



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y Calidad de Servicio en el almacén de la
UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Pinto Tintaya, Jean Pierre (orcid.org/0000-0001-8327-2826)

ASESOR:

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

Dedico mi tesis, a la persona que siempre me acompaña en los buenos y malos tiempos, mi novia; al igual que a mi hermano que siempre ha sido un pilar en mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por el don de la vida, al igual que a mis maestros por haberme iluminado con sus conocimientos, por último agradezco a mis padres, quienes gracias a ellos he podido lograr cada objetivo establecido.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
II. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y diseño de investigación	20
3.1.1 Tipo de investigación	20
3.1.2 Diseño de investigación:	20
3.2 Variables y operacionalización	20
3.3 Población, muestra y muestreo	23
3.3.1 Población:	23
3.3.2 Muestra:	24
3.3.3 Muestreo:	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Procedimientos	26
3.6 Método de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMENDACIONES	47

REFERENCIAS

49

ANEXOS

49

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Prueba de confiabilidad de la variable gestión administrativa.	25
Tabla 2. Prueba de confiabilidad de la variable calidad de servicio.	26
Tabla 3 Niveles de Gestión administrativa y Calidad de servicio	28
Tabla 4 Niveles de Estructura y cultura de la organización y Calidad de servicio	29
Tabla 5 Niveles de Toma de decisiones y Calidad de servicio	30
Tabla 6 Niveles de Planeamiento y Calidad de servicio	31
Tabla 7 Niveles de Dirección de organizaciones y Calidad de servicio	32
Tabla 8. Pruebas de normalidad para la variable Gestión Administrativa y Calidad de servicio	33
Tabla 9. Correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio.	35
Tabla 10. Correlación entre la dimensión estructura y cultura de la organización y calidad de servicio.	36
Tabla 11. Correlación entre la dimensión toma de decisiones y calidad de servicio.	37
Tabla 12. Correlación entre la dimensión planeamiento y calidad de servicio.	38
Tabla 13. Correlación entre la dimensión dirección de organizaciones y calidad de servicio.	39

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Gestión administrativa y Calidad de servicio.....	28
Figura 2 Niveles de Estructura y cultura de la organización y Calidad de servicio....	29
Figura 3 Niveles de Toma de decisiones y Calidad de servicio.....	30
Figura 4 Niveles de Planeamiento y Calidad de servicio.....	31
Figura 5 Niveles de Dirección de organizaciones y Calidad de servicio.....	32
Figura 6. Toma de datos.	87
Figura 7. Evidencia del recojo de datos.	87

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022. Con relación a la metodología usada fue básica, descriptiva correlacional, diseño no experimental, de corte transversal y cuantitativo, los datos se tomaron de la muestra de 80 usuarios que laboran en la UGEL 5 y están relacionados con el servicio de almacén de la entidad pública, cumpliendo los requisitos de la investigación, que es interactuar en el proceso de gestión administrativa y calidad de servicio; La muestra fue no probabilística y por conveniencia, la fiabilidad de los instrumentos de evaluación se midió mediante el Alfa de Cronbach, la relación de las variables se midió a través del estadístico de Rho de Spearman, en el cual se obtuvo una correlación de 37,3% relación baja y un nivel de significancia de $0.001 < 0.050$; por otro lado un 54% de los usuarios establecieron muy eficiente la gestión administrativa y un 52,2% eficiente la calidad de servicio; concluyendo que existe relación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, de Lima Metropolitana, 2022.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad, servicio, planeamiento, toma de decisiones.

Abstract

The general objective of this research work was to determine the relationship between administrative management and quality of service in the warehouse of UGEL 5, Metropolitan Lima, 2022. In relation to the methodology used, it was basic, descriptive correlational, design not experimental, cross-sectional and quantitative, the data was taken from the sample of 80 users who work at UGEL 5 and are related to the warehouse service of the public entity, fulfilling the requirements of the investigation, which is to interact in the process administrative management and service quality; The sample was non-probabilistic and for convenience, the reliability of the evaluation instruments was measured by Cronbach's Alpha, the relationship of the variables was measured through the Spearman's Rho statistic, in which a correlation of 37 was obtained, 3% low relationship and a significance level of $0.001 < 0.050$; On the other hand, 54% of users establish administrative management as very efficient and 52.2% as efficient as service quality; concluding that there is a relationship between the variables administrative management and quality of service in the warehouse of UGEL 5, of Metropolitan Lima, 2022.

Keywords: Administrative management, quality, service, planning, decision making.

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los pilares de una sociedad en desarrollo es la educación, que es el cimiento para poder medir el grado de desarrollo de los países. Los individuos y la sociedad dependen para su éxito de la calidad de su sistema educativo. En combinación con lo anterior, la educación puede definirse como uno de los ejercicios básicos para el desarrollo de cualquier sociedad. Por esta razón, toda sociedad necesita un enfoque de gestión adecuada e ideal que permita el correcto funcionamiento de cada uno de las instituciones a cargo del Estado; con relación a la educación, dispositivos que lo componen para lograr resultados exitosos en la gestión pública, brindando calidad de servicio (CdS) adecuado a la población Webb et al. (2018).

La pandemia de la COVID-19, planteó importantes desafíos en América Latina, sobre todo en la administración de las diferentes entidades públicas, incluyendo el área educativa y sus correspondientes instituciones, encargadas de su correcto funcionar. Estos desafíos y lecciones nos ofrecen hoy la oportunidad de repensar en el propósito del correcto funcionar del Estado y respectivamente la toma de decisiones de las áreas encargadas de la gestión administrativa con relación a la eficiencia de sus decisiones La Comisión Económica para América Latina y el Caribe "CEPAL" (2021).

Cada vez la población se ha vuelto más exigente con respecto a los resultados generados por la gestión pública, sobre todo, en las áreas de educación, salud, infraestructura y desarrollo social. Por consiguiente la satisfacción del beneficiario se convirtió en un indicador determinante de la gestión pública, por ende las instituciones publicadas necesitan brindar una calidad de servicios como justificante de su correcto accionar Pedraza et al. (2015).

En el Perú según el Ministerio de Educación "MINEDU" (2021), las condiciones creadas por la situación de pandemia de la COVID-19 han generado escenarios en donde sus diferentes entidades han tenido limitaciones para cumplir los objetivos planteados, debido a que la administración pública no se encontraba preparada para

enfrentar ese tipo de escenario, paralizando instituciones educativas y otras entidades encargadas de la educación nacional como la UGEL

Vasquez (2020) encontró deficiencias financieras dentro de la UGEL de Lambayeque. De igual manera, en Huancavelica se reportó un hallazgo de una serie de textos educativos en mal estado en el almacén de la UGEL. Eventos como los descritos empañan la imagen de las instituciones del estado, por lo que la percepción de los usuarios sobre la (CdS) es de nivel bajo, dudando sobre el tipo de accionar de los funcionarios encargados de la gestión.

En el contexto local, dentro del almacén de la UGEL 05, la administración se ha enfrentado a nuevos en un escenario post pandemia, buscando adaptabilidad para poder cumplir con los objetivos institucionales determinados, estableciendo nuevos roles en los empleados, es decir, la cultura organizacional necesita una adecuada gestión, de esta forma garantizar la (CdS).

