



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Unidad de
Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021

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

AUTORA:

Martinez Ochoa, Ana Maria (ORCID:[0000-0001-8698-5610](https://orcid.org/0000-0001-8698-5610))

ASESOR:

Mg. Mansilla Antonio, Wilfredo Armando (ORCID:[0000-0002-5871-3471](https://orcid.org/0000-0002-5871-3471))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo con mucho cariño a mi adorado hijo, a mis queridos padres por su ejemplo de perseverancia, por su amor, su motivación y apoyo incondicional en mi formación personal y profesional.

Agradecimiento

A Dios por darme salud, sabiduría y fortaleza para poder superar las adversidades presentadas y guiarme por el camino correcto

A mi familia por la motivación, paciencia, y apoyo incondicional a lo largo de mi formación personal y profesional.

A los profesores y directivos de la Provincia de Vilcas Huamán quiénes con su experiencia y conocimiento han contribuido para que esta investigación se concretice.

A la universidad y a los docentes por brindarme la oportunidad de seguir adquiriendo nuevos conocimientos y fortalecer las competencias profesionales que me permita brindar un servicio eficaz y eficiente dentro de la sociedad.

Al Mag. Wilfredo Armando Mansilla, por su tiempo, dedicación y guía permanente en el proceso de la investigación que me ha permitido culminar con satisfacción la tesis.

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. Introducción | 1 |
| II. Marco teórico | 6 |
| III. Metodología | 17 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 17 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 18 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 20 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 22 |
| 3.5. Procedimientos | 23 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 23 |
| 3.7. Aspectos éticos | 23 |
| IV. Resultados | 24 |
| V. Discusión | 30 |
| VI. Conclusiones | 36 |
| VII. Recomendaciones | 37 |
| Referencias | 39 |
| Anexos | 48 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 <i>Validación por juicio de expertos</i> | 22 |
| Tabla 2 <i>Distribución de frecuencias de la Gestión administrativa y sus dimensiones</i> | 25 |
| Tabla 3 <i>Distribución de frecuencias de la Calidad de servicio y sus dimensiones</i> | 26 |
| Tabla 4 <i>Relación entre Gestión administrativa y Calidad de servicio</i> | 27 |
| Tabla 5 <i>Relación entre Dimensión planeación y Calidad de servicio</i> | 28 |
| Tabla 6 <i>Relación entre Dimensión organización y Calidad de servicio</i> | 28 |
| Tabla 7 <i>Relación entre Dimensión organización y Calidad de servicio</i> | 29 |
| Tabla 8 <i>Relación entre Dimensión control y Calidad de servicio</i> | 29 |
| Tabla 9 <i>Confiabilidad del instrumento de recolección de datos</i> | 52 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 <i>Modelo de medición de la calidad de servicio</i> | 15 |
| Figura 2 <i>Modelo del diseño correlacional</i> | 18 |
| Figura 3 <i>Distribución por niveles de la variable Gestión Administrativa</i> | 24 |
| Figura 4 <i>Distribución por niveles de la variable Calidad de Servicio</i> | 26 |

Resumen

La investigación se ha desarrollado en base a la comprensión que se espera tener acerca de la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio dentro de los establecimientos tanto públicos como privados. En base a ello, se contó con el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021. La investigación fue de diseño correlacional, con una muestra de 120 personas, recolectando los datos por medio del cuestionario. Los resultados señalaron que, la correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio fue de 0.750, contando con un valor de sigma de 0.000, en donde el comportamiento fue directamente proporcional. Mientras que, se concluyó que, la correlación entre la planeación y la calidad de servicio fue de 0.416, contando con un valor de sigma de 0.000, en donde el comportamiento fue directamente proporcional, evidenciando que la planeación contó con un nivel medio en un 63.30% y un nivel alto en un 36.70%.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de servicio, planeación, organización, dirección, control.

Abstract

The research has been developed based on the understanding that is expected to have about administrative management and its impact on the quality of service within both public and private establishments. Based on this, the following general objective was had: To determine the relationship between administrative management and service quality in the Local Educational Management Unit of Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021. The research was of correlational design, with a sample of 120 people, collecting the data through the questionnaire. The results indicated that the correlation between administrative management and quality of service was 0.750, with a sigma value of 0.000, where the behavior was directly proportional. While, it was concluded that the correlation between planning and quality of service was 0.416, with a sigma value of 0.000, where the behavior was directly proportional, showing that the planning had an average level of 63.30 % and a high level at 36.70%.

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

I. Introducción

En cuanto a la realidad problemática, la cruzada contra el analfabetismo no solo tiende a ser una tarea de alta importancia a nivel mundial (Alijanzadeh et al., 2018), sino que los temas culturales han requerido de la necesidad de incorporar diferentes modelos estratégicos que puedan estar centrados en la mejora de la calidad educativa y de forma consecuente, en invertir y emplear los recursos destinados para estos fines, de una forma más fiable y confiable, entendiendo que la población estudiantil y la sociedad en sí misma, puede llegar a ser el principal beneficiario (Akhlaghi et al., 2018). Esto se debe a que se requiere de acortar las brechas innegables que existen en la educación pública, exponiendo hacia los estados que los objetivos deben de estar enmarcados en alcanzar más del 97% de cobertura educativa (Pacheco et al., 2018).

Ante lo expuesto, se puede inferir que los docentes han sido uno de los principales afectados, debido a que estos requieren de los recursos que son ofrecidos por el área administrativa y de la gestión que esta haga, en cuanto al desarrollo de las capacitaciones, compra de material, entre otros aspectos relacionados, en donde el fin último es el de consolidar y concretar una meta educativa en conjunto (Alayoubi et al., 2020), la cual conlleve a que el estudiante pueda ser formado en base a un crecimiento integral que evidencie el ofrecimiento de una educación de calidad, exponiendo de esta forma que los avances en el área administrativa cuentan con una repercusión positiva significativa (Riffo, 2019).

De igual forma, en el ámbito nacional, la calidad de servicio que tiende a ser ofrecido por los establecimientos de educación, no solo requieren de una mejora significativa, sino que las condiciones de ineficacia en cuanto a la planificación y organización de la gestión en sí misma, con la finalidad de alcanzar optimizaciones significativas dentro del sector educativo, superan el 20% (Bao et al., 2020), lo cual deja una clara exposición del poco control que se tienen en los procesos dentro de los establecimientos y unidades educativas, a consecuencia de que los recursos son percibidos con un gran desinterés por parte de los directivos o el personal administrativo en sí mismo, generando la desconfianza por parte del usuario final y una severa disconformidad (Nabokov et al., 2018).

Así mismo, es que en el Perú se requiere que las reformas en temas educativos sean implementadas desde la calidad de la gestión administrativa, hasta la calidad del servicio docente, con la finalidad de poder establecer un soporte en la enseñanza adecuado que exponga una mejora significativa en los procesos que se desarrollan y los componentes en los que se incurre para distribuir los recursos (Sorokina, 2017), con la intención de que el aporte hacia el desarrollo y hacia mantener la esencia de la educación puedan ir en crecimiento, a consecuencia de que la educación al día de hoy, se ha convertido en un servicio poco fiable y en el que las inversiones realizadas no fueron suficientes para establecer un cambio de calidad (Núñez et al., 2018). Además, cabe señalar que según Minedu en el Perú existe una ausencia de oportunidades que permitan el desarrollo de una educación de calidad, por lo cual se visualiza una preocupante inclinación al aumento de abandono o deserción de escolar.

En cuanto a la realidad regional no fue muy diferente a las exposiciones anteriormente expuestas, debido a que el servicio educativo no contó con un proceso de mejora que permita la integración de todos los recursos materiales y humanos con los que se cuenta, con la finalidad de poder establecer el cumplimiento de los procedimientos y las disposiciones educativas esperadas, a consecuencia de que se ha desentendido la necesidad de integrar a los padres de familia (Riveros y Santos, 2021), los docentes, la sociedad, al estudiante y al área administrativa, como integrantes indispensables para poder compensar el bajo nivel de formación educativa y de aprendizaje alcanzado (Alcántara, 2018).

Cabe resaltar que el sector educación, además de los problema expuestos anteriormente, se encuentra también desligado de uno de los principales recursos como lo son los avances tecnológicos, convirtiendo esto en una gran problemática en las actividades diarias que desempeñan los docentes puesto que no se les suministra de los recursos necesario, impidiéndoles el correcto desarrollo de sus funciones y trayendo consigo la limitación del desarrollo de todas las capacidades de los estudiantes en el mundo moderno. Todo esto resulta como consecuencia al mal manejo de la gestión administrativa dentro de las instituciones educativas, quienes son los responsables de proveer las condiciones adecuadas para ofrecer una educación de calidad.

Desde una perspectiva institucional, lo que se pudo evidenciar en la Unidad de Gestión Educativa Local, no ha sido más que la mera exposición de descoordinación y mala distribución de los recursos, en donde se evidencia una amplia necesidad de poder evaluar cómo es que la gestión administrativa que ha carecido de competencia, ha podido llegar a afectar a la calidad de servicio ofrecida por los docentes, los cuales se han visto desprovistos de recursos de alta calidad que les hayan permitido mantener el desarrollo de sus actividades adecuadamente. A esto se le adiciona que, no se suele recibir apoyo económico para mantener una capacitación constante, teniendo que incurrir el docente en el uso de recursos propios.

Además se evidenció que en la Unidad de Gestión Educativa Local, la realidad de esta institución no camina de la mano con los objetivos o desafíos vinculados a la educación misma de los estudiantes, puesto que se evidencia la escasez de los recursos materiales en la organización además de una clara carencia de una moderna estructura organizativa en la institución que no le permiten el ofrecer un servicio educativo eficaz, y llevar a cabo los propósitos de toda institución educativa que están netamente relacionados a la educación.

Ante lo evidenciado, se contó con la siguiente formulación del problema ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021? Mientras que, las preguntas específicas fueron ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021? ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021? ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021? ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021?

Así mismo, la indagación se vio justificada desde el ámbito social, debido a que el principal beneficiario será el estudiante, a raíz de que al poder demostrar la incidencia que puede llegar a tener la gestión administrativa, en la calidad de servicio, es que se podrán implementar o desarrollar planes de compensación que

se basen en la mejora y en la optimización de los procesos con la intención de formar a estudiantes más capaces, a consecuencia de una mayor capacitación docente y demás medidas relevantes.

Mientras que, desde la perspectiva técnica y práctica, demás investigadores podrán tomar como punto de referencia a la investigación planteada, con la intención de diseñar estrategias metodológicas de compensación que sean adaptadas hacia sus objetos de estudio y de forma consecuente, poder contar con la mejora de la calidad de servicio, mediante la adecuada gestión administrativa.

Además, se contó con una justificación desde la perspectiva metodológica y teórica, debido al empleo de un instrumento de recolección de datos validado por juicio de expertos, el cual demuestre la calidad de las preguntas planteadas y siendo validado la base de datos conformada por medio de la determinación del Alfa de Cronbach. Mientras que, se expuso en las bases teóricas a diferentes teorías relacionadas con las variables de estudio que puedan demostrar la existencia de estas mismas.

En base a lo expuesto, se estableció el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021. Mientras que, los objetivos específicos planteados, fueron: 1) Determinar la relación entre la planeación y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021; 2) Determinar la relación entre la organización y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021; 3) Determinar la relación entre la dirección y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021; 4) Determinar la relación entre el control y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021. Además, la hipótesis general planteada fue: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021. Mientras que, las hipótesis específicas fueron: 1) Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021; 2) Existe relación significativa entre la organización y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa

Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021; 3) Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021; 4) Existe relación significativa entre el control y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021.

II. Marco teórico

En cuanto a los antecedentes de la investigación, se ha realizado una revisión bibliográfica, como consecuencia de ello se han seleccionado los siguientes documentos científicos:

Pacheco et al. (2019), plantearon como objetivo general, el analizar la calidad de la gestión administrativa en diferentes establecimientos de educación. La metodología se caracterizó por haber sido de diseño no experimental, en donde se estableció como tamaño muestral a un total de 25 instituciones del ámbito local, habiendo recolectado los datos por medio del cuestionario. Los resultados señalaron que el 72% de los directores no ha empleado soportes para la toma de decisiones y el 48% de estos, no suele emplear recursos teóricos con la finalidad de poder establecer un valor de decisión de alta calidad. Mientras que, se concluyó que, a pesar de que existieron condiciones para mejorar la calidad del servicio ofrecido, los establecimientos educativos requieren de reformas significativas.

Riffo (2019), planteó como objetivo general el determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad en los centros escolares de los Chorrillos. La metodología se caracterizó por haber sido de diseño no experimental, correlacional y transversal, en donde se estableció la recolección de datos por medio del cuestionario, incurriendo en la selección de una muestra conformada por 7 unidades de gestión educativas. Los resultados señalaron que el 80% de los docentes no contó con los recursos suficientes para el correcto desarrollo de sus laborales; así como, el 85% de los docentes expusieron la mala gestión que se encontró siendo desarrollada por el director de los diferentes establecimientos de educación considerados en la muestra, en donde se pudo exponer una relación significativa con un valor de sigma de 0.000, en donde se mantuvo un valor de correlación de 0.648. Se concluyó que, la gestión administrativa ha generado efectos positivos en la calidad de los servicios ofrecidos por la institución analizada, siendo consecuencia de la adecuada distribución de recursos.

