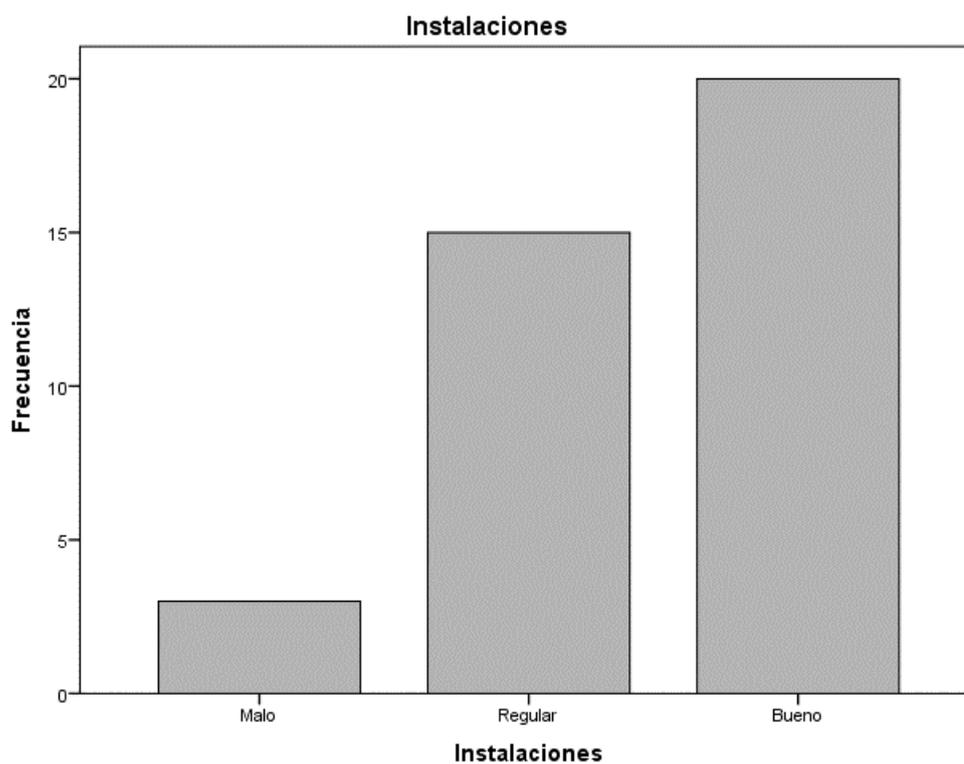
Niveles de la dimensión instalaciones.

Instalaciones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	7,9	7,9	7,9
	Regular	15	39,5	39,5	47,4
	Bueno	20	52,6	52,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente base de datos del instrumento de medición

Figura 4

Niveles de la dimensión instalaciones



Interpretación

En la tabla 6 y figura 4 el 52,6% de los usufructuarios de la Unidad desconcentrada de Gestión Local N° 06 considera que las instalaciones son buenas, para el 32,5% solo es regular y para el restante 7,9% es mala o deficiente.

Tabla 7

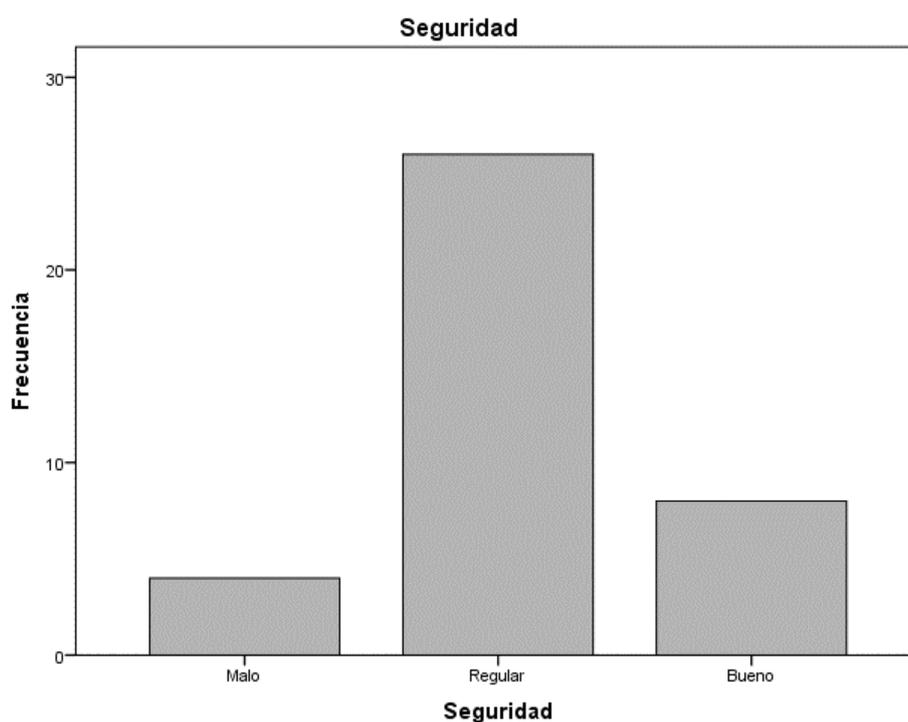
Niveles de la dimensión seguridad.

Seguridad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	10,5	10,5	10,5
	Regular	26	68,4	68,4	78,9
	Bueno	8	21,1	21,1	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente base de datos del instrumento de medición.

Figura 5

Niveles de la dimensión seguridad.



Interpretación

En la tabla 7 y figura 5 el 21,1% de los usuarios de la Unidad Educativa Local N.º 06 considera que la seguridad es buena, en tanto para el 68,4% manifiesta que es regular, y para la diferencia 10,5% la seguridad es mala.

Tabla 8

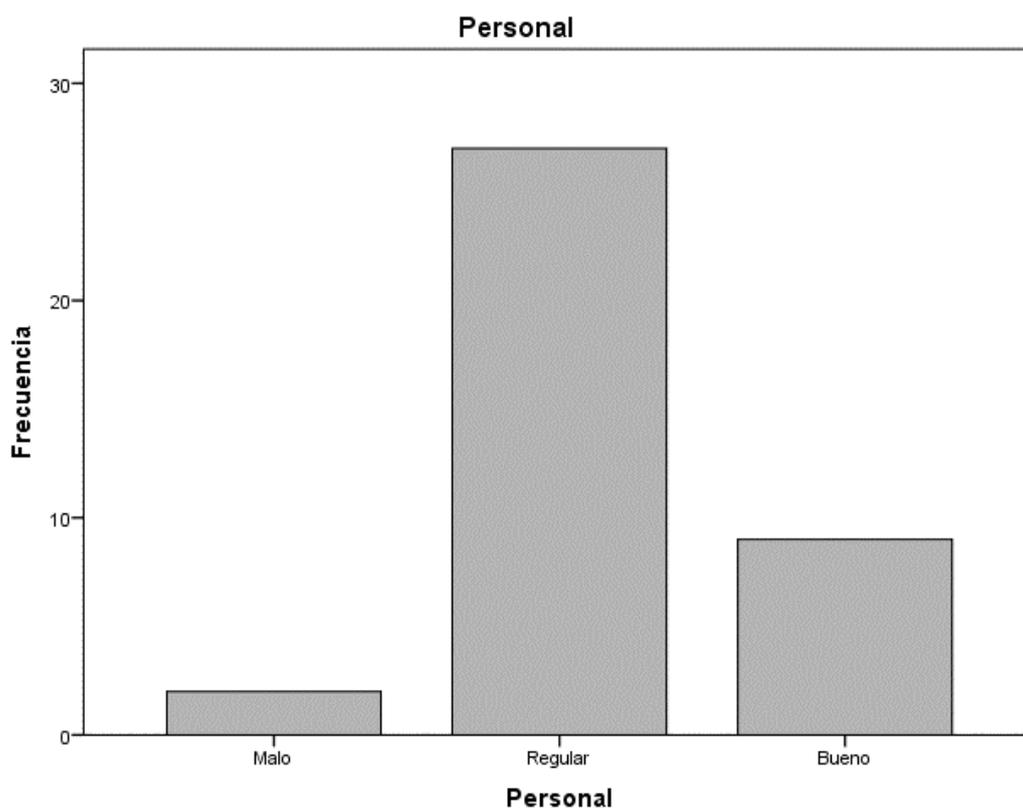
Niveles de la dimensión personal.