En ese sentido se formuló como problema general, ¿Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022? y se formularon como problemas específicos: (1) ¿Existe relación entre la estructura y la cultura de la organización y calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022? (2) ¿Existe relación entre la toma de decisiones y calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022? (3) ¿Existe relación entre el planeamiento y calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022? y (4) ¿Existe relación entre la dirección de organizaciones y calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022?

La justificación del estudio está totalmente respaldada por su idoneidad. **Teórico**; dominando los fundamentos de las variables a través de los aportes de expertos debidamente citados, así mismo la investigación brindó nuevos y tangibles conocimientos sobre la realidad de la calidad de servicio en el ámbito de la educación. En la **práctica**, los impactos incluyeron las recomendaciones más urgentes y

oportunas, el logro de resultados generará acciones con alineación entre organizaciones para mejorar la (CdS) de almacén. El beneficio **metodológico** se estableció con la disponibilidad de las herramientas elaboradas, contando con la valides y siendo fiables para fines de aplicación futura a nuevos estudios.

Se formuló como objetivo general: Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022 y, como objetivos específicos: (1) Describir la relación de la estructura y la cultura de la organización con la calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022, (2) Describir la relación de la toma de decisiones y la calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022, (3) Describir la relación del planeamiento y la calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022, (4) Describir la relación de la dirección de organizaciones y la calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022.

Se formuló como hipótesis general: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022 y, se formularon como hipótesis específicas: (1) Existe relación entre la estructura y la cultura de la organización y la calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022, (2) Existe relación entre la toma de decisiones y la calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022, (3) Existe relación entre el planeamiento y la calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022, (4) Existe relación entre la dirección de organizaciones y la calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022.

Por último, con relación a la responsabilidad social, en el presente trabajo se buscó si existe relación entre la gestión administrativa (GA) y la (CdS), para poder servir como base teórica para futuros análisis que brinden la información necesaria que permitan ser más eficientes a las distintas entidades públicas y también privadas, generando un aumento de beneficios en términos monetarios y sociales.

II. MARCO TEÓRICO

Se procedió a realizar una revisión exhaustiva de diversos estudios tanto a nivel nacional como internacional, es por ello que se seleccionó dentro de las referencias internacionales a Rocafuente (2019), en su estudio, tiene como objetivo evaluar el impacto de la (GA) en la (CdS) en la cooperativa de transporte “Mar Azul” de la Parroquia Anconcito, Estado Salinas. Se aplicó el método de estudio relacional, documental y de campo. A través de la inducción, la inferencia y el análisis. En la recolección de la información se aplicaron herramientas de entrevista y encuesta, lo que tuvo como resultado una insuficiente (GA) de la cooperativa de transporte. La metodología aplicada en el estudio fue un enfoque cuantitativo de tipo aplicado, en un diseño transversal no experimental, con un grado de causalidad. El estudio concluyó que el modelo de organización administrativa funciona para mejorar el servicio que brinda la empresa de transporte “Mar Azul” Cooperativas de ciudadanos.

Colcha, Moreno, Pérez & Serrano (2022) en su estudio de investigación, el objetivo fue identificar la cercanía de los enfoques teóricos y metodológicos para la (GA) y la calidad del servicio. La metodología del estudio realizado fue cuantitativa, descriptiva y correlacional entre los artículos y publicaciones científicas que se produjeron entre 2010 y 2021, siendo un total de 30 publicaciones analizadas incluyendo las diferentes teorías y en particular la teoría funcional con sus correspondientes aspectos de planificación, organización, dirección y control. Concluyendo que entre el desempeño de las acciones administrativas y la (CdS) que brinda las organizaciones existe relación e influencia.

Tagua (2016), tiene como objetivo diseñar un modelo de la (GA) para mejorar la calidad de servicio a los usuarios del mercado “El Dorado” en el estado de Pastaza. La Metodología utilizada fue el enfoque cuantitativo aplicado según un plan de transformación no experimental con el grado de correlación de causalidad. Concluye que la (GA) permite una dirección eficaz de las labores del mercado “El Dorado en El Puyo”, lo que requiere la aplicación de un modelo de gestión gerencial que promueva la armonía y unidad entre departamentos, socios y concesionarios.

Chiquito (2022) en su estudio tuvo como objetivo analizar si es adecuado mejorar la (GA) de las instituciones de educación superior en el Ecuador a través de una planificación estratégica basada en instrumentos financieros - académicos. Como metodología se realizó un análisis muy riguroso y se seleccionaron 20 documentos que contengan aspectos de procedimientos de planificación estratégica, visión y misión, objetivos estratégicos, plan de desarrollo, desarrollo institucional. Como conclusión se encontró brechas que se relacionan con el uso eficaz y eficiente de los recursos planificados en los planes de la (GA) para alcanzar la internacionalización de las instituciones educativas.

Becerra (2022) en su investigación tuvo como objetivo realizar un análisis de las afectaciones provocadas por el COVID - 19 en la (GA) de una institución de educación superior. La metodología fue descriptiva y bibliográfica, con un diseño seccional no experimental. Como herramienta de recolección de datos se aplicó una entrevista semiestructurada. Para recolectar la información se aplicó una entrevista a los empleados que ocupan cargos gerenciales en la organización que cumplieron con los criterios de inclusión. Los resultados obtenidos fueron: incertidumbre, estancamiento de la información, retrasos en el trabajo, reorganización y división del trabajo, disrupción y modificación de operaciones.

Respecto a las referencias nacionales se tomó en cuenta a Aliaga & Alcas (2021), en su estudio para investigar el efecto de la organización administrativa y la (CdS) en un hospital público de la ciudad de Lima sobre el parto. El método de estudio fue cuantitativo, descriptivo, causal y transversal. Se trabajó con una muestra de 90 pacientes de 117 mujeres a las que se les dio seguimiento durante dos meses consecutivos; el muestreo fue aleatorio. Se utilizaron tres instrumentos validados por expertos y su fiabilidad se midió mediante el Alfa de Cronbach. Se concluyó que se ha demostrado que existe un efecto de la organización administrativa y (CdS).

Barrón & Leiva (2020), en la investigación que realizaron, tuvieron como objetivo determinar la relación que existe entre la (GA) y la (CdS) en la Universidad Nacional

del Centro del Perú 2019. La metodología que se utilizó fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicable, diseño no experimental, la muestra fue de tipo no experimental probabilística, por lo que no se utilizó población. Para medir las variables se utilizó un cuestionario, en escala ordinal tipo Likert, confirmado por juicio de expertos y confiabilidad según el estadístico alfa de Cronbach. Concluyendo que existe una relación directa entre la organización administrativa y la (CdS) para la Universidad nacional del Centro del Perú 2019. Con una correlación positiva muy alta de $r = 0.914$, que significa a mayor calidad de servicio, mejor (GA) en la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Talledo (2017) en su investigación se planteó como objetivo determinar la relación entre las instituciones de (GA) y la (CdS) que brinda la Oficina de la Administración Pública SERFOR. El método utilizado en la encuesta es la inferencia hipotética, ésta encuesta utiliza un diseño no experimental correlacional para sus fines, la población es de 163 habitaciones para los empleados del SERFOR y la muestra es de 115 usuarios. Los instrumentos utilizados (escaneo) son a través de escala Likert. Los resultados obtenidos fueron que el 26,96% de los empleados cree que las instituciones de (GA) se encuentran en un nivel eficaz, el 53,91% en el nivel normal y el 19,13% en un nivel insuficiente. Por otro lado, el 23,48% de los empleados lo calificó alto, el 54,78% lo calificó medio y el 21,74% de los empleados lo calificó bajo. Se concluye que las variables (G.A) y la (CdS) se relacionan de manera significativa y directa con una correlación de 0.537.