Siñani (2021), planteó como objetivo general, el determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad educativa en una determinada unidad educativa de Bolivia. La metodología que se planteó fue de diseño no experimental, con un tipo de investigación básica, en donde la muestra estuvo conformada por 10

docentes, a los que se les aplicó el instrumento de recolección de datos cuestionario. Los resultados señalaron que el 50% de los docentes evidenciaron que la calidad del director de escuela fue competente, estableciendo ante ello una relación significativa entre las variables de estudio, conformada por un valor de sigma de 0.000. Así mismo, se concluyó que las posibilidades de mejora que se establecieron se centraron en la profesionalidad, el nivel de competencia y el desempeño, para lo cual se contó con la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson, en donde con un 95% de confiabilidad se pudo evidenciar una relación de 0.647.

Bao et al. (2020), plantearon como objetivo general, el determinar la relación que existió entre la gestión administrativa y la calidad de servicio percibida por usuarios en una determinada escuela de posgrado. La metodología se caracterizó por haber sido de diseño correlacional y transversal, en donde se incurrió en la consideración de una muestra de 147 estudiantes, recolectando los datos por medio del cuestionario. Los resultados señalaron que el 69.40% de los encuestados señalaron que la calidad de la gestión administrativa había alcanzado una representación aceptable; mientras que, se estableció que la calidad del servicio con un 67.40% de representación, contó con una condición buena, en donde la correlación alcanzada entre las variables de estudio fue de 0.742. Así mismo, se concluyó que, la gestión administrativa contó con una relación directamente proporcional con la calidad de servicio percibida por el usuario final.

Núñez et al. (2018), plantearon como objetivo general, el analizar las competencias administrativas que expongan una alta calidad del servicio en establecimientos educativos en el nivel inicial. La metodología se caracterizó por haber sido de diseño no experimental, contando con una muestra conformada por 150 estudiantes, 23 personal administrativo, 62 docentes y 90 padres de familia, recolectando los datos por medio del cuestionario. Los resultados señalaron que, la planificación estratégica dentro del ámbito educativo no fue respetada y salvaguardada, en donde el 50% de los encuestados señaló que casi siempre se evidenció una mala planificación y uso de los recursos. Así mismo, se concluyó que, las dimensiones que se vieron más afectadas dentro del ámbito de estudio fueron

el liderazgo directivo y la escasa participación en los miembros de la comunidad educativa.

Fernández (2021), planteó como objetivo general, el determinar la relación que existió entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa, a consecuencia de la coyuntura COVID – 19. La metodología fue de diseño no experimental, con un tipo de indagación básica, contando con una muestra de 28 docentes de ambos sexos, recolectando los datos por medio del cuestionario de alta confiabilidad y validado por juicio de expertos. Los resultados señalaron que, el valor de correlación que se alcanzó entre las variables de estudio fue de 0.834 con un valor de sigma de 0.000, lo que evidenció la existencia de relación significativa. Mientras que, se concluyó que la gestión administrativa se relacionó con la calidad de servicio, a consecuencia de una amplia necesidad de incorporar estímulos docentes y mejores condiciones de trabajo que puedan optimizar los procesos educativos dentro del ámbito analizado.

Alcántara (2018), planteó como objetivo general el determinar la relación existente entre la gestión educativa y la calidad de la educación en un determinado establecimiento educativo. La metodología fue de diseño correlacional, con un tipo de indagación básica, en donde se contó con una muestra conformada por 120 docentes, recolectando los datos por medio del cuestionario. Los resultados señalaron que el valor de correlación alcanzado fue de 0.485, con un valor de significancia de 0.000 lo que demostró la existencia de la hipótesis alternativa. Así mismo, se concluyó que la institución educativa no estableció una serie de estrategias que puedan contar con una mejora de alta calidad e la integración de agentes educativos, estableciendo limitantes en la calidad del trabajo y el servicio brindado.

Ante la exposición hecha de antecedentes, se procede a evidenciar a la base de datos de las variables de estudio:

La Gestión Administrativa, desde el siglo XIX se determina a partir de cuatro funciones que la caracterizan, estas son: planificación, organización, dirección y control (Huang et al., 2019). Cuando se habla de administración, esta se define como un proceso mediante el cual los administradores realizan sus actividades con la finalidad de llegar a las metas que se establecen en una organización. Asimismo,

cabe señalar que la última etapa de este proceso es el control, que no puede llevarse a cabo sin haber pasado previamente por la etapa de planificación y ejecución (Beck et al., 2018).

La presente investigación está enfocada en el análisis de cómo es el desarrollo de la gestión administrativa en sus diferentes etapas (Balan, 2017), teniendo en cuenta que hoy en día las organizaciones se enfocan en estas dimensiones para analizar, evaluar y posteriormente realizar mejoras en la gestión administrativa de la empresa (Garman, 2018).

En la presente investigación, se han tomado como dimensiones de la Gestión Administrativa, las establecidas por Barrera (2018), siendo las siguientes: planeación, organización, dirección y control.

En cuanto la planificación, esta etapa tiene como finalidad que las personas conozcan las actividades o funciones que desarrollarán para alcanzar las metas deseadas, por ello es fundamental que en esta etapa se tomen decisiones adecuadas para que los planes que se realicen otorguen un enfoque racional de manera que se alcancen los objetivos (Annan y Molinari, 2017). Existen distintos tipos de planeación, entre los cuales destacan en primer lugar los objetivos y metas hacia los cuales se encaminará el plan a desarrollar (Van et al., 2019). En segundo lugar, se encuentran las estrategias que son la forma en la que se determinan las metas de la organización, engloba las acciones que se llevarán a cabo y los recursos que se utilizarán. Por último, están los planes que son las políticas que permitirán la toma de decisiones (Fathurrochman et al., 2020).

Asimismo, la organización es aquel proceso que necesita de los siguientes elementos para llevarse a cabo, como punto de partida se encuentran los objetivos y planes los cuales permitirán conocer las actividades a realizarse (Ritter et al., 2018). Luego se encuentra la autoridad disponible para la administración que estará sujeta a cambios (Davies et al., 2018). Además, se tendrá en cuenta el ambiente, todo plan requiere de premisas tanto económicas, tecnológicas, políticas, sociales y /o éticas. Finalmente, se tomará en cuenta la agrupación o las personas con quienes se contará para realizar las actividades (Blackmore, 2017). Es importante resaltar que cuando los gerentes llegan a cambiar la estructura anteriormente

explicada, esto implica al diseño organizacional, por lo cual el proceso comprenderá decisiones sobre: la especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, control, entre otros (Agegnew, 2020). En esta etapa, la correcta administración de recursos humanos será esencial ya que llega a ser una gran ventaja competitiva cuando el área de recursos humanos se orienta a las personas genera valor dentro de la empresa, distintos estudios han revelado que la forma en que la organización trata a su personal afecta el desempeño de estos (Alawaqleh, 2020).

En cuanto a la dirección, la motivación que los gerentes transmiten a sus colaboradores los impulsará a actuar de la forma deseada (Aziz y Zulfigar, 2018). Por otro lado, el liderazgo o influencia de la parte gerencial de la empresa hacia sus colaboradores juega un rol fundamental, puesto que estos serán los encargados de fomentar su participación en las actividades que se realizarán para alcanzar en conjunto los objetivos de la empresa (Barrios et al., 2020). Es esencial que el área gerencial este formado por personas con habilidades en el arte del liderazgo, que utilicen su mando con eficacia y de forma responsable, que comprendan a cada uno de sus colaboradores, y por último que tengan la capacidad de inspirar y actuar para desarrollar un clima laboral idóneo (Atristain, 2017)

Además de ello, la comunicación es importante al momento de dirigir, ya que permitirá el disponer de la información necesaria para actuar ante cualquier proceso de cambio, además a través de la comunicación se podrá transmitir los objetivos de la organización, plantear el plan adecuado para su logro, organizar al recurso humano de la empresa, evaluar a cada uno de sus miembros y controlar el desempeño de estos (Bernal et al., 2017).

Mientras que la etapa de control es un proceso que se da en tres pasos que medirán el desempeño real y permitirá tomar las acciones administrativas y realizar las modificaciones necesarias (Deepti, 2020). Dentro de esta etapa se tendrá en cuenta en primer lugar la medición a través de las observaciones personales, reportes estadísticos, reportes orales y/o escritos, los cuales resumirán los posibles cambios a realizarse (Charalambous et al., 2018). En segundo lugar, la comparación este paso ayuda a determinar la variación entre el desempeño real y el desempeño estándar. En tercer lugar, la toma de decisiones administrativas, este

paso posibilita corregir el desempeño real llevando a cabo las acciones correctivas adecuadas, permitiendo corregir cualquier tipo de problema. De igual manera, el hacer una revisión al desempeño estándar permite analizar si las metas necesitan ser elevadas (Demtsura, 2017).

La teoría de administración planteada por Henri Fayol es una de las más utilizadas, pues esta es conocida por su enfoque el cual envuelve distintos puntos de las organizaciones. Para Fayol era fundamental tanto que la empresa vendiera y al mismo tiempo produzca, de tal manera que esta financiación aseguraba los bienes de la organización (Frazer, 2019). Además, resaltaba la importancia de factor humano en la empresa ya que cada uno de los miembros era tomado en consideración, las empresas necesitan líderes que asuman responsabilidades de un grupo de colaboradores al mismo tiempo que, organicen y dirijan todos sus recursos y brinden sus conocimientos que permitan que estos se desempeñen de manera correcta (Elmenam, 2017).

Por medio de distintas investigaciones realizadas por Fayol y la aplicación del conocido proceso administrativo (organizar, dirigir, coordinar y controlar), planteó escenarios que pueden llegar a utilizarse para una eficaz administración dentro de las organizaciones, los cuales se resumen en el planteamiento de catorce principios administrativos. Estos principios son usados en las empresas con el fin de contar con un perfil idóneo de un líder, que desempeñe de manera correcta sus funciones y por consecuencia las empresas tengan éxito en sus actividades (Gordon, 2017).

Asimismo, la teoría de las relaciones humanas expuesta por Elton Mayo, está orientada como un movimiento que reacciono y estuvo en contra de la teoría clásica de la administración, su fundamento es mejorar la producción de una empresa , así como la gestión administrativa y los procesos mediante un clima laboral que sea saludable e idóneo para todos los miembros en donde se trabaje en equipo y con respeto a las ideas y opiniones de los demás así como mejorar las relaciones interpersonales, es fundamental para nuestra investigación puesto a que evidencia cual es el rol de los trabajadores en las empresas y en el logro de los objetivos y metas establecidas , en la calidad de servicio se debe tomar en cuenta

porque depende de los trabajadores alcanzar los niveles óptimos de calidad así como gestionar de manera eficiente la empresa para lograr el éxito (Boada, 2019).

Por otro lado, la teoría de la administración científica expuesta por Taylor, quien es considerado el padre de la administración, se centró en promover la racionalización del trabajo para que así se pueda mejorar los métodos de producción mediante 4 principios planificación, preparación, control y ejecución. Esta teoría tiene como fin lograr los máximos niveles de productividad y lograr el éxito en las empresas por ellos se enfoca en optimizar la capacitación de los trabajadores para mejorar el flujo de actividades y volverse más competitiva generando resultados favorables para su crecimiento (Corrales, 2018).

Además, en relación con la variable de calidad de servicio, se contó con las siguientes exposiciones teóricas de esta; así como, de sus dimensiones e indicadores:

La calidad de Servicio abarca distintos aspectos de la actividad de una empresa, como: producto o servicio, producción o sistema de prestación de un servicio o bien. La noción de calidad ha ido cambiando con el pasar del tiempo dando lugar a que función u objetivo de control varíen y la calidad se constituya como un modelo de gestión en las organizaciones (Henk, 2020). La calidad tiene como finalidad el satisfacer las necesidades de los consumidores, y estas pueden definirse desde distintas teorías, como: económica, marketing, psicología, las cuales no siempre coinciden (Hussein, 2018).

En la presente investigación, se han tomado como dimensiones de la calidad de servicio aquellas expuestas por los autores Barrera (2018), quienes la definen como aquello que los consumidores perciben del nivel de desempeño de la empresa a través del servicio que han brindado.

En cuanto a la dimensión empatía, es definida como la atención que se le brinda a los consumidores de manera individual, permitiendo de esta manera comprender las necesidades de estos, solucionando cualquier tipo de problema que se pueda llegar a presentar y ofreciéndoles un trato más personalizado (Joy et al., 2020). La dimensión empatía hace referencia al nivel de la atención personalizada

que ofrecen las organizaciones, evidenciándose en la adaptación que tienen las empresas a los gustos de sus clientes (Jebur, 2021)

Es fundamental que las empresas le den importancia al servicio que se le brinda a sus clientes puesto que, al darse de manera adecuada y oportuna, satisfaciendo sus necesidades, esto permite que los clientes tengan mayor confianza y por ende se logre la fidelización de estos. Además, al hablar de empatía es importante resaltar la cortesía como un valor que permite el desarrollo de esta dimensión, el cual debe ser tomado en cuenta por los trabajadores ya que estos son la imagen principal de la organización (Karaca y Durna, 2019).

En cuanto a la dimensión fiabilidad, esta hace referencia al conjunto de habilidades con las que cuentan los colaboradores de la empresa para ofrecer el servicio de la manera más adecuada, dándose de forma fiable y cuidadosa, esto se logra al momento en que la empresa llega a cumplir con la entrega del servicio, soluciona los problemas con prontitud y les ofrece a sus clientes precios acorde al servicio que brinda (Lelly, 2017).