		Personal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	5,3	5,3	5,3
	Regular	27	71,1	71,1	76,3
	Bueno	9	23,7	23,7	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente base de datos del instrumento de medición.

Figura 6

Niveles de la dimensión personal



Interpretación

En la tabla 8 y figura 6, el 23,7% de los usuarios de la UGEL N.º 06 considera que el personal es bueno, y para un 71,1% manifestó que es regular, y el restante 5,35 considera que es malo.

Tabla 9

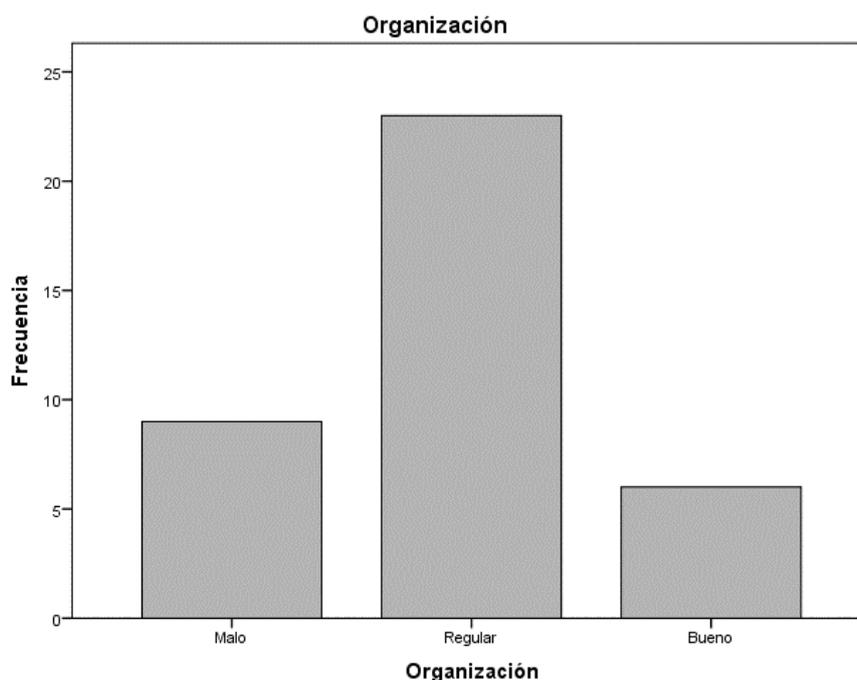
Niveles de la dimensión organización.

Organización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	9	23,7	23,7	23,7
	Regular	23	60,5	60,5	84,2
	Bueno	6	15,8	15,8	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fuente base de datos del instrumento de medición.

Figura 7

Niveles de la dimensión organización.



Interpretación

En la tabla 9 y figura 7 el 15,85 de usuarios de la instancia de gestión educativa local N.º 06 considera que la organización es buena, mientras que para un 60,5% mencionó que la organización es regular, y para los restantes 23,7% es mala.

Comprobación de hipótesis

H₀: No existe una relación significativa directa entre la GA y la calidad del servicio de la UGEL N° 06 en Vitarte 2019.

H₁: Existe una relación significativa directa entre la gestión administrativa y la CDS de la UGEL N° 06 en Vitarte 2019.

Tabla 10

Correlaciones

Correlaciones no paramétricas.

Correlaciones				
			Gestión administrativa	calidad del servicio
Rho de	Gestión	Coeficiente de	1,000	,816**
Spearman	administrativa	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	calidad del servicio	Coeficiente de	,816**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

Se determina la relación entre la GA y la CDS en la que se muestra el valor de número de correlación de Rho de Spearman de 0.816 que nos hace concluir la presencia de una relación positiva alta y un grado de significancia de $p=0.01$ que es inferior a 0.05. la cual nos permite inferir que se impugna la hipótesis nula y se acepta la investigación. En síntesis, la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio percibida por los usuarios de la UGEL N° 06 en Vitarte 2019.

Tabla 11

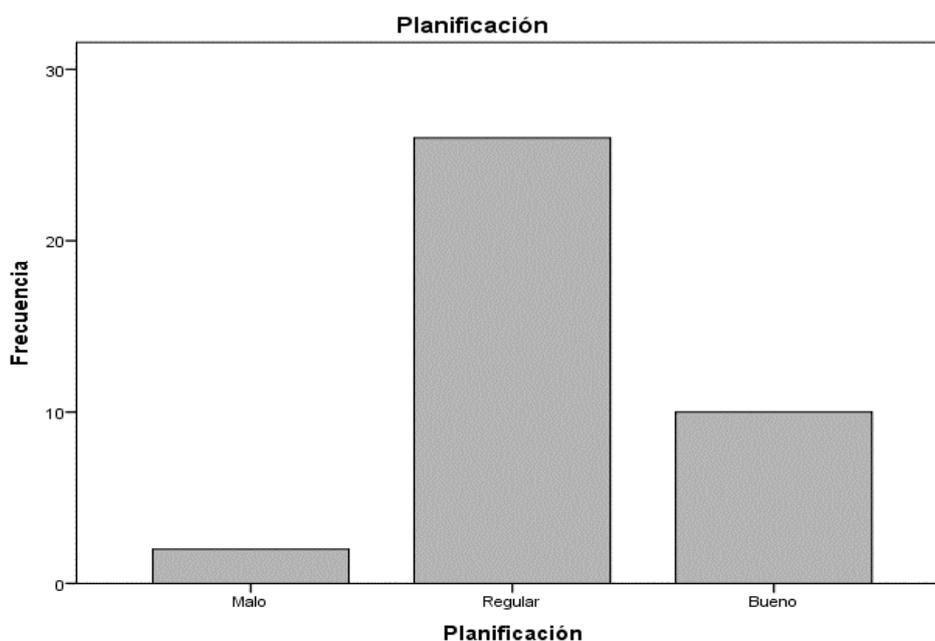
Niveles de la dimensión planificación

		Planificación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	5,3	5,3	5,3
	Regular	26	68,4	68,4	73,7
	Bueno	10	26,3	26,3	100,0
Total		38	100,0	100,0	

Fuente base de datos del instrumento de medición.

Figura 8

Niveles de la dimensión planificación.



Interpretación

En la tabla 11 y figura 8, el 68,4% de usuarios de la instancia desconcentrada de gestión N° 06 de Vitarte, dijo que la planificación es regular, en tanto un 26,3% dijo que es buena mientras que un 5,3% menciona que la planificación es mala o baja.