Saavedra (2019) en su investigación tuvo como objetivo general definir la relación que existe entre (GA) institucional y la (CdS) de la Universidad Nacional Federico Villareal. La Metodología que utilizó fue de diseño no experimental, correlacional, de enfoque cuantitativo, como instrumento de recolección de datos se hizo uso de la encuesta de inferencia hipotética, y se utilizó como herramienta el cuestionario con la escala de Likert. Concluyeron que existe una relación estadísticamente significativa entre la organización administrativa de la UNFV y la (CdS) de 0.721.

Por otro lado, Chumioque (2018) en su investigación se planteó como objetivo principal identificar la relación que existe entre la (GA) y la (CdS) entre el personal de la empresa de transporte Emprecosur S.A.. La metodología de este estudio es de diseño transversal, no experimental, descriptivo correlacional, con una población y muestra considerada de 32 participantes, datos censales. Las herramientas aplicadas tienen alta confiabilidad según el estadístico Alfa de Cronbach de 0.967 para la variable (GA) y 0.976 para la variable (CdS). Se llegó a la conclusión que existe una correlación significativa entre las variables (GA) y la (CdS) que da la empresa. Transportes Emprecosur S.A. - Pachacámac.

Habiéndose efectuado la revisión de los diferentes estudios donde se evidencia la existencia de la relación entre las variables (GA) y la (CdS) y su viabilidad para investigar, se procedió a la revisión de los conceptos y definiciones de los diferentes investigadores para las dos variables motivo de esta investigación:

En el campo de la gestión organizacional, es establece como la adecuada organización de recursos de la institución, es necesario el conocimiento técnico sobre las herramientas complejas útiles para la gestión de organizaciones y que tengan la capacidad organizativa para conducir a las organizaciones a la productividad, la innovación y el compromiso en su entorno. La (G.A) se mide bajo las siguientes dimensiones: la estructura y la cultura de la organización, la toma de decisiones, el planeamiento y la dirección de organizaciones (Fedi, Loguzzo & Marcó 2016).

Mendoza & Moreira (2021), definen la gobernanza como una ciencia que posibilita la realización de actividades junto con la adecuada planificación, correcta organización, y control de insumos o recursos, con el fin de generar cambios a largo plazo que permitan a los ciudadanos mejorar su calidad de vida, la gestión gerencial tiene como objetivo de dirigir y lograr la rentabilidad y de que el negocio funcione con éxito.

Chiavenato (2009) afirmó que la gestión gerencial es un acto establecida por los gerentes de cada empresa, quienes tienen como funciones principales: planificar,

organizar, administrar y controlar, la realización de dichos actos es un proceso cíclico, para ello se debe realizar el manejo gerencial teniendo en cuenta los riesgos internos y externos.

Fernández (2016) afirmó que el concepto de (GA) ha evolucionado con el tiempo, nuevas tecnologías y relaciones para mejorar nuevos productos y servicios, para satisfacer las necesidades del mercado en crecimiento, con el objetivo de ser cada vez más eficientes y efectivos, de igual forma aplicar y desarrollar propuestas y sobrevivir en los entornos que se presentan en el mundo de los negocios, adoptar y aplicar nuevas filosofías de gestión y lograr nuevos avances en la planificación, organización, dirección y control. Sin embargo, la gestión empresarial es un tema global que afecta a todos como organización.

Mendoza & Moreira (2021), la (GA) se ha aplicado desde la antigüedad a través de la experiencia, la (GA) se ha caracterizado por seguir los procesos administrativos de planificación, organización, dirección y control, procesos necesarios para el correcto manejo de una institución. Ejercer el liderazgo dentro de la organización es fundamental. Estas pequeñas operaciones ayudan en el desarrollo efectivo de los proyectos o metas de la empresa.

Benites & Castillo (2018) afirman que la adecuada (GA) puede llevar al logro de metas institucionales, sin embargo, en muchos casos, esto impide alcanzar las buenas metas del sistema educativo como resultado de la forma de (GA) a implementar, la cual se puede categorizar como buena, regular o mala y también se debe reconocer la gobernabilidad como una de las prioridades del proceso. El proceso educativo, siendo fundamental para el buen desempeño, la gestión le dará el privilegio necesario a la estructura que brinda, organización, filosofía y calidad implementada por los docentes en el aula.

Según Marcó et al. (2016) las dimensiones de la (GA) son cuatro aspectos: la estructura y cultura de la organización, la toma de decisiones, la planificación y la gestión de la organización. De igual forma se establece la primera dimensión: la

estructura y la cultura de la organización, conlleva al adecuado manejo de la institución mostrando beneficios, a la vez teniendo un aspecto amigable a la comunidad, de esta forma lograr un posicionamiento positivo y adecuado.

La segunda dimensión es la toma de decisiones. Las decisiones que se toman como integrantes de una institución es un proceso en donde son clasificados en tres tipos, operáticos, estratégicos y tácticos. Sin embargo, rara vez pensamos en cómo tomamos nuestras decisiones, ya sean lógicas o intuitivas Wiig (2010).

Como tercera dimensión es la planeación, el Ministerio de Economía y Finanzas "MEF" (2022), refiere a la planeación, como la formulación de políticas públicas y planes relacionados al uso de recursos estatales, en el cual se da la creación de proyectos, siendo de gran importancia debido a que dirigirá la actividad institucional; en términos de tiempo en el las instituciones públicas, la planeación se establece para un año calendario, el área encargada de la planeación en las entidades públicas es la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; cuya principal función es dirigir los procesos de planeación, siendo estos los proyectos de Presupuesto Institucional Anual.

Finalmente, la cuarta dimensión es gestión de las organizaciones, Mendoza V. & Moreira J. (2021), refiere, la gestión de organizaciones como una herramienta que guía la institución, buscando el adecuado manejo de los recursos, siendo estos recursos monetarios, productivos y humanos; de igual forma tiene como objetivo el cumplimiento de metas establecidas, evitando la pérdida de recursos, ya sean materiales, tiempo, monetario o esfuerzo.

Para la variable Calidad de servicio se analizaron los siguientes autores como referencia:

Lovelock & Wirtz (2019), identificaron la (CdS) como un factor clave asociado con la satisfacción del cliente, si un cliente está muy satisfecho o incluso feliz, es más probable que se convierta en un cliente fiel parte de la empresa, para consolidar sus compras a un solo proveedor y difundir recomendaciones positivas.

Kotler & Armstrong (2013), definen la calidad de servicio como un medio para lograr el posicionamiento en el mercado, para lo cual es necesario lograr los requerimientos del cliente, estableciendo un adecuado servicio que responda las necesidades de sus consumidores.

Alcalde (2019), define qué calidad de servicio es ver con los genes humanos; es la capacidad humana de hacer bien las cosas. La calidad corresponde no sólo al producto, sino a toda la organización, en él se busca un mejoramiento constante, a favor de los empleados, empleadores, clientes y comunidad.

Mendoza (2018), define la (CdS) como el cumplimiento de los estándares establecidos por el mercado, logrando un posicionamiento del producto en la preferencia de las personas, lo cual determinara un mejoramiento constante en la calidad de servicio, debido a que las empresas constantemente están compitiendo por lograr la mayor cantidad de clientes que requieran y usen sus servicios y productos.