Asimismo, la dimensión capacidad de respuesta se refiere a la voluntad y disposición de los trabajadores para atender a los clientes, dándoles un servicio rápido, respondiendo a todas las preguntas o dudas que estos puedan tener de forma clara y precisa, así como el resolver todos los inconvenientes que se llegan a presentar. Además, la dimensión capacidad de respuesta está vinculada con el tiempo que les toma a los trabajadores en responder ante cualquier situación inesperada, estando este punto relacionado a la preparación que tienen los colaboradores para desarrollar sus actividades (Manzoor et al., 2019).

Mientras que la dimensión seguridad es definida como la capacidad que tienen cada uno de los miembros de la empresa para transmitirles a los clientes la suficiente confianza de que el servicio o producto que se les está ofreciendo es el adecuado. Por ello es esencial que toda organización tenga el más mínimo cuidado al momento de seleccionar a sus trabajadores, es imprescindible que estos cuenten con la experiencia suficiente (Mouly y Angiating, 2018). Además, la dimensión seguridad abarca la garantía que toda organización que presta el servicio y/o producto debe trasladar a sus clientes, la cual deberá evidenciarse en la

confidencialidad de los datos de sus usuarios y durante todo el transcurso mientras se está ofreciendo el servicio (Mugi y Jagongo, 2018).

En cuanto a la dimensión tangibilidad, esta abarca el conjunto de representaciones de carácter tangible, que engloban la apariencia física e instalaciones como infraestructura, equipos, materiales y apariencia del personal. La dimensión tangibilidad también es definida como aquella apariencia que evidencia la capacidad de toda organización de poder manejar de forma adecuada sus elementos tangibles dentro de sus instalaciones, los cuales son visibles a sus clientes y esto permitirá que este aspecto influya al momento de evaluar la calidad de servicio (Nandom, 2017).

La teoría de Joseph Juran o también llamada la trilogía de Juran, propone cinco puntos para mejorar la calidad de servicio como son las amenazas de contar con una calidad de servicio deficiente, adecuar el servicio al cliente, lograra alcanzar los estándares de calidad, mejora continua y la calidad como una inversión. La teoría aplica tres principios la planificación de la calidad en donde se consiguen que mejoren resultados para los clientes, el control de calidad para planear cada proceso y supervisarlo y mejorar la calidad por medio de que un servicio sea optimizado identificando los puntos para aumentar la calidad asignando todos los recursos para poder llegar a optimizar el servicio y genere satisfacción en los clientes (Marquez et al, 2019).

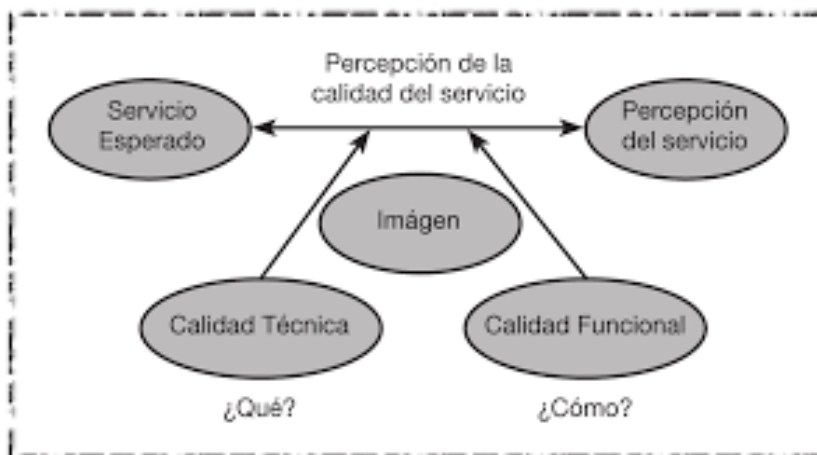
Por otro lado, la teoría de calidad de servicio, expuesta por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1985, es también conocida como Modelo Servqual, el cual es empleado para como método de evaluación de calidad que permite medir la satisfacción que tiene el cliente o usuario sobre el servicio recibido, además da sustento teórico ya que de él se desprenden la variable calidad de servicio y sus dimensiones: elementos tangibles, seguridad, fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta (Zeithaml et al, 1985).

Mientras la teoría de evaluación de calidad de **servicio**, también conocida como modelo Servperf, que fue planteada por Cronin y Tyler durante el año de 1992, evidencia la importancia de la medición de calidad de servicio en las

organizaciones, lo cual permite evaluar la aceptación que tienen los usuarios respecto a los servicios que se les está ofreciendo (Pogarcic et al., 2018).

Figura 1

Modelo de medición de la calidad de servicio



Nota: Pogarcic et al. (2018)

El enfoque principal que le dieron los autores a esta teoría, parte desde la percepción de los clientes, por lo cual está representada por un total de cinco dimensiones y enunciados que se relacionan únicamente a la percepción de los clientes, los cuales también son avalados en la teoría de los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry, en su modelo de medición de calidad de servicio Servqual, el cual se diferencia por evaluar tanto expectativas como percepciones del cliente (Qasim et al., 2019).

Según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el sector público, se puede exponer que esta se ha centrado en establecer una serie de disposiciones técnicas que puedan servir para garantizar la calidad del servicio en establecimientos o entidades relacionadas con la Administración Pública, entendiendo con ello la posibilidad de mejora de los bienes y los servicios, en cuanto a la contribución en la mejora de la calidad de vida de la población misma, tomando como referencia a la siguiente base legal: Ley N° 27658, Decreto Supremo N° 030 – 2002 – PCM relacionada con la modernización de la gestión del estado, el Decreto Supremo N° 004 – 2013 – PCM relacionado con las garantías de calidad de la gestión pública, el Decreto Supremo N° 022 – 2017 – PCM el Decreto Supremo N° 056 – 2018 – PCM y el Decreto Supremo N° 123 – 2018 – PCM (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019). Mientras que, la Normativa Técnica N° 002 – 2021 –

PCM – SGP evidencia la exposición y la necesidad que tienen los establecimientos de servicio público, en relación con la calidad de los servicios, con la intención de que el estado se encuentre enmarcado en la modernización de la gestión estatal (El Peruano, 2021). Así mismo, el modelo expuesto anteriormente, ha establecido los siguientes componentes de la gestión de calidad: el conocimiento de las necesidades, la identificación de valor, el fortalecimiento del servicio, la medición de la calidad, liderazgo y la cultura de calidad.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue aplicada, debido a que se evidenció la búsqueda de una realidad característica de un determinado hecho, a consecuencia de haber intentado generar un conocimiento nuevo para solucionar un problema real. Hernández et al. (2018) lo define como aquella investigación que ha intentado caracterizar a una realidad determinada con la finalidad de comprender esta misma y de forma consiguiente, generar un aporte científico hacia la búsqueda de solucionar este inconveniente.

Mientras que, el enfoque de la investigación fue el cuantitativo, a consecuencia de que se hizo uso de la estadística descriptiva y la estadística inferencial para poder caracterizar a las variables de estudio y poder ofrecer respuesta hacia los objetivos planteados. Hernández et al. (2018) lo define como aquella condición final que representa a la exposición de valores numéricos o contables para poder exponer un hecho característico.

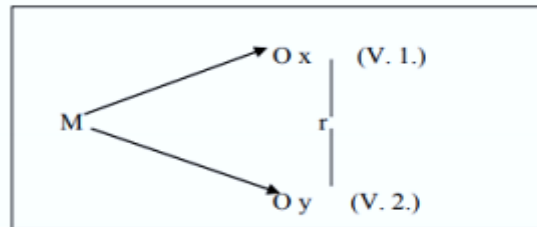
Así mismo, el método que se aplicó fue el hipotético deductivo, a consecuencia de que se plantearon diferentes objetivos específicos que han correspondido a contar con sus respectivas hipótesis, las cuales han tenido que ser validadas y han tenido que representar a la minimización de la complejidad del objetivo general. Hernández et al. (2018) lo define como aquel método que pretende reducir la incidencia de complejidad de un determinado problema, entendiendo con ello que se pueda generar la solución hacia el inconveniente planteado en una investigación.

En cuanto al diseño de investigación, se contó con un diseño transversal, no experimental y correlacional, en donde se expuso un diseño transversal debido a que el tiempo no se consideró como variable de estudio, debido a que el instrumento de recolección de datos se aplicó en una única oportunidad. Así mismo, se consideró un diseño no experimental debido a que las variables de estudio no se manipularon de ninguna forma, sino que se evidenció el estudio de estas dentro de un contexto natural. Mientras que, se consideró un diseño correlacional debido a que se determinó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, con la finalidad

de poder establecer la incidencia entre las variables de estudio (Hernández et al., 2018).

Figura 2

Modelo del diseño correlacional



Nota: Hernández et al. (2018)

Dónde:

M = La muestra de investigación

O x = Variable 1

O y =Variable 2

r = Relación entre variable

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual: La gestión administrativa es definida como aquella capacidad que se tiene para poder lograr objetivos establecidos dentro de un determinado ambiente laboral de alta competencia, en donde se analiza el uso eficiente de los recursos y el seguimiento que se les puede dar a estos (Barrera, 2018).

Definición operacional: La variable de estudio se ha centrado en el análisis de la gestión administrativa, por medio de la planeación, la organización, la dirección y el control, recolectado los datos por medio del cuestionario.

Definición conceptual de dimensiones:

Planeación: La planeación es considerada como la capacidad que tiene una organización para poder organizar las acciones estratégicas para el cumplimiento

de objetivos (Barrera, 2018). Indicadores: Identificación de acción, Conocimiento de estrategias, Participación del personal

Organización: Es el proceso que permite comprender la línea de procesos de toda actividad (Barrera, 2018). Indicadores: Estructura organizativa, Comunicación entre áreas, Distribución de recursos

Dirección: Es el conjunto de guías o parámetros de acción que se imparten hacia un colaborador o área de trabajo (Barrera, 2018). Indicadores: Motivación, Liderazgo, Trabajo en equipo

Control: Está relacionado con la verificación del cumplimiento de metas o de objetivos estratégicos (Barrera, 2018). Indicadores: Desempeño laboral, Desempeño organizacional, Supervisión de sistemas de entidad

Escala de medición: Ordinal tipo Likert

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: La calidad de servicio es definida como aquel proceso de evaluación que es enmarcado por el consumidor o por el usuario, con la intención de comparar el grado de satisfacción recibido, con el grado de satisfacción deseado, en base a los elementos de entorno. El modelo es bien conocido como el modelo SERVQUAL (Montalvo et al., 2020).

Definición operacional: La variable de calidad de servicio se ha centrado en la evaluación de las siguientes dimensiones que la enmarcan: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, en donde la recolección de datos fue realizada por medio del cuestionario.

Definición conceptual de dimensiones:

Fiabilidad: Es el conjunto de habilidades que caracterizan a un colaborador para ofrecer un adecuado servicio hacia una entidad (Montalvo et al., 2020). Indicadores: Cumplimiento de promesas, Resolución de problemas, Información oportuna

Capacidad de respuesta: Es la disposición que tiene un colaborador para poder responder hacia la solicitud de un usuario (Montalvo et al., 2020).

Indicadores: Disposición de servicio, Tiempo de respuesta, Disponibilidad

Seguridad: Es la capacidad de los miembros de una organización o entidad, para solventar dudas o tomar medidas de acción (Montalvo et al., 2020).

Indicadores: Comportamiento de colaboradores, Trato del colaborador, Conocimiento del colaborador

Empatía: Corresponde al grado de interacción que el colaborador tiene con el usuario (Montalvo et al., 2020). Indicadores: Atención individualizada, Atención personalizada, Necesidades específicas

Aspectos tangibles: Es el conjunto de elementos de condición tangible que abordan a la infraestructura o apariencia física del colaborador (Montalvo et al., 2020). Indicadores: Modernidad de equipos, Presentación de colaboradores, Horarios de atención

Escala de medición: Ordinal tipo Likert

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población se encontró conformada por los docentes y directivos de 159 instituciones educativas de inicial, primaria y secundaria que conforman la UGEL, Vilcas – Huamán, Ayacucho que en suma hacen un total de 599 personas. Hernández et al. (2018), define a la población como el conjunto de elementos que representan a un determinado objeto de estudio.

Criterios de inclusión:

Docentes y directivos que formen parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas – Huamán, Ayacucho, 2021

Docentes y directivos que deseen formar parte de la investigación

Docentes y directores que se encuentren laborando por más de 1 año en el establecimiento educativo al que forman parte

Criterios de exclusión

Docentes y directores que no cuentan con acceso a internet

Docentes y directivos que no demuestran interés por los fines de la investigación

Unidad de análisis: Docentes y directores que forman parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas – Huamán, Ayacucho, 2021

Muestra: La muestra fue de tipo probabilística requiriendo de esta forma la aplicación de una fórmula estadística que permita la determinación del tamaño muestral. Hernández et al. (2018), definen a la muestra como el conjunto de elementos que representan a la población y esperan evaluarse con la intención de caracterizar a un objeto de estudio.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En dónde:

N = tamaño de la población = 599

z = nivel de confianza = 95% = 1.96

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada = 50%

q = probabilidad de fracaso = 50%

e = error máximo admisible = 8%

n = muestra = 120

Ante la exposición hecha, se contó con una muestra conformada por 120 entre docentes y directivos que forman parte de la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas – Huamán, Ayacucho, 2021.

Muestreo: Se contó con un muestreo de tipo aleatorio simple, debido a que la totalidad de la población contó con las mismas posibilidades de representar a una determinada muestra. Hernández et al. (2018), definen al muestreo como el conjunto de criterios que son seleccionados con la finalidad de poder limitar a la población en estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se contó con el empleo de la técnica de la encuesta, la cual es definida por Hernández et al. (2018), como aquella que incurre en el planteamiento de determinadas preguntas que buscan responder hacia los objetivos planteados.