Tabla 12

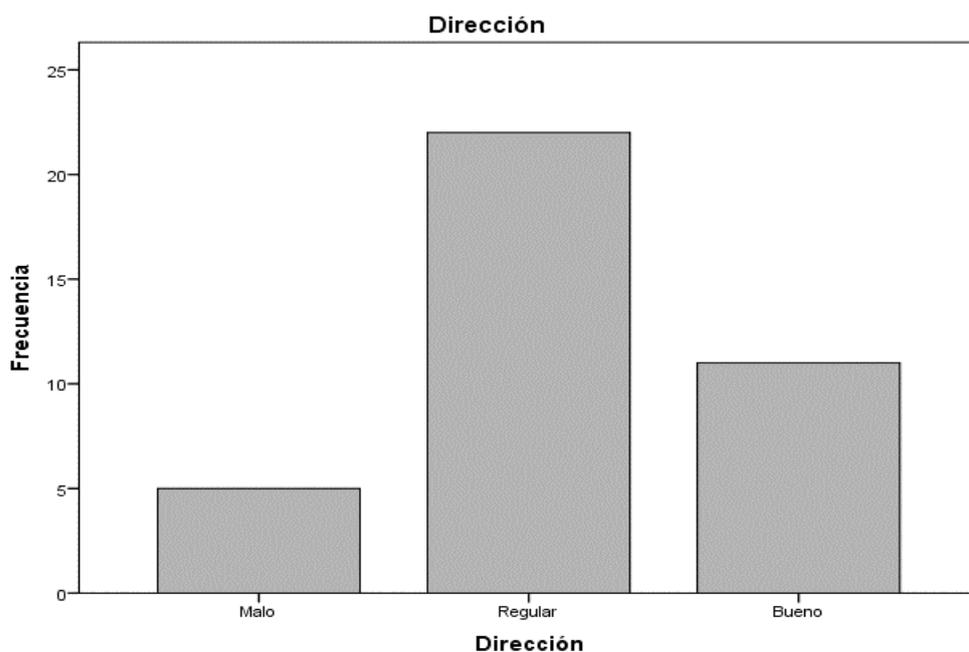
Niveles de la dimensión dirección.

		Dirección			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	13,2	13,2	13,2
	Regular	22	57,9	57,9	71,1
	Bueno	11	28,9	28,9	100,0
Total		38	100,0	100,0	

Fuente base de datos del instrumento de medición.

Figura 9

Niveles de la dimensión dirección



Interpretación

En la tabla 12 y figura 9, 22 usuarios que representan el 57,9% de los encuestados menciono que la dirección de la instancia de gestión es regular, mientras que 11 usuarios que hacen el 28,9% dijeron que es buena y el restante, es decir 5 usuarios que hacen el 13,2% manifestó que es mala.

Comprobación de hipótesis

H₀: No existe una relación significativa directa entre la planificación de la GA y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión N° 06 en Vitarte 2019.

H₁: Existe una relación significativa directa entre la planificación de la gestión administrativa y la CDS en la Unidad de Gestión Educativa N° 06 en Vitarte 2019

Tabla 13

Correlación dimensión planificación y variable calidad de servicio

Correlaciones				
			Planificación	Calidad.de.servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,760**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	Calidad.de.servicio	Coeficiente de correlación	,760**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

Se determina la reciprocidad entre la dimensión planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la que se muestra el valor de cifra de correlación de Rho de Spearman de 0.760 que nos hace concluir la existencia de una correlación positiva alta y un grado de significancia de $p=0.01$ que es inferior a 0.05. la cual nos permite inferir que se rechaza la hipótesis nula y se admite la investigación. En síntesis, la dimensión planificación de la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio apreciada por los usufructuarios de la UGEL N° 06 en Vitarte 2019

Comprobación de hipótesis

H₀: No existe una relación significativa directa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Instancia de Gestión Educativa Local N° 06 en Vitarte, 2019.

H₁: Existe una relación significativa directa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 en Vitarte, 2019.

Tabla 14

Correlación dimensión dirección y variable calidad de servicio.

Correlaciones				
			Calidad.de.servi	
			Dirección	cio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,667**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	Calidad.de.servicio	Coeficiente de correlación	,667**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

Se determina la relación entre la dimensión dirección de la GA y la calidad de servicio en la que se muestra el valor de cuantificación de correlación de Rho de Spearman de 0.667 que nos hace concluir la existencia de una correlación positiva alta y un grado de significancia de $p=0.01$ que es inferior a 0.05. la cual nos permite inferir que se descarta la hipótesis nula y se asienta la investigación. En síntesis, la dimensión dirección de la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio divisada por los usuarios de la UGEL N° 06 en Vitarte, 2019.

Tabla 15

Resumen de procesamiento.

**Resumen de procesamiento de
casos**

		N	%
Casos	Válido	38	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	38	100,0

V. DISCUSIÓN

La gestión administrativa está relacionada a ofrecer un servicio de calidad a sus consumidores o usuarios. En ese entender la presente investigación además de establecer la relación también buscó hallar la opinión de los usuarios en lo concerniente al nivel de eficiencia la GA y el nivel de desarrollo de la calidad de servicio en la UGEL 06 en términos de significancia y coeficiente de correlación. La gestión administrativa tiene relación directa en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 Vitarte en el periodo 2019. Dado que la correspondencia de Rho Spearman es 0,816 y de acuerdo con la escala del señor Bisquerra es positiva y alta. Por ello podríamos decir que logramos el objetivo previsto:

De acuerdo con el objetivo general de determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la UGEL 06 - en Vitarte 2019. Según lo establecido por Hernández et al (2014), los coeficientes de relación de Spearman explican su significancia y otros valores estadísticos del mismo modo Pearson. A partir de ello, los parámetros para la prueba de hipótesis previstos: En análisis a lo mencionado podemos mencionar que nuestra investigación responde también a este parámetro 0,816 y diríamos que la correlación de nuestras variables es positiva considerable. Y de acuerdo a la medida de decisión se acepta nuestra hipótesis. En virtud a que el instrumento de medición arroja un $\alpha=0,01$ que es inferior al estándar que es 0,05

La investigación tiene similitud con lo expresado por Cancio (2019) realizó un estudio en el que supo determinar que la calidad de la prestación y el encargo administrativo, se encuentran en un nivel intermedio, lo que establece que existe una relación significativa entre ambas variables. Tal como podemos apreciar en la tabla 1, que hay una semejanza en los niveles en ambas variables. Es así que con estos resultados hemos cumplido el objetivo planteado, de la misma manera responde a la hipótesis esbozada por el investigador haciendo referencia a que

existe una significativa relación, evidenciando una coincidencia en el nivel regular de 71,1%.

Del mismo modo Morales y Tarazona (2015) lograron determinar que la GA se concierne directamente con la calidad de servicio al encontrar que los colaboradores no estaban capacitados de manera eficiente, lo que trajo como consecuencia una gestión negativa. Los aportes de Ocampos y Valencia (2017) obtuvieron un $R=0,559$ comprobando la presencia de una correspondencia directa moderada. No podemos dejar de mencionar a Flores (2017) quien concluye que una aceptable gestión administrativa hará mejor la calidad de servicio, al igual que Baca (2015) en su investigación establece que en la Red 07 de su UGEL la gestión administrativa se corresponde significativamente con la calidad de servicio.