Vargas & Aldana (2018) señalan que la calidad de servicio se mide bajo las siguientes dimensiones: diseño de sistemas de producción, gestión de servicios, auditoria del servicio y mejoramiento del servicio; definiendo cada una de ellas de la siguiente manera; la primera dimensión es el diseño del sistema productivo: se dice que un servicio es un conjunto de elementos interrelacionados que van desde la satisfacción de los consumidores hasta el diseño de los sistemas productivos y la gestión de los servicios, a través de sistemas de diseño y entrega, control de calidad del servicio, etc., permitiendo a las empresas de servicios obtener una nueva visión de la función de control.

La segunda dimensión es la gestión de servicios, Rojas et al. (2016), define a la gestión de servicios, como una herramienta encargada de dirigir los recursos de forma oportuna, buscando una efectividad y eficiencia a la hora de brindar una respuesta útil y ágil a las necesidades de los clientes, las funciones pueden variar de acuerdo al rubro de la institución, sin embargo la atención adecuada al cliente siempre será reconocido como un valor a favor del funcionar de la empresa.

La tercera dimensión es la evaluación del servicio, Lazzari & Moulia (2014), conceptualiza, como aquel factor relacionado con la experiencia de los clientes hacia la empresa, con ello la empresa tiene la capacidad de anticiparse a las necesidades y expectativas de quienes adquieren sus servicios y productos, en el proceso de evaluar los indicadores de satisfacción y compararlos con los indicadores de la competencia. La evaluación es esencial para las funciones de diseño, producción y prestación de servicios de forma fiable. Como resultado, puede obtener opiniones favorables de los clientes sobre la (CdS) que recibe la empresa y qué tan bien se satisfacen sus necesidades y expectativas.

Finalmente, como cuarta dimensión tenemos la mejora de servicio, C. Rojas et al. (2020), define a la mejora del servicio, como la capacitación y educación sobre la calidad del servicio, siendo necesaria para que este enfoque sea efectivo que se dé una constante evaluación de la atención dirigida a los clientes; la mejora de servicio se da en el momento en que la institución logra mejorar la calidad de servicio dirigida a los clientes, por ello es necesario generar procesos como el autoservicio y el post servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: Hernández et al. (2014) conceptualizó el tipo de investigación básica, como la fuente primaria de conocimiento, debido a que parte de la observación, y se utilizarán los resultados, para promover el objeto de estudio y sirva como sustento para trabajos de investigaciones futuros. De acuerdo a lo mencionado, el tipo de investigación es básico.

Asimismo, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo porque se analizó valores numéricos para dar respuesta a los objetivos, el método cuantitativo se enfoca en el uso de datos numéricos desarrollados a través de procesos estadísticos, para describir compartimientos. Hernández Sampieri & Mendoza Torres, (2018).

3.1.2 Diseño de investigación: el diseño de investigación experimental, será determinado por el investigador quien decide si interviene en la recolección de datos y resultados obtenidos; (Agudelo et al., 2008). De acuerdo al concepto anterior, el presente trabajo ha sido de diseño no experimental, no ha existido manipulación por parte del autor en las variables, la recolección de datos fue de fuente primaria y el tipo prospectivo, de corte transversal debido a que la toma de datos se realizó en un solo momento determinado.

Asimismo, se desarrolló bajo un nivel relacional el cual se buscó analizar el nivel de asociación entre ambas variables, tal cual lo dicen los autores, su propósito es comprender la correlación o nivel de investigación entre dos o más variables en un contexto específico. Por último, es bivariado, debido a que se analizarán dos variables en el almacén de la UGEL 5, de Lima Metropolitana.

3.2 Variables y operacionalización

Carballo & Guelmes (2016) conceptualiza el término variable, como instrumentos de construcción, que reúnen propiedades para poder establecer valores diversos, los cuales permiten brindar información para un determinado análisis,

Cabezas et al. (2018) establece que las variables permiten una interpretación de la realidad y estructuran la hipótesis para el investigador.

(GA) y (CdS), son las variables establecidas, con las cuales se buscó dar solución al problema general, debido a sus características conceptuales y dimensiones brindan el soporte en la presente investigación.

Definición conceptual:

Variable 1. Gestión administrativa.

Marcó et al. (2016) mencionan, en el campo de administración de empresas, la (GA), brinda las herramientas y conocimientos adecuados para el desarrollo institucional, establecidos por el alto mando el cual es la gerencia, en busca del cumplimiento de objetivos y un manejo adecuado de todas las capacidades como organización, permitiendo un desarrollo que logra prevalecer en su entorno, buscan la constante mejora.

Variable 2. Calidad de servicio.

Vargas & Aldana (2011) mencionaron que el servicio es un conjunto de elementos interrelacionados, para satisfacer al consumidor, partiendo desde el inicio de la producción y finalizando en el bienestar del consumidor, a través de las necesidades satisfechas; en lo cual es determinante la calidad del servicio.

Definición operacional:

De igual manera la variable, (GA) se enfoca en 4 dimensiones: estructura y cultura de la organización, toma de decisiones, planeamiento y dirección de organizaciones y esto se mide con indicadores de 24 ítems, utilizando la escala de Likert dada de la siguiente forma: Nunca (5) – pocas veces (4) – a veces (3) – casi siempre (2) – siempre (1). Ver Anexo 4.

En la variable (CdS) consta de 4 dimensiones: diseños de sistemas de producción, gestión de servicios, auditoria del servicio y mejoramiento del servicio) y

esto se mide con indicadores de 24 ítems, utilizando la escala de Likert dada de la siguiente forma: Nunca (5) – pocas veces (4) – a veces (3) – casi siempre (2) – siempre (1). Ver Anexo 4.

Indicadores:

Mondragón Pérez (2002) definen un indicador como una herramienta que nos permite definir y clarificar, teniendo propiedades que pueden ser medidos, permitiendo al investigador obtener datos mediante la observación, por lo cual guía al investigador y muestra el impacto que genera al objetivo de investigación.

Con relación al concepto mencionado, en la investigación presentada, en la variable administración de organizaciones, que es representado por cuatro dimensiones que de igual forma se representan por sus respectivos indicadores: la primera dimensión que es estructura y cultura de la organización, contando con los indicadores: satisfacer las necesidades de interacción social de las personas, mejorar el desempeño de la organización, canales más rápidos y más eficientes; para la segunda dimensión que es toma de decisiones, cuenta con los indicadores: raciocinio e intuición; respectivamente para la tercera dimensión la cual es planeamiento, cuenta con los indicadores: acción futura, objetivos y estrategias; finalmente para la cuarta y última dimensión la cual es dirección de organizaciones, cuenta con cinco indicadores: función de dirección, capital humano, atributo diferenciador, rol estratégico y responsabilidades operativas.