Instrumento: Se consideró el instrumento cuestionario, el cual estuvo representado por un total de 20 preguntas para la variable “Gestión administrativa” y un total de 25 preguntas para la variable “Calidad de servicio”, en donde se contó con la escala ordinal tipo Likert, con cinco posibilidades de respuesta. Hernández et al. (2018), definen al cuestionario como aquel instrumento que se basa en una serie de preguntas ordenadas de forma sistemática con la intención de poder solucionar una duda planteada por el investigador.

Validación: Hernández et al. (2018), definen a la validación como aquel procedimiento que se basa en la demostración de calidad de las preguntas planteadas en una indagación o en un instrumento de recolección de datos.

Tabla 1

Validación por juicio de expertos

| Validador | Especialidad | Opinión |
|----------------------------------|---------------------|----------------|
| Dr. David Ángel Limas Huatuco | Abogado | Aplicable |
| Mag. Víctor Iván Pereda Guanillo | Estadístico | Aplicable |

Confiabilidad: La confiabilidad es definida por Hernández et al. (2018), como aquel procedimiento que se basa en la determinación del Alfa de Cronbach, en donde se demuestra la calidad de la base de datos conformada, quedando en exposición que un valor superior a 0.70 expuso la fiabilidad de la base de datos conformada.

Los datos de Alfa de Cronbach, al haber superado el valor de 0.70, fue que se evidenció la alta fiabilidad del instrumento de recolección de datos, tanto analizado de forma individual como de forma conjunta.

3.5. Procedimientos

Se contó con el desarrollo del proyecto de investigación con la finalidad de evidenciar la conformación de la indagación misma, en donde la construcción del instrumento de recolección de datos se realizó en base a las dimensiones e indicadores establecidos, contando con la aplicación de esta hacia el objeto de estudio por medio del Google Forms y conformando de forma consecuente la base de datos en el programa Excel, en donde tanto la estadística inferencial como la estadística descriptiva se determinó en el programa SPSS V 26.00, respondiendo hacia los objetivos planteados.

3.6. Método de análisis de datos

En relación con el método de análisis de datos, se consideró a la estadística descriptiva y la estadística inferencial, en donde la primera de estas permitió que se expongan datos de caracterización, mediante la exposición de información por medio de tablas de frecuencia y gráficos de barras. Así mismo, se consideró a la estadística inferencial como aquella que se encargó de determinar la relación existente entre las variables de estudio mediante el coeficiente de Rho de Spearman, procesando la totalidad de los datos por medio del software SPSS V 26.00.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos que se consideró correspondieron a las garantías de respeto hacia los participantes relacionados directa o indirectamente con la investigación, en donde la autonomía se garantizó desde la participación voluntaria hacia el cuestionario establecido. Mientras que, se salvaguardó el principio de no maleficencia, con la intención de exponer la búsqueda de conocimiento y no la afectación de la calidad de vida de las personas relacionadas con la indagación. Así mismo, cabe destacar que se contó con la autorización de la entidad para la aplicabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

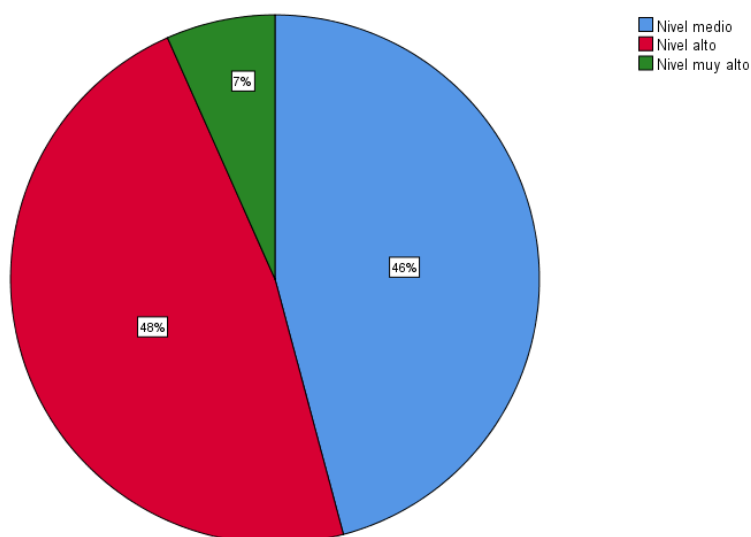
IV. Resultados

Análisis descriptivo

En cuanto al análisis descriptivo de la variable Gestión Administrativa, se han obtenido los siguientes resultados: Se evidenció que la gestión administrativa contó con un nivel medio en una representación del 46% y un nivel alto con representación del 48%. En donde ello fue consecuencia de la búsqueda de mejora que se ha vivenciado en el ámbito de estudio, entendiendo con ello que la gestión administrativa al guardar una calidad adecuada podrá emplearse para gestionar los recursos de una forma más oportuna y alcanzando niveles de eficiencia significativos.

Figura 3

Distribución por niveles de la variable Gestión Administrativa



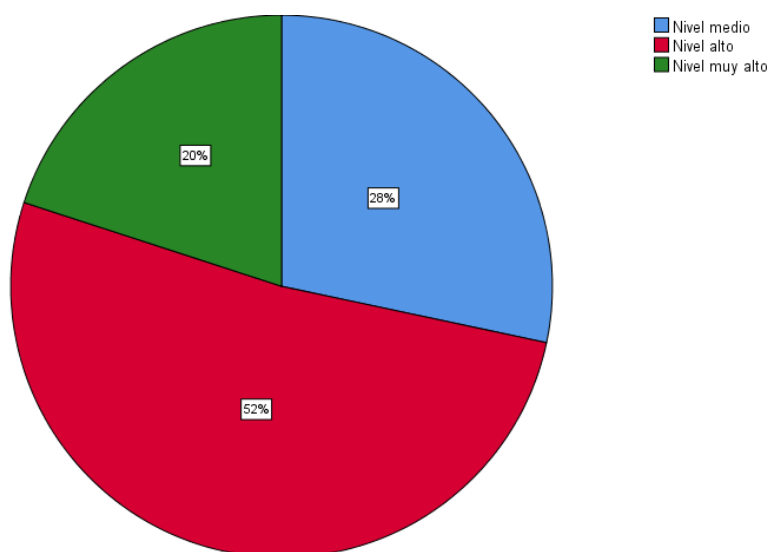
Así mismo, para el caso de la dimensión planeación se contó con un nivel medio con representación del 63% y un nivel alto en un 37%. Además, para el caso de la dimensión organización se contó con un nivel medio con representación del 46% y un nivel alto en un 53%. Mientras que, para el caso de la dimensión dirección se contó con un nivel medio con representación del 57% y un nivel alto en un 43%. Así mismo, para el caso de la dimensión control se contó con un nivel medio con representación del 53% y un nivel alto en un 28%.

Tabla 2*Distribución de frecuencias de la Gestión administrativa y sus dimensiones*

| Nivel | Variable gestión administrativa | | Planeación | | Organización | | Dirección | | Control | |
|----------------|---------------------------------|------|------------|------|--------------|------|-----------|------|---------|------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Nivel muy bajo | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Nivel bajo | 0 | 0% | 0 | 0% | 1 | 1% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Nivel medio | 55 | 46% | 76 | 63% | 55 | 46% | 68 | 57% | 63 | 53% |
| Nivel alto | 57 | 48% | 44 | 37% | 64 | 53% | 52 | 43% | 33 | 28% |
| Nivel muy alto | 8 | 7% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 24 | 20% |
| Total | 120 | 100% | 120 | 100% | 120 | 100% | 120 | 100% | 120 | 100% |

Los resultados pusieron en evidencia que la gestión administrativa requiere mejoras significativas con la finalidad de mantener no solo una calidad de servicio alta, sino de poder compensar las características que se requieren dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas – Huamán para satisfacer las necesidades de los usuarios, en donde se requiere de centrar esfuerzos para poder planificar la calidad de la toma de decisiones, las cuales permitan no solo la organización de la entidad, sino que con ello se pueda alcanzar a contar un mayor nivel de dirección y control acerca de las actividades que se desarrollan en la entidad, con la intención de promover la mejora continua y garantizar el desempeño laboral.

Los resultados evidenciaron que la calidad de servicio contó con un nivel medio en una representación del 20% y un nivel alto con representación del 52%. Los resultados alcanzados han correspondido al entendiendo por parte del personal acerca de las ventas y la calidad de servicio que puede alcanzarse, a consecuencia de una adecuada distribución de los recursos, mediante el cual se podrá satisfacer las demandas de la población, bajo la tendencia de seguridad, empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad o aspectos tangibles, siendo estos apartados los de mayores falencias para los establecimientos públicos.

Figura 4*Distribución por niveles de la variable Calidad de Servicio*

Así mismo, para el caso de la dimensión fiabilidad se contó con un nivel medio con representación del 52% y un nivel alto en un 28%. Además, para el caso de la dimensión capacidad de respuesta se contó con un nivel medio con representación del 18% y un nivel alto en un 82%. Mientras que, para el caso de la dimensión seguridad se contó con un nivel medio con representación del 36% y un nivel alto en un 44%. Así mismo, para el caso de la dimensión empatía se contó con un nivel medio con representación del 53% y un nivel alto en un 41%. Además, para el caso de la dimensión aspectos tangibles se contó con un nivel medio con representación del 49% y un nivel alto en un 31%.

Tabla 3*Distribución de frecuencias de la Calidad de servicio y sus dimensiones*

| Variable calidad de servicio | Fiabilidad | | Capacidad de respuesta | | Seguridad | | Empatía | | Aspectos tangibles | | | |
|------------------------------|------------|-----|------------------------|-----|-----------|-----|---------|-----|--------------------|-----|----|-----|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | | |
| Nivel muy bajo | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Nivel bajo | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Nivel medio | 34 | 20% | 62 | 52% | 22 | 18% | 43 | 36% | 63 | 53% | 59 | 49% |
| Nivel alto | 62 | 52% | 34 | 28% | 98 | 82% | 53 | 44% | 49 | 41% | 37 | 31% |
| Nivel muy alto | 24 | 28% | 24 | 20% | 0 | 0% | 24 | 20% | 8 | 7% | 24 | 20% |

| | | | | | | | | | | | | |
|--------------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
| Total | 120 | 100% | 120 | 100% | 120 | 100% | 120 | 100% | 120 | 100% | 120 | 100% |
|--------------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|

Para el caso de los resultados expuestos anteriormente, se ha dado a entender que se requiere de la optimización de la calidad de servicio, debido a que no se ha contado con la fiabilidad esperada, en base a la carencia de información oportuna que ha sido otorgada por el personal responsable, en donde no se puede dejar de lado la carente capacidad de respuesta que se pudo evidenciar, en donde los tiempos en los que se han solucionado problemas o se ha resuelto algún documento, no han ido acorde con lo establecido, lo que ha generado inseguridad en las garantías de cumplimiento de las promesas planteadas. Así mismo, la atención no ha sido individualizada de forma preferente, en donde las necesidades específicas han carecido de solvencia, debido a la ineficacia de muchas áreas que han conformado a la entidad analizada, las cuales han requerido de mayor modernidad de equipos y un mejor trato por parte de los colaboradores.

Análisis inferencial

Para poder determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021, se aplicó la prueba Rho de Spearman, cuyo resultado puso en evidencia la existencia de la hipótesis alternativa; debido a que se ha contado con un valor de sigma de 0.000, en donde al haber alcanzado un valor inferior a 0.050 fue que se puso en evidencia la existencia de relación significativa entre los elementos analizados. Así mismo, para el caso del tipo de relación, el signo positivo que se evidenció en la relación da a entender un tipo de comportamiento directamente proporcional. Mientras que, el valor de relación alcanzado fue de 0.750 (Correlación positiva alta).

Tabla 4
Relación entre Gestión administrativa y Calidad de servicio

| | Elemento | Calidad de servicio |
|------------------------|----------|---------------------|
| Gestión administrativa | R | 0.750 |
| | Sig | 0.000 |
| | N | 120 |

Nota: ** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Para poder determinar la relación entre la planeación y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021, se aplicó la prueba Rho de Spearman, cuyo resultado puso en evidencia la existencia de la hipótesis alternativa, debido a que se ha contado con un valor de sigma de 0.000, en donde al haber alcanzado un valor inferior a 0.050 fue que se puso en evidencia la existencia de relación significativa entre los elementos analizados. Así mismo, para el caso del tipo de relación, el signo positivo que se evidenció en la relación da a entender un tipo de comportamiento directamente proporcional. Mientras que, el valor de relación alcanzado fue de 0.416 (Correlación positiva moderada).

Tabla 5

Relación entre Dimensión planeación y Calidad de servicio

| | Elemento | Calidad de servicio |
|----------------------|----------|---------------------|
| Dimensión planeación | R | 0.416 |
| | Sig | 0.000. |
| | N | 120 |

*Nota: *** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Para poder determinar la relación entre la organización y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021, se aplicó la prueba Rho de Spearman, cuyo resultado puso en evidencia la existencia de la hipótesis alternativa, debido a que se ha contado con un valor de sigma de 0.000, en donde al haber alcanzado un valor inferior a 0.050 fue que se puso en evidencia la existencia de relación significativa entre los elementos analizados. Así mismo, para el caso del tipo de relación, el signo positivo que se evidenció en la relación da a entender un tipo de comportamiento directamente proporcional. Mientras que, el valor de relación alcanzado fue de 0.655 (Correlación positiva moderada).