Esto también es dicho por Sánchez (2017) cuando refiere que la fidelización por parte de los clientes se debe a que la agencia del banco de la nación implantó una buena estrategia de gestión que se reflejó en la calidad de servicio. Esto al ver usuarios o clientes contentos con el servicio que reciben. Esto mismo se ve en Flores (2017) cuando concluye que una buena gestión administrativa incrementa la CDS.

Sin dejar de mencionar a Morales y Tarazona (2015) quienes en la municipalidad de Churubamba consiguieron establecer que los trabajadores no se encuentran lo adecuadamente capacitados para la misión administrativa, la que se trasladó en una pésima calidad de servicio, como se refleja en los manifiestos de dicha investigación, lo que le consintió cumplir con el objetivo propuesto. De manera similar Calero (2015) brinda sus aportes en la comuna de Huaral al mencionar que la comisión administrativa se complementa con la cualidad de servicio, la que le sirvió para cumplir su objetivo, así como se tomaron en cuenta en los siguientes periodos de la gestión edil.

En relación a los objetivos específicos fue detallar la percepción de la GA en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 – en Vitarte 2019.

Con el resultado obtenido 71,1% podemos decir que la percepción de los directores sobre la gestión administrativa en la UGEL 06 es regular, Nuestro resultado tiene sustento en lo mencionado por Mochón et al (2014) los cuales mencionan que la administración podría ser influenciada en la eficacia y eficiencia de una organización.

Ríos (2018) en hallazgos de su investigación logra identificar que la GA es percibida mayoritariamente en un nivel regular (71,39%), información que le ayuda a comprobar también su hipótesis. Similar resultado encuentra Gil (2016) en sus estudios el 60% de docentes percibe de regular la gestión administrativa. De la misma forma hay estudios que dicen haber encontrado resultados con nivel deficiente.

Describir la apreciación de la calidad de servicio en la instancia de gestión educativa de Vitarte 2019 Concordamos plenamente con Garfias (2017) quien indica que la calidad de servicio es la valoración que tiene el consumidor, de la infraestructura, la organización, la presentación, del personal y los recursos e instrumentos empleados. Pero discordamos con Parasuraman (1985) que establece como una dimensión de la calidad la empatía, aspecto que es difícilmente evaluable por el usuario.

En la investigación los beneficiarios directores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 perciben que la calidad brindada en dicha institución es de nivel regular con un 71,1%. Del mismo modo en la UGEL Moyobamba el 2018 los usuarios advierten la calidad de servicio en un nivel medio o regular con 69,50% Ríos (2108).

Mimbela (2017) En la UGEL Lambayeque también concluye de manera parecida al hallar que el 55% de los encuestados percibe que la institución brinda un servicio de calidad regular. Córdova (2019) en la UGEL de Sihuas del departamento de Áncash logra establecer al analizar su base de datos que el 55% de usuarios piensa que la calidad de servicio en esta institución es de nivel regular. Mientras que Dulanto (2018) en la municipalidad de Chancay pudo

determinar que la población que hace uso de la comuna percibe el nivel de la calidad de servicio como promedio con un 55%.

Ocampos (2017) en la red asistencial tumbes pudo concluir que solo el 10,3% de los usuarios considera estar de acuerdo con la calidad de servicio brindado en dicho centro. Huamani y Acuña (2018) en la UGEL Cajamarca concluyeron al analizar la data recogida de una muestra de 150 colaboradores que solo el 8,67% recibió calidad de servicio al realizar algún tipo de tramite o servicio en esa institución.

Zeithaml, Parasuraman y Berry. (1992) mencionan cuatro consecuencias con respecto al estudio de la calidad.

- Es más fácil evaluar los bienes que la calidad deservicio.
- EL cliente corre más riesgo al adquirir un servicio que un bien. Por la mayor variabilidad.
- La comparación entre expectativas y resultados es la evaluación del cliente.
- La valoración de calidad se refiere al resultado y proceso.

Debemos mencionar que establecer la calidad de servicio en una institución va depender en gran medida de cómo percibe el usuario la atención en dicho centro, la que también va depender muchas veces del tiempo en el que fue atendido, la regularidad con la que asiste a dicha institución. Hacemos referencia a que talvez se podría ver la regularidad por ejemplo de las 5 veces que fuiste cuantas te brindaron calidad, o si siempre el servicio es malo.

Podríamos también establecer un cuestionario en el que se pregunte: ¿A qué crees se debe que la UGEL brinda calidad de servicio regular? El tiempo en el que hemos desarrollado y las condiciones de emergencia sanitaria han hecho algo difícil la investigación, que por cierto no es justificación.

Con respecto a las hipótesis, de la base de datos obtenida (0,01) podemos señalar que hay una conexión significativa y positiva entre la planificación y la

calidad de servicio brindada por la Unidad desconcentrada o de Gestión Educativa Local N° 06 a sus usuarios directores de esta parte del cono este de Lima. En esa misma óptica Talledo (2017) con un 0,001 de significancia siendo menor a 0,05 y se acepta su investigación, y en ella se percibe una gestión administrativa regular con 53,9%. Por su parte Elera (2010) En una institución educativa del Callao concluye la existencia de resultados similares en ambas variables siendo aceptada su investigación.

Rodríguez (2017) concluye en la II.EE. María Ulises Dávila al realizar la contrastación de hipótesis, que las variables son menores a 0,05 por ende se desecha la suposición nula y se acoge la indagación. Del mismo modo Abad (2019) en el IESTPM Bellavista la significancia no superó los 0,05 entre las dos variables entonces se aceptó la hipótesis de investigación y por lo tanto se consintió la relación.

Dulanto (2018) consiguió determinar que la GA interviene significativamente en la cualidad de servicio al ver que la significancia asintótica era inferior a la significación 0,05 con una correlación positiva baja. También vamos a mencionar a Ocampos y Valencia (2016) que concluyen al decir, que la atribución de una conveniente gestión administrativa es elemental para ofrecer un servicio de calidad siendo aceptada la hipótesis esto al obtener una significancia de 0,01 que es menor al estándar. (0,05).

Para establecer el coeficiente de correlación nos podemos valer de dos estrategias el Rho de Spearman que es más sencillo y que hemos utilizado en la investigación a comparación al de Kendall.

Por todo lo expuesto, y el análisis que hemos realizado de manera concienzuda esperamos y creemos que la investigación realizada se ajusta a las demandas, a la justificación y sus aspectos. Pero esperamos seguir diseñando investigaciones en los campos que vayamos a desenvolver, esto ya que somos conscientes que la razón del ser maestro de la nación es la investigación. Y que a nuestro humilde parecer nos hace mucha falta a nosotros los profesionales.

Asumimos el compromiso de llevar adelante investigaciones dentro del aparato estatal y por ende en la gestión pública con la intención de buscar la mejora de los servicios, los que deben ser un derecho del ciudadano. Sin dejar de implementar las políticas públicas que el país asume a través de los gobiernos de turno. Y que el acuerdo nacional los contempla con la finalidad de ser un país con crecimiento y atendiendo necesidades del ciudadano con servicio de calidad.

Los hallazgos de la actual investigación y los corolarios de otras indagaciones nos ayudan a establecer que la GA tiene una conexión que no es casual con la calidad de servicio. Consecuentemente, con nuestros corolarios confirmamos esta relación.

VI. CONCLUSIONES

Primera. - Hay una correspondencia significativa entre las variables GA y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 06 en Vitarte 2019. 71,1% y 71,1% para cada una, revelando tendencias regulares.