De igual manera, se menciona para la segunda variable, la cual es calidad de servicio, el cual cuenta con cuatro dimensiones, para la primera dimensión el cual es diseño de sistemas de producción, el cual presenta los indicadores: satisfacer al consumidor, sistemas de diseño, control de calidad de servicio y retroalimentación; para la segunda dimensión que es gestión de servicios, representado por los indicadores: herramientas propias del servicio, herramientas que soportan el servicio desde la perspectiva de la calidad, mejoramiento continuo y herramientas administrativas; como tercera dimensión el cual es auditoria del servicio, presenta tres

indicadores los cuales son: evaluar índices de satisfacción del usuario, satisfacción de necesidades y expectativas y finalmente funciones de diseño, producción y presentación del servicio; por ultimo tenemos a la dimensión mejoramiento de servicio, los cuales presentan seis indicadores, los cuales son: capacitación, educación, diagnóstico de las actividades, manejo de los instrumentos, indicadores de gestión y la forma de evaluarlo y finalmente proceso de mejoramiento continuo.

Escala de medición:

La escala será ordinal, por lo cual se ha establecido un orden en las respuestas del instrumento de evaluación (1 al 5) conocido como escala ordinal de Likert. Matas (2018) conceptualiza la escala de Likert como un instrumento ordinal que permite plasmar y representar la intervención del encuestado.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Cabezas et al. (2018) conceptualiza a la población como la totalidad de un universo, individuos o cosas, los cuales presentan y representan propiedades similares, importantes para la descripción de la investigación. En la investigación presentada, la población ha sido conformada por 80 usuarios del almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022, los cuales intervienen de forma directa con el proceso de producción del servicio final.

Criterios de inclusión: Suárez-Obando (2016) define, como aquellos sujetos que cumplen con los criterios y requisitos establecidos, ubicados con las propiedades necesarias para la investigación, con relación a dicho concepto se considerado a los usuarios del almacén de la UGEL 5, de Lima Metropolitana, enfocados en las áreas que intervienen en la calidad de servicio general como institución, debido a que reúnen las características necesarias para el entendimiento de nuestras variables; se contó con el apoyo voluntario de los mencionados para la resolución de encuestas.

Criterios de exclusión: Alvarez-Manassero & Manassero-Morales (2016), refieren que son aquellas bases de índole científico, en el cual se descarta al sujeto de estudio, debido que no posee las propiedades necesarias de la investigación. Dentro de los criterios de exclusión, en el momento en que se han realizados las encuestas para esta investigación, no se ha solicitado que estas sean resueltas por el resto del personal de la UGEL 5, de Lima Metropolitana, como el personal de limpieza, el área jurídica; debido a que no representan las características necesarias en el presente trabajo de investigación.

3.3.2 Muestra: Según Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018), conceptualiza muestra como aquella representatividad o parte de una población, que está orientada al análisis debido a un estudio o investigación. Debido a que poseen características iguales o similares, para representar nuestras variables que son (GA) y calidad de servicio, la muestra determina a los usuarios del almacén de la UGEL 5, de Lima Metropolitana, conformando una cantidad de 80 colaboradores.

3.3.3 Muestreo: Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018), refiere el término “muestrear” donde el investigador por la naturaleza del objeto de investigación, para una mejor comprensión toma la decisión de generar estratos dividiendo a la población en sub conjuntos, Otzen & Manterola (2017), establece que el muestreo no probabilístico, a diferencia del probabilístico, no existe una certeza que los individuos seleccionados de la población sujeta al estudio representen a la población blanca, debido a lo informal de la selección, pero ello se escoge por la necesidad del investigador.

Prosiguiendo, Milagros et al. (2019), refiere, que el muestro por conveniencia se establece y es determinado por la accesibilidad a los objetos de estudio, lo cual permite brindar la capacidad de un mejor análisis al investigador, debido a que es una forma conveniente por parte del investigador, la muestra del presente trabajo se conformó por 80 usuarios del almacén de la UGEL 5 de Lima Metropolitana debido a que cumplen las características requeridas para el análisis de nuestras variables.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica elegida en esta evaluación fue la encuesta, el cual tienen un total de 48 ítems (preguntas) establecidos con respuestas bajo la escala de Likert, la encuesta para la primera variable administración de organizaciones, el cual estuvo conformada por 24 ítems, de igual forma para la variable calidad de servicio, el cual estuvo conformado por 24 ítems, con dicho instrumento se recopiló información puntual, con el cual se pudo realizar el análisis e investigación correspondiente, Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018) según refiere el cuestionario como un conjunto de preguntas, que permiten medir a una o varias variables, permitiendo el avance de una investigación.

Confiabilidad.

La confiabilidad Manterola et al. (2018) representa las mediciones, es necesario para cualquier proceso de investigación, considerado de gran importancia y relevancia, se puede establecer que un instrumento es confiable, cuando este ha llegado a los mismo resultados y conclusiones que otros trabajos de investigación, realizados en diferentes sitios y momentos, mostrando la fiabilidad de un instrumento de evaluación. La confiabilidad de las herramientas para evaluar la (GA) y las variables calidad de servicio se comprobó mediante la prueba empírica, por Alfa de Cronbach; Quero Virla (2010) refiere, como método estadístico, que sirve para evaluar el criterio y consistencia de una matriz de datos, en el presente trabajo de investigación se aplicó a 10 usuarios del almacén de la UGEL 5 ubicada en la ciudad de Lima, donde se obtuvo los resultados: 0.858 para la variable organizacional y 0.802 para la variable calidad del servicio, lo que denota alta confiabilidad en ambas variables.

Tabla 1.

Prueba de confiabilidad de la variable gestión administrativa.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.858	24

Tabla 2.

Prueba de confiabilidad de la variable calidad de servicio.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.802	24

3.5 Procedimientos

Para la realización de la recolección de datos, se coordinó con la responsable del almacén de la UGEL 5, quien autorizó que se realice las encuestas al personal administrativo que estaba vinculado al almacén. Se procedió a realizar las encuestas de manera presencial a cada personal, indicándoles que la encuesta es anónima, por tanto los resultados obtenidos serán del total de encuestados.

Las pruebas fueron calificadas organizándolas en el lugar de trabajo en Excel, de igual manera los datos fueron manejados en el programa SPSS. V25, se recopiló a través de tablas de recurrencia, prueba de ordinal y suposición.

Se realizó la prueba de normalidad, para conocer qué tipo de distribución tiene nuestro estudio, en esta oportunidad emplearemos la prueba de Kolgomorov Smirnov por tratarse de una población mayor a 50.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos cuantitativos se presentarán en una tabla refinada agrupada por factores y aspectos para evaluar la naturaleza de la respuesta del encuestado, pero la prueba teórica se complementará con el uso del conocimiento de Spearman se determinarán nuestros factores exploratorios. En el cuadro presentado y el grado e importancia de la relación interna.