Tabla 6

Relación entre Dimensión organización y Calidad de servicio

| | Elemento | Calidad de servicio |
|------------------------|----------|---------------------|
| Dimensión organización | R | 0.655 |
| | Sig | 0.000. |
| | N | 120 |

*Nota: *** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Para poder determinar la relación entre la dirección y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021, se aplicó la prueba Rho de Spearman, cuyo resultado puso en evidencia la existencia de la hipótesis alternativa, debido a que se ha contado con un valor de sigma de 0.000, en donde al haber alcanzado un valor inferior a 0.050 fue que se puso en evidencia la existencia de relación significativa entre los elementos analizados. Así mismo, para el caso del tipo de relación, el signo positivo que se evidenció en la relación da a entender un tipo de comportamiento directamente proporcional. Mientras que, el valor de relación alcanzado fue de 0.504 (Correlación positiva moderada).

Tabla 7

Relación entre Dimensión dirección y Calidad de servicio

| | Elemento | Calidad de servicio |
|---------------------|----------|---------------------|
| Dimensión dirección | R | 0.504 |
| | Sig | 0.000. |
| | N | 120 |

*Nota: ** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)*

Para poder determinar la relación entre control y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021, se aplicó la prueba Rho de Spearman, cuyo resultado puso en evidencia la existencia de la hipótesis alternativa, debido a que se ha contado con un valor de sigma de 0.000, en donde al haber alcanzado un valor inferior a 0.050 fue que se puso en evidencia la existencia de relación significativa entre los elementos analizados. Así mismo, para el caso del tipo de relación, el signo positivo que se evidenció en la relación da a entender un tipo de comportamiento directamente proporcional. Mientras que, el valor de relación alcanzado fue de 0.853 (Correlación positiva alta).

Tabla 8

Relación entre Dimensión control y Calidad de servicio

| | Elemento | Calidad de servicio |
|-------------------|----------|---------------------|
| Dimensión control | R | 0.853 |
| | Sig | 0.000. |
| | N | 120 |

*Nota: ** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)*

V. Discusión

En cuanto al objetivo general, se ha establecido que existió una relación positiva entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio fue directamente proporcional, en donde esta correspondió a ser positiva y alta, a consecuencia de la interacción coherente que se mantuvo entre las variables de estudio. Mientras que, se pudo validar la existencia de la hipótesis alternativa por medio de la incidencia de un valor de sigma inferior al máximo permisible.

Así mismo, Pacheco et al. (2019) han evidenciado que más del 72% de los colaboradores relacionados con actividades de tipo directivas y administrativas no han contado con la capacitación plena para poder desarrollar adecuadamente sus funciones, lo que ha conllevado a que se vea afectada su eficiencia en el ámbito laboral, sin dejar de lado la carencia de soporte que se les fue ofrecido, lo que ha conllevado a que se requiera de mejoras significativas relacionadas con los establecimientos relacionados con la educación, en donde Riffo (2019) ha evidenciado que existió una relación de 0.480, contando con un tipo de incidencia directamente proporcional entre la calidad de los servicios que son ofrecidos por los centros de administración educativa y la calidad de la gestión administrativa, sin dejar de lado la posibilidad de mejora que puede ser alcanzada para el caso de los controles internos, los cuales se deben de centrar en monitorear cómo es que los procesos que se desarrollan dentro del establecimiento son realizados, en consecuencia de satisfacer las necesidades de los usuarios finales.

En congruencia con lo señalado anteriormente, los resultados han sido congruentes con los expuestos por los antecedentes, debido a que se ha demostrado la relación que puede llegar a existir entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, principalmente por una carente planeación que se realiza en el ámbito organizacional y en consecuencia de ello, el carente control que puede ser alcanzado, lo cual conlleva a que se generen afectaciones significativas en relación con el nivel de satisfacción que puede ser alcanzado por el usuario final. Así mismo, Beck et al. (2018) señala que la gestión administrativa se define como un proceso mediante el cual los administradores realizan sus actividades con la finalidad de llegar a las metas que se establecen en una organización. Asimismo, cabe señalar

que la última etapa de este proceso es el control, que no puede llevarse a cabo sin haber pasado previamente por la etapa de planificación y ejecución.

Además, para el caso del objetivo específico n° 1 se ha establecido que la relación que existió entre la dimensión de planeación y la calidad de servicio en la unidad de análisis fue directamente proporcional y con valor de 0.416, con lo cual se ha determinado no solo un comportamiento congruente, sino que la dimensión de planeación ha contado con una representación del 85.00% para el nivel medio y con una representación del 15.00% para el nivel alto, lo cual ha dejado en evidencia la afectación hacia tres indicadores importantes dentro del estudio, siendo estos los siguientes: la identificación de acciones, el conocimiento acerca de las estrategias que pueden ser empleadas para la optimización de los procesos y la participación del personal, el cual se encuentra relacionado con la calidad de la atención y las garantías de realizar procesos que sean adecuados para hacer prevalecer el correcto desarrollo de funciones.

Así mismo, Siñani (2021), ha señalado que más del 50% de los docentes han señalado que el personal administrativo de las diferentes organizaciones que los representan o a las que pertenecen, no cuentan con una calidad adecuada en relación con el servicio que estos esperan, debido a que se expone la falta de personal, la carencia de procesos de calidad que evidencien planificación y organización en la toma de decisiones, para lo cual se ha establecido que el valor de significatividad entre la gestión administrativa y la calidad de la educación ha sido de 0.000, en donde el nivel de competencia y el nivel de desempeño laboral son dos elementos evaluados de forma constante con la intención de establecer garantías de planeación estratégica en la gestión interna. Mientras que, Bao et al. (2020) ha establecido que en el establecimiento que ha analizado se ha evidenciado una mejora en la calidad del servicio final con una representación del 67.40%, en donde el valor de correlación fue de 0.742, generando con ello que la calidad de la gestión no solo se haya visto mejorada por una programación que va acorde con los objetivos estratégicos de la entidad, sino que con este tipo de reformas se puede llegar a generar un mayor nivel de satisfacción del usuario final.

Los resultados obtenidos en la presente investigación han sido coherentes con los establecidos por los antecedentes, debido a que se ha demostrado que la

planeación de acciones estratégicas no solo conlleva a que se alcance un mayor conocimiento y participación acerca de los procesos que se desarrollan internamente por parte del personal, sino que esto genera que se pueda contar con estructuras administrativas bien conformadas, las cuales servirán para poder mantener un estándar de calidad alto. Annan y Molinari (2017) han definido a la planificación como aquella etapa que tiene como finalidad que las personas conozcan las actividades o funciones que desarrollaran para alcanzar las metas deseadas, por ello es fundamental que en esta etapa se tomen decisiones adecuadas para que los planes que se realicen otorguen un enfoque racional de manera que se alcancen los objetivos.

De igual forma, en relación con el objetivo específico n° 2 se ha podido demostrar la existencia de relación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio, en donde el valor numérico de esta fue de 0.655 con un valor de sigma de 0.000, el cual ha puesto en evidencia la existencia de la hipótesis alternativa, en donde se complementa el análisis mediante la afirmación que la coexistencia de los elementos de estudio corresponde a mantener un comportamiento directamente proporcional. Así mismo, el nivel alcanzado por la dimensión organización fue medio con una representación del 73.30% y se evidenció un nivel alto con un valor de representación del 26.70%, con lo cual se ha dado a entender que existe margen de mejora en la entidad analizada, a consecuencia de que la estructura organizativa no se encuentra bien definida, en donde los perfiles de puesto suelen ser discordante con la capacidad de acción de cada uno de los individuos que desempeñan su puesto en ese mismo ámbito. Además de ello, no puede ser dejada de lado la necesidad que se tiene acerca de mantener un nivel de comunicación entre áreas alto, con la finalidad que los recursos puedan llegar ser distribuidos de manera oportuna y en base a cada uno de los objetivos estratégicos que fueron planteados por la institución.

Ante ello, Núñez et al. (2018), ha obtenido como resultados que más del 50% de los encuestados han señalado que la mala planificación y la mala organización de las funciones en una entidad generar que las acciones que puedan llegar a realizar cada uno de sus colaboradores no lleguen a ser coherentes con lo buscado por el usuario final, generando de esta forma ciertos retrasos en la línea de procesos

y reduciendo la calidad, en congruencia con el aumento del tiempo de respuesta del servicio brindado. Así mismo, el autor ha evidenciado un valor de correlación de 0.647 entre la organización de las diferentes áreas de una entidad, respecto a la capacidad de liderazgo directivo que se alcanzó en cuanto al uso de recursos y a su posterior distribución. Mientras que, Fernández (2021), ha obtenido un valor de correlación de 0.834 entre la gestión administrativa y el nivel de desempeño laboral, a consecuencia de haber alcanzado no solo una gestión administrativa deficiente dentro del área de estudio evaluada, sino que pudo investigar el hecho de que este tipo de comportamiento ha repercutido en el ofrecimiento de malas condiciones de trabajo para los colaboradores, los cuales no han contado con ningún estímulo para el desarrollo de sus acciones y en consecuencia de ello se ha generado un proceso de servicio de mala calidad, en donde no se ha llegado a satisfacer las necesidades del usuario.

En congruencia con lo expuesto por los investigadores mencionados, se ha establecido que la mala organización dentro del ámbito laboral ha sido consecuencia de una mala distribución de los recursos y un mal control interno, en donde ello expone una gestión administrativa que cuenta con margen de mejora no solo en la selección de un líder que pueda tener habilidades administrativas que vayan acorde con el objetivo estratégico de la entidad, sino que sepa cómo manejar y distribuir los recursos. Así mismo Ritter et al. (2018) define a la organización como aquel proceso que necesita de los siguientes elementos para llevarse a cabo, como punto de partida se encuentran los objetivos y planes los cuales permitirán conocer las actividades a realizarse.

Para el caso del objetivo específico n° 3 se ha podido demostrar una relación directamente proporcional, la cual ha alcanzado un valor de 0.504 en donde se ha llegado a validar la existencia de la hipótesis alternativa por medio de la determinación de un valor de sigma inferior a 0.050. Así mismo, el nivel alcanzado por la dimensión dirección fue el medio con una representación del 83.30% y un nivel alto con una representación del 16.70%, en donde este comportamiento se ha visto representado por un nivel de motivación que cuenta con margen de mejora en la entidad, producto de la búsqueda de un líder que no solo promueva una adecuada distribución de los recursos dentro del ámbito analizado, sino que pueda

generar la promoción del trabajo en equipo, con lo cual se alcance a generar grupos eficaces de trabajo en donde se pueda promover la comunicación, la efectividad de los procesos y la fiabilidad de las acciones que llevan a cabo.

Además, Alcántara (2018), ha demostrado que la calidad de gestión tiende a ser congruente con la gestión que se realice de esta misma, principalmente por la dirección y el empleo de los recursos con los que se cuenta, en donde el valor de correlación alcanzado fue de 0.485 y fue demostrado el requerimiento de implementar estrategias administrativas que puedan llegar a integrar no solo a las diferentes áreas de trabajo con las que se cuenta, sino que se espera mantener un nivel de servicio alto, en congruencia con lo señalado por Pacheco et al. (2019), en donde este estableció que no solo se debe de dejar el peso de la toma de decisiones hacia el personal directivo, sino que ello es consecuencia de un trabajo en equipo que tiene que ser realizado de forma equilibrada y pensando en la mejora del nivel de satisfacción del usuario final.

Así mismo, los resultados alcanzados en la presente indagación fueron congruentes con los expuestos por los autores referenciales, debido a que todos han señalado a la capacidad administrativa y a la manipulación de recursos como un medio por el que se puede incidir en la calidad del trabajo en equipo, basándose en la capacidad de liderazgo de su representante. Azis y Zulfigar (2018) han señalado que la dirección corresponde a la motivación que el área administrativa puede llegar a transmitir hacia sus colaboradores, en donde ello permite impulsar de forma deseada el uso de los recursos con los que se tiene para poder alcanzar a cumplir metas específicas.

En relación con el objetivo específico n° 4 se ha alcanzado un valor de correlación de 0.853 entre la dimensión de control y la variable calidad de servicio, con lo cual se ha llegado a validar la existencia de la hipótesis alternativa al haber contado con un valor de sigma inferior a 0.050, de igual modo, se evidenció una representación del 74.20% para el caso del nivel medio y un 25.80% para el nivel alto en esta dimensión de estudio. Mientras que, el comportamiento expuesto fue consecuencia de un nivel de desempeño laboral y organizacional que se ha visto involucrado en la falta de calidad administrativa de sus representantes, con lo cual la carencia de supervisión y principalmente una supervisión que conlleve a ofrecer

soluciones, por encima de únicamente indicar errores, conlleva a que el ámbito de trabajo no solo tiende a ser arduo, sino que los problemas coexistan y afecten a la calidad de servicio final.

En base a lo expuesto, Riffo (2019), ha establecido que los establecimientos relacionados con la educación deberán de mantener su calidad en todos los ámbitos, debido a que ello repercute de forma directa o indirecta en la calidad educativa que puede ser brindada por los docentes. Así mismo, no se descarta de la necesidad de una supervisión incidente dentro de los ámbitos de trabajo, pero que no solo se centre en establecer observaciones, sino que permita mantener una comunicación coherente con los involucrados y llegar a acuerdos que puedan solucionarse en miras de alcanzar una solución oportuna hacia los problemas detectados. Mientras que, Siñani (2021), señaló que las posibilidades de mejora que se establecieron en su ámbito de estudio se centraron en la profesionalidad, el nivel de competencia y el desempeño, para lo cual se contó con la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson, en donde con un 95% de confiabilidad se pudo evidenciar una relación de 0.647, entre las variables de calidad educativa y gestión administrativa.