Segunda. - Se pudo determinar que la GA es percibida mayoritariamente en un nivel regular (71,1%) por los directivos de las instancias educativas públicas del ámbito de la UGEL 06.

Tercera. - Se pudo determinar que la calidad de servicio es percibida mayoritariamente en un rango regular (71,1%) por los directores de las II.EE. públicas del ámbito de la UGEL 06.

Cuarta. - Las dimensiones organización, planificación, control y dirección están estrecha y ciertamente relacionadas con la variable calidad de servicio.

Quinta. - La dimensión instalaciones es percibida en un 52,6% como buena por los usuarios de la UGEL 06.

Sexta. - La dimensión seguridad es percibida en un 68,4% como regular por los usuarios de la UGEL 06.

Séptima. - La dimensión personal es percibida en un 71,1% como regular por los usuarios de la UGEL 06.

Octava. - La dimensión organización es percibida en un 60,5% como regular por los usuarios de la UGEL 06.

VII. RECOMENDACIONES

Primero. A la casa universitaria Cesar Vallejo en su escuela de posgrado se recomienda incrementar líneas de indagación orientadas a la gestión estatal y privada. Para mejorar los procesos y servicios dentro de las instituciones públicas, privadas y empresariales.

Segundo. A la directora de la instancia de gestión descentralizada local N° 06 la constante capacitación del personal en asuntos de gestión pública, así como el control permanente de los procesos de atención, enfocadas en la mejora constante y así brindar un servicio eficaz y eficiente que se refleje en los usuarios y estudiantes.

Tercero. A los directores usuarios de la UGEL 06 que sin temor puedan reportar sus quejas, del mismo modo hagan llegar sus sugerencias en los buzones que se instalaron en la institución.

Cuarto. A los empresarios y servidores implantar políticas institucionales que apunten a la permanente mejora de la calidad del servicio que brindan, con la finalidad de fortalecerse y lograr los objetivos propuestos.

Quinto. A las jefaturas de área de la Unidad de Gestión N° 06 la implementación de canales de comunicación virtual, que responda al eje transversal gobierno electrónico a nivel de la política de modernización del estado.

Sexto. A los futuros maestrandos de gestión pública, la ampliación de la investigación de las variables con un diseño experimental.

REFERENCIAS

- Banco Mundial (2020). *COVID-19 Impacto en la educación y respuestas de política pública*.
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/33696/148198SP.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Barrutia y Egoavil (2015). *Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015*. <https://ilae.edu.co/web/libros-html/libro-640/index.html?page=1>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ª ed.) Colombia. Editorial Pearson Educación.
- Bernal, C. sierra, H (2008). *El proceso administrativo para las organizaciones del siglo XX.pdf*.
- Bisquerra, R. (1987). *Introducción a la estadística aplicada a la investigación educativa. Un enfoque informático con los paquetes BMDP Y SPSSX*. Barcelona: PPU.
- Borbor, O. (2019). *La calidad del servicio de restauración, medido a través del modelo SERVQUAL, en la comuna Libertador Bolívar, provincia de Santa Elena* (Tesis de pregrado). Recuperada de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4929/1/UPSE-TDT-2019-0010.pdf>
- Calero, J.P. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Huaral* (Tesis de pregrado) http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cotler, J. y Cuenca, R. (2011). *Las desigualdades en el Perú: balances críticos*. Perú Instituto de Estudios Peruanos (1ra edición). Recuperada de <https://repositorio.iep.org.pe/bitstream/IEP/597/2/estudiossobredesigualdad2.pdf>

- Caetano, G. (2003). *Marketing en los servicios de educación: Modelos de percepción de calidad. Madrid, España.* (Tesis doctoral) Recuperada de <https://eprints.ucm.es/4768/1/T26770.pdf>
- Cancio, T. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de educación 2017.* (Tesis de posgrado, Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle). Recuperada de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3741/TM%20AD-Gp%204713%20C1%20-%20Cancio%20Granda%20Tiffany%20Brigitte.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casas. (2002). *La encuesta como técnica de investigación.* Madrid: Departamento de planificación y economía de la Salud.
- Chiavenato, I (2005). *Gestión del talento humano.*
- Chiavenato, I (2010). *Introducción a la teoría general de la administración.* México: MCGRAW.
- Córdoba Liñan Y. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019.* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41301/C%3%b3rdova_LLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dulanto, K. (2018). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay-2018* (Tesis de pregrado)
- Elera, N. (2010). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao.* Perú (Tesis posgrado) http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010_Elera_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%BAblica%20de%20Callao.pdf
- Esquivel, N. y Huamaní, D.E. (2016) *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – cusco* (2015) (tesis pregrado). Recuperada de

http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/370/3/Nancy_Delcy_Tesis_bachiller_2016.pdf

Flores, J.M. (2017). *Mejora de la gestión administrativa en los servicios educativos virtuales del área de gestión académica de IPAE en el periodo 2014-2015*(tesis pregrado) <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11403/Tesis%20-%20JUAN%20FLORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, R. y García, M. (2010). *La gestión para resultados en el desarrollo. Avances y desafíos en América latina y el caribe*. file:///C:/Users/Sub-Direcci%C3%B3n-Prim/Downloads/La-gesti%C3%B3n-para-resultados-en-el-desarrollo-Avances-y-desaf%C3%ADos-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf

García Tenorio, J. (2007). *Fundamentos de dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid: Thomson.

Gil, C.A. (2016). *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencias del Hospital I Es Salud Juanjuí 2016* (Tesis posgrado) http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1255/gil_zc.pdf?sequence=1

Gómez Panana S. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos*. (Tesis de maestría). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25099/G%c3%b3mez_PSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Granada, P. (2016). *Calidad de la atención en salud, una mirada desde la teoría de sistemas*. Revisión de la literatura. Medellín. Universidad CES.

Huamaní, H y Acuña H. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa Sur, 2018*. (Tesis pregrado). Recuperada de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10678/ADhuanhe%26ascahw.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. México: Patria.
- Mimbela, R. (2018). *Calidad de servicio en la Unidad de gestión Educativa Local de Lambayeque 2018*. (Tesis pregrado). Recuperada de http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2320/TL_Mi mbelaBenitesRubi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejía, M. (2019). *Seis regiones contratarán gerentes de Servir para mejorar gestión en educación*. Lima Agencia Andina. Recuperada de <https://andina.pe/agencia/noticia-seis-regiones-contrataran-gerentes-servir-para-mejorar-gestion-educacion-771333.aspx>
- Mochón, F.; Mochón, M. y Sáez, M. (2014). *Administración por competencias con casos latinoamericanos (1ra ed.)*. México DF, México: Alfa Omega.
- Morales, C y Tarazona, D (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Churubamba – periodo 2015* <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/467>
- Münch, L. (2014). *Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson.
- Núñez, D. (2015). *Calidad de los servicios de la biblioteca central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Madre (PUCMM) Murcia, España*. (Tesis doctoral) Recuperada de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362657/TD%c3%91C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ocampos, L y Valencia, S (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la red asistencial EsSalud Tumbes, 2016* <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ortiz, A.S. (2016). *Gestión administrativa y su relación con el nivel de desempeño docente en la IE N° 0006 “Aplicación” de Juanjuí- 2016* (Tesis de maestría). Recuperada de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26053/R%C3%ADos_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palacios G, J.L. (2010). *Dimensiones de la calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio*. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 9(3), 127- 142. Recuperada de <file:///C:/Users/Sub-Direcci%C3%B3n-Prim/Downloads/Dialnet-DimensionesDeLaCalidadPercibidaEnServiciosEducativ-3341219.pdf>

Palomares Álvaro V. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la UGEL N° 10 de Huaral – 2016*. (Tesis de maestría). Recuperada de [file:///C:/Users/Sub-Direcci%C3%B3n-Prim/Downloads/Palomares_AVB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Sub-Direcci%C3%B3n-Prim/Downloads/Palomares_AVB%20(1).pdf)

Parasuraman, et al (1988). *SERVQUAL: A múltiple ítem scale for measuring consumer perceptions of service quality*, USA: Joournal of Retailing,

Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Pesce Pecetto Andahuaylas- 2015*. (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Real Academia Española (2001). *Diccionario de la lengua española*. Madrid: Espasa.