3.7 Aspectos éticos

La investigación no buscó perjudicar a ningún miembro de la organización y se mantendrá la confidencialidad, dando su consentimiento informado de que se dará igual trato a quienes serán objeto del estudio. De acuerdo al Código de Ética de la

Universidad Cesar Vallejo, se resaltarán temas importantes, además, este estudio será real y no dará señas de similitud con otras investigaciones, además, se ha realizado una investigación propia, con el consentimiento y autorización para realizar la investigación. Se ha utilizado el formato APA 7 y también se mantendrá la confidencialidad de la identidad de la empresa y de los colaboradores participantes.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

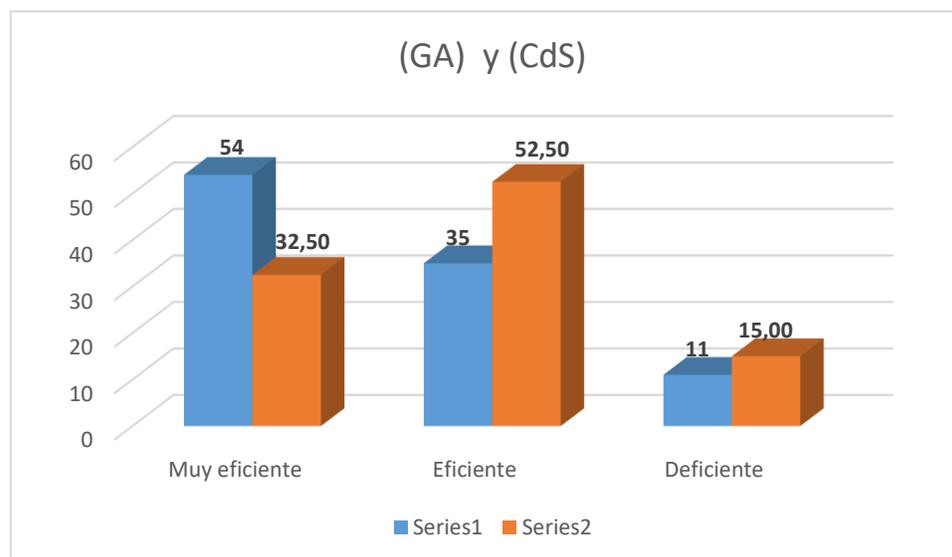
Tabla 3

Niveles de Gestión administrativa y Calidad de servicio

RANGOS		Niveles	(GA)		(CdS)	
			fi	hi	fi	hi
100 - 118	103-116	Muy eficiente	43	54	26	32.50
81- 99	88 -102	Eficiente	28	35	42	52.50
62-80	73 - 87	Deficiente	9	11	12	15.00
		Total	80	100	80	100

Figura 1

Gestión administrativa y Calidad de servicio



Interpretación de los resultados

Según los resultados obtenidos, en el nivel de muy eficiente la (GA) tiene un 54% de desarrollo frente a un 32.50% de cumplimiento de la (CdS), por otra parte en el nivel de deficiente encontramos un 11% de la (GA) frente a un 15% de deficiencia

en la calidad de servicio, con lo cual se establece que a mayor mejora en la (GA) se obtiene una mejor (CdS).

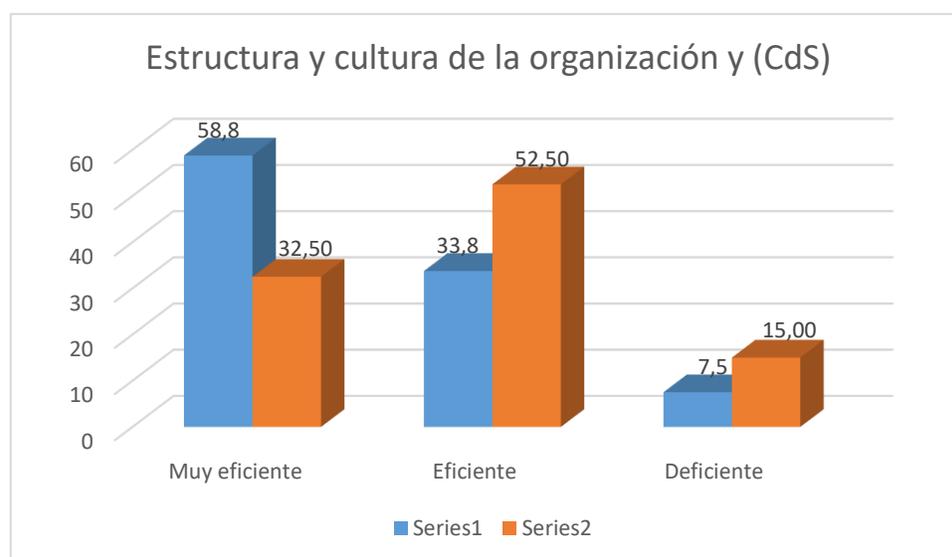
Tabla 4

Niveles de Estructura y cultura de la organización y Calidad de servicio

RANGOS		Niveles	Estructura y cultura de la organización		(CdS)	
			fi	hi	fi	hi
25 - 30	103 - 116	Muy eficiente	47	58.75	26	32.50
19 - 24	88 - 102	Eficiente	27	33.75	42	52.50
13 -18	73 - 87	Deficiente	6	7.50	12	15.00
Total			80	100	80	100

Figura 2

Niveles de Estructura y cultura de la organización y Calidad de servicio



Interpretación de los resultados

Analizamos los resultados, encontramos en el nivel de muy eficiente a un 58.8% de desarrollo en la estructura y cultura de la organización frente a calidad de servicio que evidencia un 32.50% de cumplimiento, por otra parte en el nivel de deficiencia

encontramos un 15% de deficiencia en la calidad de servicio, con lo cual se establece que a mayor mejora en la estructura y cultura de la organización se obtiene una mejor (CdS).

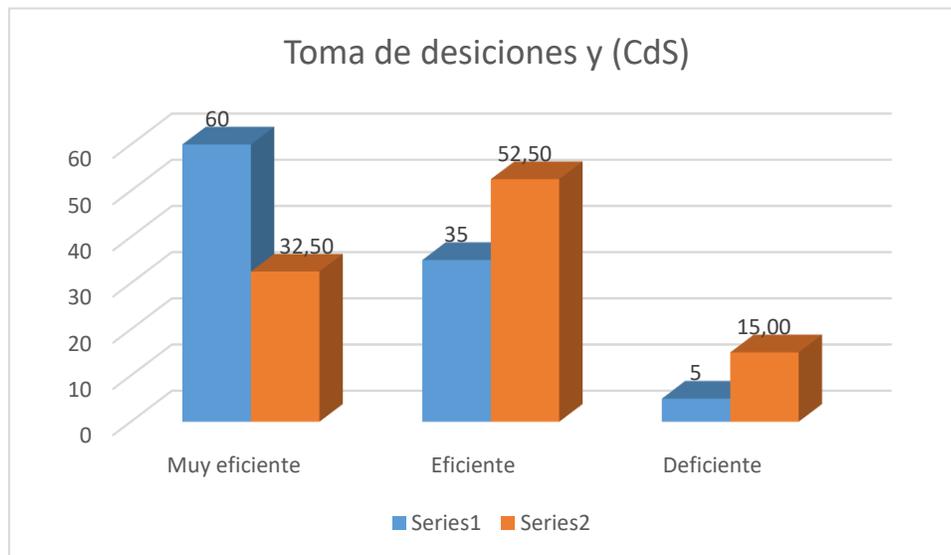
Tabla 5

Niveles de Toma de decisiones y Calidad de servicio

RANGOS		Niveles	Toma de decisiones		(CdS)	
			fi	hi	fi	hi
25 - 30	103-116	Muy eficiente	48	60	26	32.50
19- 24	88 -102	Eficiente	28	35	42	52.50
13-18	73 - 87	Deficiente	4	5	12	15.00
		Total	80	100	80	100

Figura 3

Niveles de Toma de decisiones y Calidad de servicio



Interpretación de los resultados

Analizamos los resultados, encontramos en el nivel de muy eficiente a un 60% de desarrollo en la toma de decisiones frente a calidad de servicio que evidencia un 32.50% de cumplimiento, por otra parte en el nivel de deficiencia encontramos un

15% de deficiencia en la calidad de servicio, con lo cual se establece que a una mejora en la toma de decisiones se obtiene una mejor (CdS).