Lo mencionado anteriormente se relacionó con los resultados expuestos en la presente investigación, debido a que las condiciones de control en el ámbito de estudio solo se han considerado como un retraso que ha perjudicado hacia la eficiencia de las funciones, conllevando a que el nivel de desempeño se vea afectado. Así mismo, Deepti (2020) definió al control como un proceso que se da en tres pasos que medirán el desempeño real y permitirá tomar las acciones administrativas y realizar las modificaciones necesarias.

VI. Conclusiones

1. Se ha concluido que, la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio contó con una relación positiva alta, en donde se pudo evidenciar que el comportamiento de las variables de estudio no solo fue congruente, sino que se evidenció el esfuerzo que se viene realizando por mejorar la calidad de servicio, en consecuencia, de reformas en la gestión administrativa, en miras de satisfacer las necesidades del usuario final.

2. Se concluyó que, la Planeación y la Calidad de Servicio contó con una relación positiva moderada, en donde se ha podido reconocer la incidencia que puede llegar a tener sobre la calidad de servicio ofrecido por el establecimiento, a consecuencia de identificar acciones de forma efectiva, en base al conocimiento y planteamiento de estrategias que conlleven promover la participación total del personal.

3. Se concluyó que, la Organización y la Calidad de Servicio contó con una relación positiva alta, en donde la estructuración organizativa de la línea de procesos que se desarrolla en la entidad tiende a ser consecuencia de la adecuada comunicación entre áreas y la correcta distribución de recursos, manteniendo de esta forma un servicio más fiable, con el que se pueda contar con un periodo de respuesta óptimo.

4. Se concluyó que, la Dirección y la Calidad de Servicio contó con una correlación positiva moderada, en donde ello depende de contar con un líder que cuente con una perspectiva centrada en los recursos humanos, principalmente buscando la promoción del trabajo en equipo y en el diseño de un ambiente laboral optimizado.

5. Así mismo, se concluyó que, el Control y la Calidad de Servicio contó con una correlación positiva alta, debido a la afectación que ha tenido el nivel de desempeño, tanto laboral como organizacional, en consecuencia, de una supervisión que no ha sido proactiva en el ofrecimiento de soluciones hacia los problemas detectados.

VII. Recomendaciones

1. Se recomienda a demás investigadores, evaluar la efectividad que puede llegar a tener el diseño de estrategias de gestión administrativa sobre la calidad de servicio, debido a que ello servirá para poder evidenciar de forma experimental la efectividad de las estrategias de gestión administrativa, en donde estas podrán emplearse en otros establecimientos públicos, con la finalidad de poder generar reformas integrales que involucren a la calidad de servicio, en donde se entiende que el beneficiario final tendrá que ser el usuario, centrando esfuerzos de esta forma para poder satisfacer la totalidad de las necesidades que los gobiernan y minimizar el índice de desconformidad.

2. Se recomienda a demás investigadores, diseñar un cuadro OMEN con estrategias de planeación estratégica a corto, mediano y largo plazo, diseñadas hacia instituciones públicas del sector educativo, producto de una investigación aplicada, con la intención de establecer parámetros de desempeño y de control interno que puedan extrapolarse hacia la realidad pública vigente, buscando compensar la carente eficacia y eficiencia que se puede mantener por los colaboradores. Mediante la incorporación de parámetros de control interno se podrá generar una medida de control que conlleve a especificar criterios de calidad mínimos permisibles dentro del área de trabajo.

3. Se recomienda a demás investigadores, realizar una investigación de diseño correlacional centrada en establecer la relación entre la comunicación longitudinal y transversal, acerca de la calidad de servicio, con la intención de conocer cómo es que un ambiente de trabajo en donde la comunicación tiende a ser poco efectiva puede llegar a generar afectaciones significativas hacia la calidad general brindada a los usuarios finales. Además de ello, la comunicación entre colaboradores es sumamente importante, a consecuencia de que esta representa a una medida reactiva hacia la búsqueda de solucionar conflictos y maximizar la productividad entre áreas.

4. Se recomienda a demás investigadores, realizar una evaluación del nivel de liderazgo del personal administrativo, con la finalidad de poder diseñar un conjunto de pautas de características directivas, basadas en el tipo de personal con

el que se cuenta en la UGEL, en consecuencia, de la necesidad de realizar una gestión administrativa de alta calidad, en base a la gestión de los recursos materiales, financiero, económicos y humanos. Mientras que, la gestión de los recursos tiende a ser importante dentro de los establecimientos públicos, a consecuencia de que se espera contar con la transparencia respectiva y la optimización de esfuerzos que conlleven a alcanzar la eficacia y eficiencia en el uso de los diferentes tipos de recursos.

5. Así mismo, se recomienda a demás investigadores, diseñar líneas de procedimientos para cada una de las actividades que se desarrollan en la UGEL, en consecuencia, de no contar con este tipo de pautas que pueden llegar a tener incidencia directa en el ahorro de tiempo y efectividad de los procesos, especificando con ello el tiempo de respuesta esperado por área, el responsable que se encarga de una determinada acción y la secuencia lógica de procedimientos seguidos. Para complementar ello, se puede hacer uso de diagramas DOP o el bien conocido como diagrama DAP, el cual se encuentra centrado en analizar los diferentes procesos que caracterizan a un ámbito de trabajo o a la línea productiva de una entidad.

Referencias

- Agegneu, A. (2020). The Effect of Internal Control on Organization Performance in Reference to Moha Soft Drinks Company, Ethiopia: A Case Study in Hwassa Pepsi Cola Factory. *Revista de International Journal of Research in Business Studies and Management*, 7 (3), 10 – 19. Recuperado de <https://www.ijrbmsm.org/papers/v7-i3/2.pdf>
- Akhlaghi, E., Amini, S., y Akhlaghi, H. (2018). Evaluating educational service quality in technical and vocational colleges using SERVQUAL model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46 (1), 12 – 19. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281202160X>
- Alawaqleh, Q. (2020). The Effect of Internal Control on Employee Performance of Small and Medium-Sized Enterprises in Jordan: The Role of Accounting Information System. *Revista de Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8 (3), 1 – 9. Recuperado de <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202106438543581.pdf>
- Alayoubi, M., Al Shobaki, M., y Abu, S. (2020). Strategic leadership practices and their relationship to improving the quality of educational service in Palestinian Universities. *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM)*, 5(3), 11-26. Recuperado de <http://www.ijbmm.com/paper/Mar2020/8340436031.pdf>
- Alcántara, M. (2018). *La gestión educativa y la calidad de la educación en la institución educativa José Carlos Mariátegui -Ayacucho, 2018* (Informe de posgrado). Universidad César Vallejo: Ayacucho. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22363/Alcántara_VM.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Alijanzadeh, M., Fattahi, H., Veisi, F., Alizadeh, B., Khedmatgozar, Z., y Gholami, S. (2018). Assessment of Educational Service Quality Gap: The Students' Perspectives. *Educational Research in Medical Sciences*, 7(1), 19 – 24. Recuperado de <https://sites.kowsarpub.com/erms/articles/80246.html>

- Annan, F., y Molinari, C. (2017). Interdisciplinarity: Practical approach to advancing education for sustainability and for the Sustainable Development Goals. *The International Journal of Management Education*, 15(2), 73-83. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1472811717300939>
- Atristain, C. (2017). INTERNAL CONTROL SYSTEMS LEADING TO FAMILY BUSINESS PERFORMANCE IN MEXICO: A FRAMEWORK ANALYSIS. *Revista de Journal of International Business Research*, 16 (1), 1 – 16. Recuperado de <https://www.abacademies.org/articles/Internal-control-systems-leading-to-family-business-performance-in-mexico-a-framework-analysis-%20%201544-0230-16-1-103.pdf>
- Aziz, S. y Zulfigar, S. (2018). Effect of employee empathy on customer satisfaction and loyalty during employee–customer interactions: The mediating role of customer affective commitment and perceived service quality. *Revista de Waseem Bahadur*, 1 (18), 12 – 19. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2018.1491780>
- Balan, O. (2017). Administrative management and mechanisms of its development. *Revista de Research*, (2), 6-10. Recuperado de http://www.irbis-nbu.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbu/cgiiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/ejopu_2017_2_4.pdf
- Bao, C.; Marcelo, M.; Gutierrez, M.; Vardales, R.; Corcino, F. y Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Revista Gaceta Científica*, 6 (2), 104 – 114. Recuperado de <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>
- Barrera, A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista de Instituto de Gobierno y de Gestión Pública*, 1 (1), 1 – 20. Recuperado de <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132>

- Barrios, F.; Calvo, A.; Velicia, F.; Criado, F. y Leal, A. (2020). Patient Satisfaction in the Peruvian Health Services: Validation and Application of the HEALTHQUAL Scale. *Revista de environmental research and public health*, 17 (1), 1 – 15. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/e41b/ebf362faeaa5e3800ec22382a517189d1706.pdf>
- Beck, J., Greenwood, D., Blanton, L., Bollinger, S., Butcher, M., Condon, J. , y Wang, J. (2018). National standards for diabetes self-management education and support. *The Diabetes Educator*, 44(1), 35-50. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0145721718754797>
- Bernal, I.; Pedraza, N.; Verástegui, J. y Monforte, G. (2017). Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. *Revista de cuadernos de administración (Universidad del Valle)*, 33 (57), 1 – 12. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452017000100036
- Blackmore, J. (2017). 'In the shadow of men': The historical construction of educational administration as a 'masculinist' enterprise. *In Gender matters in educational administration and policy*, 1 (1), 27 – 48. Recuperado de <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315175089-3/shadow-men-historical-construction-educational-administration-masculinist-enterprise-jill-blackmore>
- Boada, N. (2019) Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3 (1), 5-8. Recuperado de <http://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740>
- Charalambous, M.; Sisou, G.; Talias, M. (2018). Assessment of Patients' Satisfaction with Care Provided in Public and Private Hospitals of the Republic of Cyprus: A Comparative Study. *Revista de Caring Sciences*, 11 (1), 1 – 11. Recuperado de

http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/14_talias_original_11_1.pdf

- Corrales, S. (2018). Teorías organizacionales: un modelo teórico para mejorar el desempeño administrativo. *Journal of Research in Accounting and Management Science*, 3 (2), 7-10. Recuperado de <https://ricca.umich.mx/index.php/ricca/article/view/45/69>
- Davies, M., D'Alessio, D., Fradkin, J., Kernan, W. , Mathieu, C., Mingrone, G., y Buse, J. (2018). Management of hyperglycaemia in type 2 diabetes, 2018. A consensus report by the American Diabetes Association (ADA) and the European Association for the Study of Diabetes (EASD). *Diabetologia*, 61(12), 2461-2498.
- Deepti, K. (2020). Measuring Perceived Service Quality in Healthcare Setting in Developing Countries: A Review for Enhancing Managerial Decision-making. *Revista de Health Management*, 1 (30), 1 – 12. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0972063420963407>
- Demtsura, S. (2017). Analysis of customer satisfaction of the quality and price of services. *Revista de Espacios*, 38 (55), 1 – 9. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p23.pdf>
- El Peruano (2021). *Normas legales* (Informe técnico). El Peruano.
- Elmenam, M. (2017). DO THE DIFFERENT COMPONENTS OF THE INTERNAL CONTROL SYSTEM SIGNIFICANTLY CONTRIBUTE TO THE QUALITY OF THE AUDIT REPORT IN EGYPT? *Revista de European Journal of Accounting Auditing and Finance Research*, 5 (9), 32 – 62. Recuperado de <https://www.eajournals.org/wp-content/uploads/Do-the-Different-Components-of-the-Internal-Control-System-Significantly-Contribute-To-the-Quality-of-the-Audit-Report-in-Egypt.pdf>
- Fathurrochman, I., Hariani, D., Hamengkubuwono, H., Arsil, A., Muhammad, A., y Ristianti, D. (2020). The Development of Student Academic Administration Services in Higher Education. *International Journal of Psychosocial*

Rehabilitation, 24(8), 4764-4771. Recuperado de <http://repository.iaincurup.ac.id/id/eprint/97>

Fernández, D. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID – 19. *Revista de Economía y negocios*, 3 (1), 47 – 62. Recuperado de <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1041/1153>

Frazer, L. (2019). An empirical analysis of the effects of internal control on deviation in small restaurants. *Revista de Journal of Behavioral Studies in Business*, 10 (1), 1 – 15. Recuperado de <http://www.aabri.com/manuscripts/182812.pdf>

Garman, A. (2018). Competency-based Education in Healthcare Management: Current State & Future Directions. *The Journal of Health Administration Education*, 35(2), 119. Recuperado de <https://search.proquest.com/openview/be4190c3ff775954e754be6612b31bc/f/1?pq-origsite=gscholar&cbl=105455>

Gordon, M. (2017). The Impact of Internal Control Systems on Financial Performance: The Case of Health Institutions in Upper West Region of Ghana. *Revista de The International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 21 (3), 1 – 12. Recuperado de <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Impact-of-Internal-Control-Systems-on-Financial-Ibrahim-Diibuzie/540bd8b5c66a3bc9f0d646161b0374591f82ded1>

Henk, O. (2020). Internal control through the lens of institutional work: a systematic literature review. *Revista de Journal of Management Control*, 31 (1), 239 – 273. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/s00187-020-00301-4>

Hernández, R.; Mendoza, R. y Fernández, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. Recuperado de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Hogan, O., Kortt, M., y Charles, M. (2021). Mission Impossible? Are Australian Business Schools Creating Public Value?. *International Journal of Public Administration*, 44(4), 280-289. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01900692.2020.1715425>
- Huang, Q., Cui, Y., Liu, X., y Liang, X. (2019). Analysis of Administrative Management and Operation Cost in China's Maritime Shipping Market. *Journal of Coastal Research*, 94(1), 398-405. Recuperado de <https://meridian.allenpress.com/jcr/article-abstract/94/SI/398/429407>
- Hussein, A. (2018). The Role Of Internal Auditing And Internal Control System On The Financial Performance Quality In Banking Sector. *Revista de la Universidad del Zulia*, 34 (86), 3045 – 3056.
- Jebur, A. (2021). Review on Development of the Internal Control System. *Revista de Journal of Accounting Research, Business and Finance Management*, 2 (1), 1 – 12. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/350530437_Review_on_Development_of_the_Internal_Control_System
- Joy, M.; Umoke, P. y Nwimo, I. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *Revista de Sage journal*, 27 (2), 34 – 39. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2050312120945129>
- Karaca, A. y Durna, Z. (2019). *Patient satisfaction with the quality of nursing care*. *Revista de Nurs Open*, 6 (2), 535 – 545. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>
- Lelly, C. (2017). The Influence of Internal Control Implementation and Managerial Performance on Financial Accountability Local Government in Indonesia. *Revista de International Journal of Economics and Financial Issues*, 7 (1), 293 – 297.
- Manzoor, F.; Wei, L.; Hussain, A.; Asif, M. y Ali, S. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Revista de Environ. Res. Public Health*, 1 (16), 1 – 16.