Ríos, J. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la UGEL Moyobamba, 2018*. (Tesis de maestría). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26053/R%C3%ADos_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roseth, B. et al. (2008). *El fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. <file:///C:/Users/Sub-Direcci%C3%B3n-Prim/Downloads/El-fin-del-tr%C3%A1mite-eterno-Ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital.pdf>

Sánchez, M. (2017) *Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del banco de la nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015* (tesis pregrado) <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%2C%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salas, A. (2016) *La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016* (Tesis de maestría). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1087/salas_sa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saldaña, O. (2019), *Relación entre la calidad de servicio y la cultura organizacional de los colaboradores de la UGEL – Cajamarca 2019*. (Tesis pregrado). Recuperada de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23100/Salda%c3%b1a%20Garc%c3%ada%20Olinda%20Emperatriz.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

SNIP *Pautas para la identificación, formulación y evaluación social de proyectos de inversión pública a nivel perfil* https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/instrumentos_metod/Pautas_para_la_I,FyES_de_PIP,_perfil.pdf

Suarez, L.A. y Talavera, R.R. (2015) *La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 UGEL N° 06 del distrito de Ate Vitarte – 2014*. (Tesis de maestría) Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8016/Suarez_CLA-Talavera_SRR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tirado Vega, K. (2014). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad. Trujillo*. (Tesis pregrado). Recuperada http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Tisnado, J.R. (2013). *Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013*. (Tesis de pregrado). Recuperada de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/208/1/TISNADO_JORGE_MEJORAMIENTO_PROCESOS_ADMINISTRATIVOS.pdf
- 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, G. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros –Apurímac, 2019*. (Tesis de pregrado). Recuperada de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/505/Gaby_Clarinda_Tesis_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

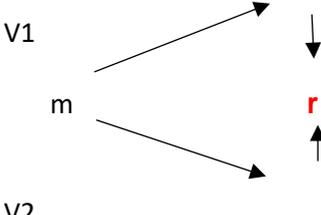
ANEXOS

Matriz de Consistencia

Título: “Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa local N° 06 – 2019

Autor: Rafael Gonzales castillo

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES INDICADORES			
			Variables	Dimensiones	Ítems	Escala y valores
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General				
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que brinda la Unidad de Gestión Educativa local N° 06 en Vitarte 2019?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa local N° 06 en Vitarte 2019	Existe una relación significativa directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la UGEL N° 06 en Vitarte 2019.	Gestión Administrativa	Planificación	1,2,3,4	Escala: ordinal Bueno 3 Regular 2 Malo 1 Politómica
				Organización	5.6.7.8	
				Dirección	9,10,11,12	
				Control	13,14,15,16	
Problema específico	Objetivos específicos	Hipótesis Específicas				
PE-1 ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa de la UGEL 06? PE2 ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de la UGEL 06? PE3 ¿Cuál es la relación de la planificación de la gestión administrativa con la calidad de	OE-1 Describir la percepción de la gestión administrativa en la UGEL N° 06 en Vitarte 2019. OE-2 Describir la percepción de la calidad de servicio en la UGEL N° 06 en Vitarte 2019. OE3) Determinar la relación entre la	HE1) Existe una favorable percepción de la gestión administrativa en la UGEL N° 06 en Vitarte 2019. HE2) Existe una favorable percepción de la calidad de servicio en la UGEL N° 06 en Vitarte 2019. HE3) Existe una relación	Calidad de servicio	Instalaciones	1,2,3	Escala: ordinal Bueno 3 Regular 2 Malo 1 Politómica
				Seguridad	4,5	
				Personal	6,7,8,9,10	
				Organización	11,12,13,14,15	

<p>servicio en la UGEL N° 06?</p> <p>PE4 ¿Cuál es la relación de la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL N° 06?</p>	<p>planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL N° 06 en Vitarte 2019.</p> <p>OE4) Determinar la relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL N° 06 en Vitarte 2019</p>	<p>significativa directa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL N° 06 en Vitarte 2019.</p> <p>HE4) Existe una relación significativa directa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL N° 06 en Vitarte 2019.</p>				
Población y Muestra		Tipo y diseño de Investigación		Técnica e Instrumento		Esquema
<p>Población La conforman todos los directores de las Instituciones Educativas públicas (385) de los niveles Inicial, Primaria y Secundaria del ámbito de la UGEL 06.</p> <p>Muestra 38 directores de IE</p>		<p>TIPO: Aplicada DISEÑO: No experimental, transversal, descriptivo, Nivel: Correlacional Enfoque: Cuantitativo.</p>		<p>Técnica: Encuesta Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de Gestión administrativa. • Cuestionario de calidad de servicio. <p>Autor: Kieffer Segundo Bazán Vargas</p>		

Cuestionario de Gestión Administrativa

Instrucciones: Marcar con una equis (X) en el recuadro de acuerdo a cada ítem para valorar la gestión administrativa de la UGEL 06 de acuerdo a los siguientes criterios.

1. Malo
2. Regular
3. Bueno

Ítem	Planificación	1	2	3
1	¿La planificación de la UGEL 06 para atender el requerimiento de las instituciones educativas es?			
2	¿La planificación de la UGEL 06 para atender con material didáctico a las instituciones educativas es?			
3	¿La planificación del presupuesto en la UGEL 06 para entregar los materiales didácticos a las instituciones educativas es?			
4	¿La planificación del presupuesto de la UGEL 06 para apoyar con el costo de traslado de los textos escolares a las instituciones educativas es?			
	Organización			
5	¿El cumplimiento de las funciones del personal que labora en la UGEL 06 es?			
6	¿La distribución de cargos en la UGEL 06 de acuerdo al perfil profesional es?			
7	¿El apoyo que brinda el personal de la UGEL 06 en la solución de problemas de la institución educativa es?			
8	¿Los procesos administrativos en general que se realizan en la UGEL 06 son?			
	Dirección			
9	¿La responsabilidad que ejerce cada jefatura de área de la UGEL 06 de manera autónoma es?			
10	¿La comunicación de la UGEL 06 a las instituciones educativas sobre reuniones, documentos, acuerdos entre otros, es?			
11	¿La toma de decisiones a nivel de jefes de área de la UGEL 06 es?			
12	¿La celeridad en la toma de decisiones es?			
	Control			
13	¿El desempeño en el cumplimiento de metas institucionales en la UGEL 06 es?			
14	¿El ajuste que se realiza de las actividades programadas en la UGEL 06 es?			
15	¿El monitoreo y acompañamiento que hace la UGEL 06 es...			
16	¿La aplicación de medidas reguladoras en la UGEL 06 en el proceso es?			