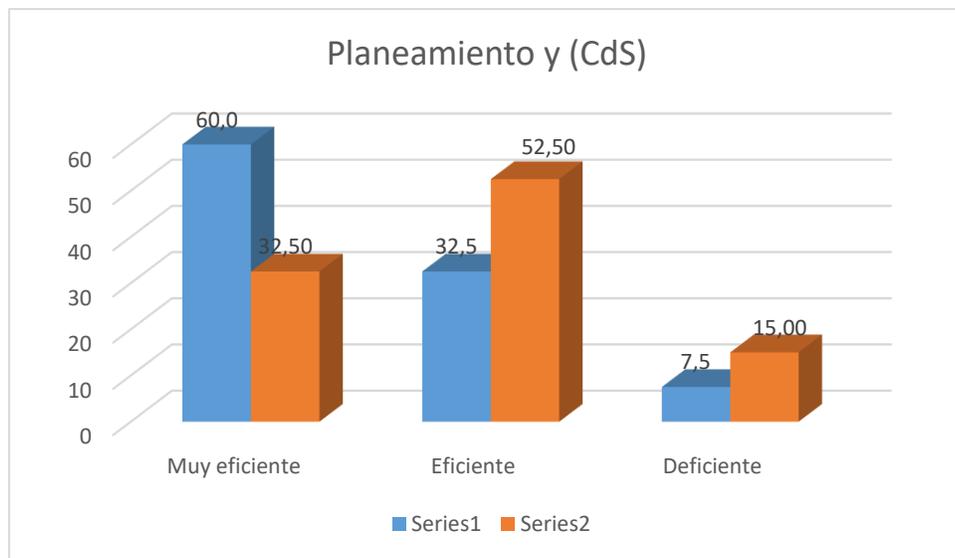
Tabla 6

Niveles de Planeamiento y Calidad de servicio

RANGOS		Niveles	Planeamiento		(CdS)	
			fi	hi	fi	hi
25 - 30	103-116	Muy eficiente	48	60.0	26	32.50
19- 24	88 -102	Eficiente	26	32.5	42	52.50
13-18	73 - 87	Deficiente	6	7.5	12	15.00
		Total	80	100	80	100

Figura 4

Niveles de Planeamiento y Calidad de servicio



Interpretación de los resultados

Analizamos los resultados, encontramos en el nivel de muy eficiente a un 60% de desarrollo del planeamiento frente a calidad de servicio que evidencia un 32.50%

de cumplimiento, por otra parten en el nivel de deficiencia encontramos un 15% de deficiencia en la calidad de servicio, con lo cual se establece que a una mejora y adecuada programación en el planeamiento se obtiene una mejor (CdS).

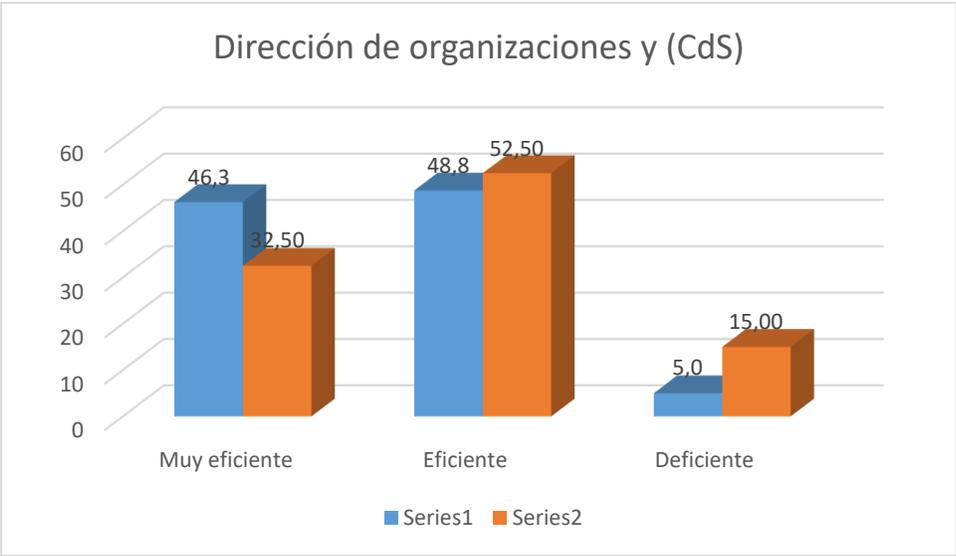
Tabla 7

Niveles de Dirección de organizaciones y Calidad de servicio

RANGOS		Niveles	Dirección de organizaciones		(CdS)	
			fi	hi	fi	hi
26 - 31	103-116	Muy eficiente	37	46.3	26	32.50
20- 25	88 -102	Eficiente	39	48.8	42	52.50
14-19	73 - 87	Deficiente	4	5.0	12	15.00
		Total	80	100	80	100

Figura 5

Niveles de Dirección de organizaciones y Calidad de servicio



Interpretación de los resultados

Analizamos los resultados, encontramos en el nivel de eficiente a un 52.2% de eficiente frente a Dirección de organizaciones que evidencia un 48.8% de

cumplimiento, por otra parte en el nivel de deficiencia encontramos un 15% de deficiencia en la calidad de servicio, con lo cual se establece que a una mejora y adecuada dirección calidad de servicio, no es necesario que dependa de la dirección de organizaciones.

Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

La prueba de normalidad, definida como una prueba de bondad, para determinar la posición de distribución de los datos que se han establecido, de esa forma poder determinar el correcto tratamiento para la investigación, por ello en la población del trabajo de investigación presentado, se realizará dicho tratamiento, para ver el adecuado análisis y determinar si son paramétricos o no paramétricos (Romero, 2016).

Lopes et al. (2007) señalan que la prueba de Kolmogorov sirve para determinar la normalidad de los datos de una investigación, es una prueba estadística, se recomienda su aplicación cuando los datos superan los 50 casos. Con respecto a los argumentos que se han presentado, se usó dicho tratamiento, debido a que la muestra de esta investigación está compuesta por 80 usuarios entrevistados en el almacén de la UGEL 05, concluyendo que la prueba de normalidad a seguir es el estadista Kolmogorov Smirnov.

H₀: La distribución de las variables responde a una distribución normal.

H_a: La distribución de las variables no responde a una distribución normal.

Tabla 8.

Pruebas de normalidad para la variable gestión administrativa y calidad de servicio.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
(GA)	0.277	80	0.000
(CdS)	0.332	80	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

En la tabla 8, se puede observar los resultados obtenidos del tratamiento estadístico de Kolgomorov Smirnov, para determinar el tratamiento de los datos, aplicados en las variables (GA) y (CdS), obteniendo un $p\text{-valor} = 0.000 < 0.050$, concluyendo que los datos no presentan distribución normal, teniendo suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alternativa que afirmaba una distribución anormal, siendo el camino a seguir un tratamiento no paramétrico.

Prueba de hipótesis

Leenen (2012) establece que la prueba de significancia de hipótesis, es una herramienta que permite evaluar, tomar decisiones y analizar datos, determinando la significancia de la hipótesis que se ha establecido. Continuando, con relación al tratamiento no paramétrico de los resultados, se estableció que se empleara el estadista de Rho de Spearman, con el cual determinaremos si existe relación, entre la hipótesis principal y específicas. Según Mondragón (2014) el estadístico Rho de Spearman, determina el grado de correlación y asociación entre variables, estableciendo la dirección y su correspondiente magnitud de las variables; el nivel de significancia establecido es de 0.05.