- Marquez, L., Cuétara, L., Cartay, R. y Labarca, N. (2019). Desarrollo y crecimiento económico: Análisis teórico desde un enfoque cuantitativo. *Revista de Ciencias Sociales*, 26 (1), 10-12. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384417>
- Montalvo, S.; Estrada, E. y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Revista de Ciencia y Desarrollo, Universidad Alas Peruanas*, 1 (1), 1 – 6. Recuperado de
- Mouly, R. y Angiating, G. (2018). A Study on Service Quality and Customer Satisfaction in Nigerian Healthcare Sector. *Revista de Industrial Distribution & Business*, 9 (12), 7 – 14. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/330022486_A_Study_on_Service_Quality_and_Customer_Satisfaction_in_Nigerian_Healthcare_Sector
- Mugi, B. y Jagongo, D. (2018). Effect Of Internal Control Systems On Financial Performance Of Public Institutions Of Higher Learning In Nairobi City County, Kenya. *Revista de International Academic Journal of Human Resource and Business Administration*, 3 (2), 273 – 287. Recuperado de https://www.iajournals.org/articles/iajhrba_v3_i2_273_287.pdf
- Nabokov, V., Mingalev, V., Pustuyev, A., Sharapova, V., Grytsova, O., Rubayeva, O., y Razorvin, I. (2018). Marketing information analysis on educational service quality in terms of innovative activity. *The Turkish Online Journal of Design Art and Communication*, 8(S-MRCHSPCL), 1 (1), 31-38. Recuperado de <https://elibrary.ru/item.asp?id=36495694>
- Nandom, I. (2017). The Effectiveness of Internal Control System in Safeguarding Assets in the Ghanaian Banking Industry. *Revista de International Journal of Management and Commerce Innovations*, 5 (1), 544 – 557. Recuperado de https://mpr.ub.uni-muenchen.de/95116/1/MPRA_paper_95116.pdf
- Núñez, L.; Giordano, M.; Menacho, U.; Uribe, Y. y Rodríguez, L. (2018). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Revista de Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 1 (2), 1 – 17. Recuperado de

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiinILP_oP0AhXprpUCHcqQD8EQFnoECAUQAQ&url=https%3A%2F%2F Dialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6816595.pdf&usg=AOvVaw1SS8v4LSzbe5puSTr28E_G

Pacheco, R.; Robles C y Ospino, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Revista de Información Tecnológica*, 29 (5), 259 – 266. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00259.pdf>

Pogarcic, I.; Jankovic, S. y Seturidze, R. (2018). How Does the Help Desk Quality Improve Customer Satisfaction? *Revista de Athens Journal of Mass Media and Communications*, 3 (4), 343 – 362. Recuperado de <https://www.athensjournals.gr/media/2017-3-4-4-Pogarcic.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros (2019). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público* (Informe técnico). Presidencia del Consejo de Ministros: Lima.

Qasim, R.; Al, R. y Bany, K. (2019). Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual análisis. *Revista de Contents lists available at GrowingScienc*, 1 (3), 12 – 19. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/338911068_Patients'_satisfaction_of_health_service_quality_in_public_hospitals_A_PubHosQual_analysis

Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista de Universidad Miguel de Cervantes*, 1 (1), 12 – 19. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173010/>

Ritter, B. , Small, E., Mortimer, J., y Doll, J. (2018). Designing management curriculum for workplace readiness: Developing students' soft skills. *Journal of Management Education*, 42(1), 80-103. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1052562917703679>

- Riveros, J. y Santos, O. (2021). Gestión Educativa Y Percepción De La Calidad Del Servicio Educativo En Una Institución Educativa. Región Callao 2020. Estudio Preliminar. *Revista de Igbernanza*, 4 (15), 496 – 526. Recuperado de <https://igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/147/234>
- Siñani, E. (2021). La gestión administrativa como incidencia en la calidad educativa de la Unidad educativa 20 de Octubre. *Revista de Franz Tamayo*, 3 (6), 46 – 60. Recuperado de [http://repositorio.cidecuador.org/jspui/bitstream/123456789/283/1/Articulo No 3.pdf](http://repositorio.cidecuador.org/jspui/bitstream/123456789/283/1/Articulo_No_3.pdf)
- Sorokina, L. (2017). Trend analysis of the educational choice of university entrants as tool to improve the quality of educational service. *International Journal of Information and Communication Technologies in Education*, 6(3), 36-39. Recuperado de <https://sciendo.com/pdf/10.1515/ijicte-2017-0014>
- Van, L., de Vries, M., y Kroukamp, H (2019). South African students call to decolonize science: Implications for international standards, curriculum development and Public Administration education. *Teaching Public Administration*, 37(1), 12-30. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0144739418790779>

Anexos

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|---|--|---|------------------------|--|-------------------------------------|
| Variable 1 Gestión administrativa | La calidad de servicio es definida como aquel proceso de evaluación que es enmarcado por el consumidor o por el usuario, con la intención de comparar el grado de satisfacción recibido, con el grado de satisfacción deseado, en base a los elementos de entorno. El modelo es bien conocido como el modelo SERVQUAL (Montalvo et al., 2020). | La variable de estudio se ha centrado en el análisis de la gestión administrativa, por medio de la planeación, la organización, la dirección y el control, recolectado los datos por medio del cuestionario. | Planeación | Identificación de acción Conocimiento de estrategias Participación del personal | Ordinal 1 |
| | | | Organización | Estructura organizativa Comunicación entre áreas Distribución de recursos | Totalmente en desacuerdo 2 |
| | | | Dirección | Motivación Liderazgo Trabajo en equipo | En desacuerdo 3 |
| | | | Control | Desempeño laboral Desempeño organizacional Supervisión de sistemas de entidad | Indiferente 4 De acuerdo 5 |
| Variable 2 Calidad de servicio | La calidad de servicio es definida como aquel proceso de evaluación que es enmarcado por el consumidor o por el usuario, con la intención de comparar el grado de satisfacción recibido, con el grado de satisfacción deseado, en base a los elementos de entorno (Montalvo et al., 2020). | La variable de calidad de servicio se ha centrado en la evaluación de las siguientes dimensiones que la enmarcan: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, en donde la recolección de datos fue realizada por medio del cuestionario. | Fiabilidad | Cumplimiento de promesas Resolución de problemas Información oportuna | Ordinal 1 |
| | | | Capacidad de respuesta | Disposición de servicio Tiempo de respuesta Disponibilidad | Totalmente de acuerdo 2 |
| | | | Seguridad | Comportamiento de colaboradores Trato del colaborador Conocimiento del colaborador | En desacuerdo 3 |
| | | | Empatía | Atención individualizada Atención personalizada Necesidades específicas | Indiferente 4 De acuerdo 5 |
| | | | Aspectos tangibles | Modernidad de equipos Presentación de colaboradores Horarios de atención | Totalmente de acuerdo |

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos



Gestión administrativa y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021

Instrucciones: La finalidad de esta encuesta es Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021

| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

| N° | Pregunta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------|--|---|---|---|---|---|
| Planeación | | | | | | |
| 1 | La UGEL cuenta con documentos de control interno actualizados que permitan delimitar el accionar en base a objetivos estratégicos | | | | | |
| 2 | La entidad emplea adecuadamente los recursos económicos asignados | | | | | |
| 3 | Se identifican adecuadamente las actividades del personal específicas para alcanzar el cumplimiento de metas | | | | | |
| 4 | El personal forma parte de la elaboración de instrumentos de gestión | | | | | |
| 5 | El personal valida previamente la aplicabilidad de los instrumentos de gestión planteados | | | | | |
| Organización | | | | | | |
| 6 | La entidad cuenta con una distribución del personal adecuada, en base a competencias | | | | | |
| 7 | Se tiene pleno conocimiento acerca de las funciones del personal y los representantes de área en la entidad | | | | | |
| 8 | La comunicación entre los colaboradores es efectiva | | | | | |
| 9 | Se mantiene una comunicación transversal efectiva que permita comunicarse con los líderes de área de forma rápida, permitiendo la solución de problemas internos | | | | | |

| | |
|------------------|---|
| 10 | La entidad distribuye eficientemente los recursos materiales, humanos y económicos |
| Dirección | |
| 11 | La entidad busca implementar estrategias de motivación constantemente hacia los colaboradores |
| 12 | Los líderes de la entidad tienen pleno conocimiento acerca de las actividades y los procesos que se desarrollan en la misma |
| 13 | Existe un adecuado liderazgo directivo |
| 14 | La entidad selecciona a sus líderes en base a competencias y cumplimiento de logros |
| 15 | La entidad promueve el trabajo en equipo |
| Control | |
| 16 | Se evalúa constantemente el desempeño del personal |
| 17 | La entidad evalúa el cumplimiento de metas organizacionales |
| 18 | La supervisión realiza el procedimiento del feedback para poder promover la mejora continua |
| 19 | Existe supervisión de las actividades realizadas por las diferentes áreas de la organización |
| 20 | La evaluación se realiza en base a la búsqueda de calidad de servicio |

CALIDAD DE SERVICIO

| N° | Pregunta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| Fiabilidad | | | | | | |
| 1 | Se cumple con las promesas de atención que son ofrecidas | | | | | |
| 2 | Cuando se presenta algún problema, se demuestra interés para solucionarlo | | | | | |
| 3 | Se obtiene el servicio esperado | | | | | |
| 4 | Cuando se solicita información, esta es ofrecida oportunamente | | | | | |
| 5 | Se ofrece información de calidad cuando se solicita | | | | | |
| Capacidad de respuesta | | | | | | |
| 6 | El servicio es recibido en el tiempo esperado | | | | | |
| 7 | Las respuestas hacia las consultas son obtenidas a tiempo | | | | | |
| 8 | Hay disponibilidad del colaborador para atender las necesidades del usuario | | | | | |
| 9 | Hay disponibilidad de recursos para la atención del usuario | | | | | |
| 10 | Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado | | | | | |
| Seguridad | | | | | | |
| 11 | El comportamiento de los colaboradores inspira seguridad | | | | | |
| 12 | Las respuestas que ofrecen los colaboradores brindan seguridad porque se basan en criterios técnicos | | | | | |

| | |
|---------------------------|--|
| 13 | Las operaciones o actividades que se realizan inspiran confianza |
| 14 | Las operaciones o actividades que se realizan inspiran seguridad |
| 15 | Los colaboradores cuentan con el conocimiento adecuado para responder las dudas y consultas |
| Empatía | |
| 16 | La atención recibida por la entidad es individualizada |
| 17 | Los colaboradores brindan una atención personalizada |
| 18 | Los colaboradores se preocupan por los intereses del usuario |
| 19 | Los colaboradores entienden las necesidades de los usuarios |
| 20 | Los colaboradores se preocupan por conocer las necesidades de los usuarios |
| Aspectos tangibles | |
| 21 | Los colaboradores operan equipos de apariencia moderna |
| 22 | Las instalaciones físicas con las que cuenta la entidad son atractivas y están bien cuidadas |
| 23 | Las instalaciones físicas con las que cuenta la entidad están adaptadas hacia el servicio ofrecido |
| 24 | Los colaboradores que lo han atendido tienen una buena apariencia |
| 25 | Los elementos materiales (catálogos, folletos, otros) son visualmente atractivos |

Anexo 4. Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES | | | | |
|--|---|--|--|--------------|-------------|---|--|
| | | | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGÍA | |
| ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021? | Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021 | Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021 | Variable 1: Gestión administrativa | Planeación | | Identificación de acción Conocimiento de estrategias Participación del personal | Tipo: Básica Diseño: Correlacional / No experimental / Transversal Población: 599 personas entre directores y docentes activos Muestra: 120 docentes y directivos / Muestra probabilística Muestreo: Aleatorio simple Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario |
| | | | | Organización | | Estructura organizativa Comunicación entre áreas Distribución de recursos | |
| | | | | Dirección | | Motivación Liderazgo Trabajo en equipo | |
| | | | | Control | | Desempeño laboral Desempeño organizacional Supervisión de sistemas de entidad | |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICOS | Variable 2: Calidad de servicio | Fiabilidad | | Cumplimiento de promesas Resolución de problemas Información oportuna | |

| | | | | |
|--|---|--|------------------------|--|
| ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021? | Determinar la relación entre la planeación y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021 | Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021 | Capacidad de respuesta | Disposición de servicio Tiempo de respuesta Disponibilidad |
| ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021? | Determinar la relación entre la organización y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021 | Existe relación significativa entre la organización y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021 | Seguridad | Comportamiento de colaboradores Trato del colaborador Conocimiento del colaborador |
| ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021? | Determinar la relación entre la dirección y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021 | Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021 | Empatía | Atención individualizada Atención personalizada Necesidades específicas |
| ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021? | Determinar la relación entre el control y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021 | Existe relación significativa entre el control y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021 | Aspectos tangibles | Modernidad de equipos Presentación de colaboradores Horarios de atención |