Gracias por su apoyo.

Cuestionario de calidad de servicio

Instrucciones: Marcar con una equis (X) en el recuadro de acuerdo a cada ítem para valorar la calidad de servicio de la UGEL 06 de acuerdo a los siguientes criterios.

1. Malo
2. Regular
3. Bueno

Ítem	Instalaciones	1	2	3
1	¿La limpieza de los ambientes y espacios de la UGEL 06 es?			
2	¿La señalización para el acceso a las diversas áreas es?			
3	¿La conservación de los ambientes de la UGEL 06 es?			
	Seguridad			
4	¿La confianza para dejar nuestras pertenencias por algún momento, carteras, laptop, entre otros en la UGEL 06 es?			
5	¿La comodidad con que se espera ser atendido en la UGEL es?			
	Personal			
6	¿El trato de todo el personal de la UGEL 06 es?			
7	¿La calidez con que el personal de la UGEL 06 trata a los usuarios es?			
8	¿Las habilidades de los trabajadores de la UGEL 06 para el puesto que tienen a su cargo es?			
9	¿Las habilidades comunicativas de los trabajadores de la UGEL 06 para establecer conversaciones con los usuarios es?			
10	¿La claridad con que el personal de la UGEL 06 emite mensajes a sus interlocutores es?			
	Organización			
11	¿El tiempo que da la UGEL 06 para realizar los trámites es?			
12	¿El tiempo que da la UGEL 06 para presentar los documentos requeridos es?			
13	¿El tiempo con que informa la UGEL 06 a las instituciones educativas sobre diversos asuntos es?			
14	¿La celeridad de los tramites en la UGEL 06 es?			
15	¿La celeridad en la UGEL 06 con que responden a las demandas institucionales es?			

Gracias por su apoyo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: PLANIFICACION								
1	¿La planificación de la UGEL 06 para atender el requerimiento de las instituciones educativas es?	X		X		X		
2	¿La planificación de la UGEL 06 para atender con material didáctico a las instituciones educativas es?	X		X		X		
3	¿La planificación del presupuesto en la UGEL 06 para entregar los materiales didácticos a las instituciones educativas es?	X		X		X		
4	¿La planificación del presupuesto de la UGEL 06 para apoyar con el costo de traslado de los textos escolares a las instituciones educativas es?	X		X		X		
DIMENSION 2: ORGANIZACION								
5	¿El cumplimiento de las funciones del personal que labora en la UGEL 06 es?	X		X		X		
6	¿La distribución de cargos en la UGEL 06 de acuerdo al perfil profesional es?	X		X		X		
7	¿El apoyo que brinda el personal de la UGEL 06 en la solución de problemas de la institución educativa es?	X		X		X		
8	¿Los procesos administrativos en general que se realizan en la UGEL 06 son?	X		X		X		
DIMENSION 3: DIRECCION								
9	¿La responsabilidad que ejerce cada jefatura de área de la UGEL 06 es de manera autónoma es?	X		X		X		
10	¿La comunicación de la UGEL 06 a las instituciones educativas sobre reuniones, documentos, acuerdos entre otros, es?	X		X		X		
11	¿La toma de decisiones a nivel de jefes de área de la UGEL 06 es?	X		X		X		
12	¿La celeridad en la toma de decisiones es?	X		X		X		
DIMENSION 4: CONTROL								
13	¿El desempeño en el cumplimiento de metas institucionales en la UGEL 06 es?	X		X		X		
14	¿El ajuste que se realiza de las actividades programadas en la UGEL 06 es?	X		X		X		
15	¿El monitoreo y acompañamiento que hace la UGEL 06 es?	X		X		X		
16	¿La aplicación de medidas reguladoras en la UGEL 06 en los procesos es?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si hay suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. *Dr/ Mg: Dra. Mendoza Retamozo Noemí*..... DNI:....23271871.....

Especialidad del validador:....*Temático – Metodología de la Investigación*.....

¹Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

...10....de...**Noviembre**. del 2020

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Dra. Noemí Mendoza Retamozo

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

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: INSTALACIONES							
1	¿La limpieza de los ambientes y espacios de la UGEL 06 es?	X		X		X		
2	¿La señalización para el acceso a las diversas áreas es?	X		X		X		
3	¿La conservación de los ambientes de la UGEL 06 es?	X		X		X		
	DIMENSION 2: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿La confianza para dejar pertenencias por algún momento como: carteras, laptop, ¿entre otros en la UGEL 06 es?	X		X		X		
5	¿La comodidad con que se espera ser atendido en la UGEL es?	X		X		X		
	DIMENSION 3: PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El trato de todo el personal de la UGEL 06 es?	X		X		X		
7	¿La calidez con que el personal de la UGEL 06 trata a los usuarios es?	X		X		X		
8	¿Las habilidades de los trabajadores de la UGEL 06 para el puesto que tienen a su cargo es?	X		X		X		
9	¿Las habilidades comunicativas de los trabajadores de la UGEL 06 para establecer conversaciones con los usuarios es?	X		X		X		
10	¿La claridad con que el personal de la UGEL 06 emite mensajes a sus interlocutores es?	X		X		X		
	DIMENSION 4: ORGANIZACION	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿El tiempo que da la UGEL 06 para realizar los trámites es?	X		X		X		
12	¿El tiempo que determina la UGEL 06 para presentar los documentos requeridos es?	X		X		X		
13	¿El tiempo con que informa la UGEL 06 a las instituciones educativas sobre diversos asuntos es?	X		X		X		
14	¿La celeridad de los tramites en la UGEL 06 es?	X		X		X		
15	¿La celeridad en la UGEL 06 con que responden a las demandas institucionales es?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si hay suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Mendoza Retamozo Noemí..... DNI:....23271871.....

Especialidad del validador:....Temático – Metodología de la Investigación.....

¹Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

...10....de...Noviembre. del 2020



Dra. Noemí Mendoza Retamozo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: PLANIFICACION							
1	¿La planificación de la UGEL 06 para atender el requerimiento de las instituciones educativas es?	X		X		X		
2	¿La planificación de la UGEL 06 para atender con material didáctico a las instituciones educativas es?	X		X		X		
3	¿La planificación del presupuesto en la UGEL 06 para entregar los materiales didácticos a las instituciones educativas es?	X		X		X		
4	¿La planificación del presupuesto de la UGEL 06 para apoyar con el costo de traslado de los textos escolares a las instituciones educativas es?	X		X		X		
	DIMENSION 2: ORGANIZACION							
5	¿El cumplimiento de las funciones del personal que labora en la UGEL 06 es?	X		X		X		
6	¿La distribución de cargos en la UGEL 06 de acuerdo al perfil profesional es?	X		X		X		
7	¿El apoyo que brinda el personal de la UGEL 06 en la solución de problemas de la institución educativa es?	X		X		X		
8	¿Los procesos administrativos en general que se realizan en la UGEL 06 son?	X		X		X		
	DIMENSION 3: DIRECCION							
9	¿La responsabilidad que ejerce cada jefatura de área de la UGEL 06 es de manera autónoma es?	X		X		X		
10	¿La comunicación de la UGEL 06 a las instituciones educativas sobre reuniones, documentos, acuerdos entre otros, es?	X		X		X		
11	¿La toma de decisiones a nivel de jefes de área de la UGEL 06 es?	X		X		X		
12	¿La celeridad en la toma de decisiones es?	X		X		X		
	DIMENSION 4: CONTROL							
13	¿El desempeño en el cumplimiento de metas institucionales en la UGEL 06 es?	X		X		X		
14	¿El ajuste que se realiza de las actividades programadas en la UGEL 06 es?	X		X		X		
15	¿El monitoreo y acompañamiento que hace la UGEL 06 es?	X		X		X		
16	¿La aplicación de medidas reguladoras en la UGEL 06 en los procesos es?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

03 de noviembre del 2020



Dr. Juan GODOY CASO
Firma del experto informante

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: INSTALACIONES								
1	¿La limpieza de los ambientes y espacios de la UGEL 06 es?	X		X		X		
2	¿La señalización para el acceso a las diversas áreas es?	X		X		X		
3	¿La conservación de los ambientes de la UGEL 06 es?	X		X		X		
DIMENSION 2: SEGURIDAD								
4	¿La confianza para dejar pertenencias por algún momento como: carteras, laptop, ¿entre otros en la UGEL 06 es?	X		X		X		
5	¿La comodidad con que se espera ser atendido en la UGEL es?	X		X		X		
DIMENSION 3: PERSONAL								
6	¿El trato de todo el personal de la UGEL 06 es?	X		X		X		
7	¿La calidez con que el personal de la UGEL 06 trata a los usuarios es?	X		X		X		
8	¿Las habilidades de los trabajadores de la UGEL 06 para el puesto que tienen a su cargo es?	X		X		X		
9	¿Las habilidades comunicativas de los trabajadores de la UGEL 06 para establecer conversaciones con los usuarios es?	X		X		X		
10	¿La claridad con que el personal de la UGEL 06 emite mensajes a sus interlocutores es?	X		X		X		
DIMENSION 4: ORGANIZACION								
11	¿El tiempo que da la UGEL 06 para realizar los trámites es?	X		X		X		
12	¿El tiempo que determina la UGEL 06 para presentar los documentos requeridos es?	X		X		X		
13	¿El tiempo con que informa la UGEL 06 a las instituciones educativas sobre diversos asuntos es?	X		X		X		
14	¿La celeridad de los tramites en la UGEL 06 es?	X		X		X		
15	¿La celeridad en la UGEL 06 con que responden a las demandas institucionales es?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

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

03 de noviembre del 2020


Dr. Juan GODOY CASO
Firma del experto informante

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: PLANIFICACION								
1	¿La planificación de la UGEL 06 para atender el requerimiento de las instituciones educativas es?	X		X		X		
2	¿La planificación de la UGEL 06 para atender con material didáctico a las instituciones educativas es?	X		X		X		
3	¿La planificación del presupuesto en la UGEL 06 para entregar los materiales didácticos a las instituciones educativas es?	X		X		X		
4	¿La planificación del presupuesto de la UGEL 06 para apoyar con el costo de traslado de los textos escolares a las instituciones educativas es?	X		X		X		
DIMENSION 2: ORGANIZACION								
5	¿El cumplimiento de las funciones del personal que labora en la UGEL 06 es?	X		X		X		
6	¿La distribución de cargos en la UGEL 06 de acuerdo al perfil profesional es?	X		X		X		
7	¿El apoyo que brinda el personal de la UGEL 06 en la solución de problemas de la institución educativa es?	X		X		X		
8	¿Los procesos administrativos en general que se realizan en la UGEL 06 son?	X		X		X		
DIMENSION 3: DIRECCIÓN								
9	¿La responsabilidad que ejerce cada jefatura de área de la UGEL 06 es de manera autónoma es?	X		X		X		
10	¿La comunicación de la UGEL 06 a las instituciones educativas sobre reuniones, documentos, acuerdos entre otros, es?	X		X		X		
11	¿La toma de decisiones a nivel de jefes de área de la UGEL 06 es?	X		X		X		
12	¿La celeridad en la toma de decisiones es?	X		X		X		
DIMENSION 4: CONTROL								
13	¿El desempeño en el cumplimiento de metas institucionales en la UGEL 06 es?	X		X		X		
14	¿El ajuste que se realiza de las actividades programadas en la UGEL 06 es?	X		X		X		
15	¿El monitoreo y acompañamiento que hace la UGEL 06 es?	X		X		X		
16	¿La aplicación de medidas reguladoras en la UGEL 06 en los procesos es?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Cumple con el requerimiento**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: **Hurtado Serna, Mirian** DNI: 10504317

Especialidad del validador: **Doctorado en Educación**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

23 de noviembre del 2020



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: INSTALACIONES							
1	¿La limpieza de los ambientes y espacios de la UGEL 06 es?	X		X		X		
2	¿La señalización para el acceso a las diversas áreas es?	X		X		X		
3	¿La conservación de los ambientes de la UGEL 06 es?	X		X		X		
	DIMENSION 2: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿La confianza para dejar pertenencias por algún momento como: carteras, laptop, ¿entre otros en la UGEL 06 es?	X		X		X		
5	¿La comodidad con que se espera ser atendido en la UGEL es?	X		X		X		
	DIMENSION 3: PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El trato de todo el personal de la UGEL 06 es?	X		X		X		
7	¿La calidez con que el personal de la UGEL 06 trata a los usuarios es?	X		X		X		
8	¿Las habilidades de los trabajadores de la UGEL 06 para el puesto que tienen a su cargo es?	X		X		X		
9	¿Las habilidades comunicativas de los trabajadores de la UGEL 06 para establecer conversaciones con los usuarios es?	X		X		X		
10	¿La claridad con que el personal de la UGEL 06 emite mensajes a sus interlocutores es?	X		X		X		
	DIMENSION 4: ORGANIZACION	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿El tiempo que da la UGEL 06 para realizar los trámites es?	X		X		X		
12	¿El tiempo que determina la UGEL 06 para presentar los documentos requeridos es?	X		X		X		
13	¿El tiempo con que informa la UGEL 06 a las instituciones educativas sobre diversos asuntos es?	X		X		X		
14	¿La celeridad de los tramites en la UGEL 06 es?	X		X		X		
15	¿La celeridad en la UGEL 06 con que responden a las demandas institucionales es?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cumple con el requerimiento

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Hurtado Serna, Mirian DNI: 10504317

Especialidad del validador: Doctorado en Educación

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

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

23 de noviembre del 2020



Firma del Experto Informante.

RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 0162 – 2021 – UCV – ATE – EPG

Ate, 19 de marzo de 2021

VISTO:

El expediente presentado por **GONZALES CASTILLO, RAFAEL** solicitando autorización para sustentar su Tesis: **Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad Gestión Educativa Local Nº 06 en Vitarte, 2019**; y

CONSIDERANDO:

Que el(la) Bachiller **GONZALES CASTILLO, RAFAEL**, ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Maestra en Gestión Pública;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestro está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *“Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis”*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- **AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis titulada **Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad Gestión Educativa Local Nº 06 en Vitarte, 2019** presentado por **GONZALES CASTILLO, RAFAEL**.

Art. 2°.- **DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

Presidente	: Dra. Celia Emperatriz Mercado Marrufo
Secretario	: Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto
Vocal (Asesor de la Tesis)	: Dr. Juan Godoy Caso

Art. 3°.- **SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar	: Escuela de Posgrado
Día	: 22 de marzo de 2021
Hora	: 11:00 a.m.

Regístrese, comuníquese y archívese.




Dra. Helga Ruth Mejo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo
Campus Ate