Anexo 4. Matriz de validación

EXPERTO N°01

| Título de la investigación: | | Gestión administrativa y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021 | | | | | |
|---------------------------------------|--------------|---|--|---|-------------------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Apellidos y Nombres del investigador: | | Ana María Martínez Ochoa | | | | | |
| Aspecto por evaluar | | | | | Opinión del experto | | |
| Variables | Dimensiones | Indicadores | Ítem pregunta | Escala | Si cumple | No cumple | Observaciones/sugerencias |
| Gestión administrativa | Planeación | Identificación de acción | La UGEL cuenta con documentos de control interno actualizados que permitan delimitar el accionar en base a objetivos estratégicos La entidad emplea adecuadamente los recursos económicos asignados | 1= Muy en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Completamente de acuerdo | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | Conocimiento de estrategias | Se identifican adecuadamente las actividades del personal específicas para alcanzar el cumplimiento de metas | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | Participación del personal | El personal forma parte de la elaboración de instrumentos de gestión El personal valida previamente la aplicabilidad de los instrumentos de gestión planteados | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Organización | Estructura organizativa | La entidad cuenta con una distribución del personal adecuada, en base a competencias Se tiene pleno conocimiento acerca de las funciones del personal y los representantes de área en la entidad | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | Comunicación entre áreas | La comunicación entre los colaboradores es efectiva Se mantiene una comunicación transversal efectiva que permita comunicarse con los líderes de área de forma rápida, permitiendo la solución de problemas internos | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | Distribución de recursos | La entidad distribuye eficientemente los recursos materiales, humanos y económicos | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Dirección | Motivación | La entidad busca implementar estrategias de motivación constantemente hacia los colaboradores Los líderes de la entidad tienen pleno conocimiento acerca de las actividades y los procesos que se desarrollan en la misma | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | |
|---------------------|------------------------|------------------------------------|---|---|--|--|
| | | Liderazgo | Existe un adecuado liderazgo directivo La entidad selecciona a sus líderes en base a competencias y cumplimiento de logros | X | | |
| | | Trabajo en equipo | La entidad promueve el trabajo en equipo | X | | |
| | Control | Desempeño laboral | Se evalúa constantemente el desempeño del personal La entidad evalúa el cumplimiento de metas organizacionales | X | | |
| | | Desempeño organizacional | La supervisión realiza el procedimiento del feedback para poder promover la mejora continua | X | | |
| Calidad de servicio | Fiabilidad | Supervisión de sistemas de entidad | Existe supervisión de las actividades realizadas por las diferentes áreas de la organización La evaluación se realiza en base a la búsqueda de calidad de servicio | X | | |
| | | Cumplimiento de promesas | Se cumple con las promesas de atención que son ofrecidas | X | | |
| | | Resolución de problemas | Cuando se presenta algún problema, se demuestra interés para solucionarlo Se obtiene el servicio esperado | X | | |
| | Capacidad de respuesta | Información oportuna | Cuando se solicita información, esta es ofrecida oportunamente Se ofrece información de calidad cuando se solicita | X | | |
| | | Disposición de servicio | El servicio es recibido en el tiempo esperado | X | | |
| | | Tiempo de respuesta | Las respuestas hacia las consultas son obtenidas a tiempo Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado | X | | |
| | Seguridad | Disponibilidad | Hay disponibilidad del colaborador para atender las necesidades del usuario Hay disponibilidad de recursos para la atención del usuario | X | | |
| | | Comportamiento de colaboradores | El comportamiento de los colaboradores inspira seguridad Las respuestas que ofrecen los colaboradores brindan seguridad porque se basan en criterios técnicos | X | | |
| | | Trato del colaborador | Las operaciones o actividades que se realizan inspiran confianza Las operaciones o actividades que se realizan inspiran seguridad | X | | |
| | | Conocimiento del colaborador | Los colaboradores cuentan con el conocimiento adecuado para responder las dudas y consultas | X | | |

| | | | | | |
|--------------------|-------------------------------|--|---|--|--|
| Empatía | Atención individualizada | La atención recibida por la entidad es individualizada | X | | |
| | Atención personalizada | Los colaboradores brindan una atención personalizada Los colaboradores se preocupan por los intereses del usuario | X | | |
| | Necesidades específicas | Los colaboradores entienden las necesidades de los usuarios Los colaboradores se preocupan por conocer las necesidades de los usuarios | X | | |
| Aspectos tangibles | Modernidad de equipos | Los colaboradores operan equipos de apariencia moderna Las instalaciones físicas con las que cuenta la entidad son atractivas y están bien cuidadas Las instalaciones físicas con las que cuenta la entidad están adaptadas hacia el servicio ofrecido | X | | |
| | Presentación de colaboradores | Los colaboradores que lo han atendido tienen una buena apariencia | X | | |
| | Horarios de atención | Los elementos materiales (catálogos, folletos, otros) son visualmente atractivos | X | | |

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Limas Huatuco David Angel DNI:07658393

Especialidad del validador: Abogado

Lima, 17 de noviembre del 2021.

Dr. David Ángel Limas Huatuco

EXPERTO N°02

| Título de la investigación: | | Gestión administrativa y la calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas-Huamán, Ayacucho 2021 | | | | | |
|---------------------------------------|--------------|---|---|---|---------------------|-----------|---------------------------|
| Apellidos y Nombres del investigador: | | Ana María Martínez Ochoa | | | | | |
| Aspecto por evaluar | | | | | Opinión del experto | | |
| Variables | Dimensiones | Indicadores | ítem pregunta | Escala | Si cumple | No cumple | Observaciones/sugerencias |
| Gestión administrativa | Planeación | Identificación de acción | La UGEL cuenta con documentos de gestión actualizados La entidad emplea adecuadamente los recursos asignados | 1= Muy en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Completamente de acuerdo | X | | |
| | | Conocimiento de estrategias | Se identifican acciones específicas para realizar el cumplimiento de metas | | X | | |
| | | Participación del personal | Todo el personal participa en la elaboración de instrumentos de gestión El personal tiene conocimiento acerca de instrumentos de gestión | | X | | |
| | Organización | Estructura organizativa | La entidad cuenta con una organización adecuada Se tiene pleno conocimiento acerca del organigrama de la entidad | | X | | |
| | | Comunicación entre áreas | La comunicación entre los colaboradores es fluida La comunicación con los líderes de la entidad es de fácil acceso | | X | | |
| | | Distribución de recursos | La entidad distribuye eficientemente los recursos | | X | | |
| | Dirección | Motivación | La entidad motiva constantemente a los colaboradores Los líderes de la entidad tienen alta calidad técnica | | X | | |
| | | Liderazgo | Existe un adecuado liderazgo directivo La entidad promueve el trabajo en equipo | | X | | |
| | | Trabajo en equipo | El personal cuenta con una adecuada conducta dentro de la entidad | | X | | |
| | Control | Desempeño laboral | Se evalúa constantemente el desempeño del personal La entidad evalúa el cumplimiento de metas organizacionales | | X | | |

| | | | | | | |
|------------------------|------------------------|--|---|---|--|--|
| | | Desempeño organizacional | La supervisión realiza el procedimiento del feedback para poder promover la mejora continua | X | | |
| | | Supervisión de sistemas de entidad | Existe supervisión de las actividades realizadas por las diferentes áreas de la organización La evaluación se realiza en base a la búsqueda de calidad de servicio | X | | |
| Calidad de servicio | Fiabilidad | Cumplimiento de promesas | Se cumple con las promesas de atención que son ofrecidas | X | | |
| | | Resolución de problemas | Cuando se presenta algún problema, se demuestra interés para solucionarlo Se obtiene el servicio esperado | X | | |
| | | Información oportuna | Cuando se solicita información, esta es ofrecida oportunamente Se ofrece información de calidad cuando se solicita | X | | |
| | Capacidad de respuesta | Disposición de servicio | El servicio es recibido en el tiempo esperado | X | | |
| | | Tiempo de respuesta | Las respuestas hacia las consultas son obtenidas a tiempo Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado | X | | |
| | | Disponibilidad | Hay disponibilidad del colaborador para atender las necesidades del usuario Hay disponibilidad de recursos para la atención del usuario | X | | |
| | Seguridad | Comportamiento de colaboradores | El comportamiento de los colaboradores inspira seguridad Las respuestas que ofrecen los colaboradores brindan seguridad porque se basan en criterios técnicos | X | | |
| | | Trato del colaborador | Las operaciones o actividades que se realizan inspiran confianza Las operaciones o actividades que se realizan inspiran seguridad | X | | |
| | | Conocimiento del colaborador | Los colaboradores cuentan con el conocimiento adecuado para responder las dudas y consultas | X | | |
| | Empatía | Atención individualizada | La atención recibida por la entidad es individualizada | X | | |
| Atención personalizada | | Los colaboradores brindan una atención personalizada Los colaboradores se preocupan por los intereses del usuario | X | | | |

| | | | | | | | |
|--------------------|--|-------------------------------|--|--|---|--|--|
| | | Necesidades específicas | Los colaboradores entienden las necesidades de los usuarios Los colaboradores se preocupan por conocer las necesidades de los usuarios | | X | | |
| Aspectos tangibles | | Modernidad de equipos | Los colaboradores operan equipos de apariencia moderna Las instalaciones físicas con las que cuenta la entidad son atractivas y están bien cuidadas Las instalaciones físicas con las que cuenta la entidad están adaptadas hacia el servicio ofrecido | | X | | |
| | | Presentación de colaboradores | Los colaboradores que lo han atendido tienen una buena apariencia | | X | | |
| | | Horarios de atención | Los elementos materiales (catálogos, folletos, otros) son visualmente atractivos | | X | | |


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): suficiencia

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


Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Víctor Iván Pereda Guanillo DNI: 18161683
Especialidad del validador: Estadístico

Lima 16 de noviembre del 2021.



Mag. Víctor Iván Pereda Guanillo
COESPE : 323
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ
REGION LA LIBERTAD

Anexo 5. Base de datos

| | | | | | | | | | | |
|-----|----------|---|---|-----|-----------------|---------|---|---|---|---|
| P1 | Numérico | 8 | 2 | P1 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| P2 | Numérico | 8 | 2 | P2 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| P3 | Numérico | 8 | 2 | P3 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| P4 | Numérico | 8 | 2 | P4 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| P5 | Numérico | 8 | 2 | P5 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| P6 | Numérico | 8 | 2 | P6 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| P7 | Numérico | 8 | 2 | P7 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| P8 | Numérico | 8 | 2 | P8 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| P9 | Numérico | 8 | 2 | P9 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| P10 | Numérico | 8 | 2 | P10 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| P11 | Numérico | 8 | 2 | P11 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| P12 | Numérico | 8 | 2 | P12 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| P13 | Numérico | 8 | 2 | P13 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| P14 | Numérico | 8 | 2 | P14 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| P15 | Numérico | 8 | 2 | P15 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| P16 | Numérico | 8 | 2 | P16 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| P17 | Numérico | 8 | 2 | P17 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| P18 | Numérico | 8 | 2 | P18 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| P19 | Numérico | 8 | 2 | P19 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| P20 | Numérico | 8 | 2 | P20 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| Q1 | Numérico | 8 | 2 | Q1 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| Q2 | Numérico | 8 | 2 | Q2 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| Q3 | Numérico | 8 | 2 | Q3 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| Q4 | Numérico | 8 | 2 | Q4 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| Q5 | Numérico | 8 | 2 | Q5 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| Q6 | Numérico | 8 | 2 | Q6 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| Q7 | Numérico | 8 | 2 | Q7 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| Q8 | Numérico | 8 | 2 | Q8 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| Q9 | Numérico | 8 | 2 | Q9 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| Q10 | Numérico | 8 | 2 | Q10 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| Q11 | Numérico | 8 | 2 | Q11 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| Q12 | Numérico | 8 | 2 | Q12 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| Q13 | Numérico | 8 | 2 | Q13 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| Q14 | Numérico | 8 | 2 | Q14 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| Q15 | Numérico | 8 | 2 | Q15 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| Q16 | Numérico | 8 | 2 | Q16 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| Q17 | Numérico | 8 | 2 | Q17 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |
| Q18 | Numérico | 8 | 2 | Q18 | {1,00, Total... | Ninguna | 8 |  |  |  |

Anexo 7. Carta de autorización de la Representante Legal de la Entidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

| | |
|--|------------------|
| Nombre de la Organización: | RUC: 20534489413 |
| Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas Huamán | |
| Nombre del Titular o Representante legal | |
| Nombres y Apellidos Lizbet Valdivia Olarte | DNI: 80277749 |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X] no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

| | |
|---|------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación | |
| Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Vilcas -Huamán, Ayacucho 2021. | |
| Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública | |
| Autor: Nombres y Apellidos Ana María Martínez Ochoa | DNI: 28314853 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Vilcas Huamán 08 de febrero 2022

Firma: 
Lic. Lizbet Valdivia Olarte
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.