Contrastación de hipótesis

H₀: No existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022.

H_a: Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022.

Prueba estadística

Tabla 9.

Correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio.

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,373**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,373**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	80	80

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

Interpretación:

En la tabla 9 se aprecia según los resultados que el valor de significancia observada es menor a $0,005$ ($p < 0.05$) lo que permite señalar que hay relación entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación entre la (GA) y la (CdS) en la UGEL 5, Lima Metropolitana. Por lo tanto el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a $= 0.373$, lo que implica que la relación entre las variables (GA) y (CdS) es positiva y baja.

Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la estructura y cultura de la organización y calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022.

H_a: Existe relación entre la estructura y cultura de la organización y calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 10.

Correlación entre la dimensión estructura y cultura de la organización y calidad de servicio.

			Estructura y cultura de la organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Estructura y cultura de la organización	Coefficiente de correlación	1.000	,306**
		Sig. (bilateral)		0.006
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,306**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.006	
		N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 10 se aprecia según los resultados que el valor de significancia observada es menor a $0,005$ ($p < 0.05$) lo que permite señalar que hay relación entre la estructura y cultura de la organización y la (CdS), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación ente la estructura y cultura de la organización y la (CdS) en la UGEL 5, Lima Metropolitana. Por lo tanto el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a $= 0.306$, lo que implica que la relación entre la dimensión estructura y cultura de la organización y la (CdS) es positiva y baja.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre la toma de decisiones y calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022.

H_a: Existe relación entre la toma de decisiones y calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 11.*Correlación entre la toma de decisiones y calidad de servicio.*

			Toma de decisiones	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	1.000	,306**
		Sig. (bilateral)		0.006
	Calidad de servicio	N	80	80
		Coefficiente de correlación	,306**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.006	
		N	80	80

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

Interpretación:

En la tabla 11 se aprecia según los resultados que el valor de significancia observada es menor a $0,005$ ($p < 0.05$) lo que permite señalar que hay relación entre la toma de decisiones y la (CdS), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación ente la toma de decisiones y la (CdS) en la UGEL 5, Lima Metropolitana. Por lo tanto el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a $= 0.306$, lo que implica que la relación entre la dimensión toma de decisiones y la (CdS) es positiva y baja.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre el planeamiento y calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022.

H_a: Existe relación entre el planeamiento y calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 12.*Correlación entre planeamiento y calidad de servicio.*

			Planeamiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planeamiento	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,302**
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,302**	1.000
		N	80	80

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

Interpretación:

En la tabla 12 se aprecia según los resultados que el valor de significancia observada es menor a $0,005$ ($p < 0.05$) lo que permite señalar que hay relación entre planeamiento y la (CdS), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación ente el planeamiento y la (CdS) en la UGEL 5, Lima Metropolitana. Por lo tanto el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a $= 0.302$, lo que implica que la relación entre la dimensión planeamiento y la (CdS) es positiva y baja.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre la dirección de organizaciones y calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022.

H_a: Existe relación entre la dirección de organizaciones y calidad de servicio en el almacén de la UGEL 5, Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 13.

Correlación entre la dimensión dirección de organizaciones y calidad de servicio.

		Dirección de organizaciones	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección de organizaciones	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 ,139 80 80
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,139 0.218 80 80

Interpretación:

En la tabla 13 se aprecia según los resultados que el valor de significancia observada es mayor a $0,005$ ($p = 0.218 > 0.05$) lo que permite señalar que no hay relación entre la dirección de organizaciones y la (CdS), por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Es decir, no existe relación ente la dirección de organizaciones y la (CdS) en la UGEL 5, Lima Metropolitana. Por lo tanto el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a $= 0.139$, lo que implica que la relación entre la dimensión dirección de organizaciones y la (CdS) es positiva baja.

V. DISCUSIÓN

Con referente a las discusiones, se consideran los resultados obtenidos en las correlaciones, tanto de las variables (GA) Y (CdS) en el almacén de la UGEL 05, de Lima Metropolitana, en donde se estableció que existe una relación directamente proporcional, en el cual se aceptó la hipótesis alternativa general.

Teniendo como resultado final en la hipótesis general, en el contexto internacional, coinciden con los siguientes autores: Rocafuente (2019) y Perez-Benites et al (2022) quienes realizaron investigaciones en el ámbito de transporte y administrativo, en donde concluyeron que hay una interrelación entre la variable (GA) y (CdS) obteniendo un nivel de significancia >0.05 y que las mejoras en la (GA) se ven reflejadas positivamente en (CdS), determinando una relación directamente proporcional; los resultados mencionados siguen el mismo lineamiento con los resultados obtenidos en el presente trabajo, debido que se obtuvo un nivel de significancia en la hipótesis general >0.05 , evidenciando la relación entre la (GA) y (CdS) tanto en la parte de resultados descriptivos en donde se puede observar que la (CdS) influye en la (GA), del mismo modo en los resultados inferenciales.

De acuerdo a los trabajos de investigación en las referencias nacionales, tenemos: Talledo (2017); quien realizó un análisis de la oficina SERFOR, en donde 26.96% de los participantes observan que la (GA) y eficiente y 23.48% de los participantes perciben una (CdS) muy elevado; en ese sentido se concluye que existe relación positiva entre la (GA) y (CdS) que brinda la administración del SERFOR.

Por otro lado, Saavedra (2019) y Chumioque (2018); quienes concluyeron indicando que existe relación entre las variables (GA) y (CdS), en el ámbito de instituciones privadas y entidades públicas, resaltando el rol de ambas variables para el correcto funcionar en toda organización que tenga como producto final brindar servicios a un público consumidor, la importancia de las variables mencionadas se encuentra en el trabajo de investigación que es presentado, en donde coincide en las conclusiones y recalca la importancia de la variable (GA) y (CdS).

Ríos (2018), realizó su investigación en la UGEL de Moyobamba, en el cual el 71,39% de directores establecen a la variable (GA) como regular y por otro lado el 69,50% de directores consideran la calidad de servicio como regular, se comparten las variables de (GA) y (CdS), en el cual tienen relación positiva, relación que también ha coincidido con nuestros resultados en el análisis de ambas variables, en el almacén de la UGEL 5 de Lima Metropolitana, un 54% de usuarios establece a la (GA) muy eficiente, y un 52,5% eficiente a la calidad de servicio, por ende las instituciones públicas si están demostrando calidad de servicio, debido a los últimas políticas que fomentan un uso de gestión de recursos cada vez más correctos, como es la implementación de la gestión por resultados. Arenas de Mesa (2019), refiere al presupuesto por resultados, “la forma correcta y adecuada de manejo de recursos, basados en metas objetivas, y un correcto control de las inversiones y presupuestos estatales, determinando un seguimiento al avance y ejecuciones de las entidades”; lo cual conlleva una mejor calidad de servicio.

Sin embargo, se ha encontrado una diferencia con los resultados mencionados y los que se han obtenido en el trabajo de investigación presentado, los autores: Talledo (2017), Saavedra (2019), Chumioque (2018) y Ríos (2018); tienen un nivel de correlación entre la (GA) y (CdS) > 50%, los cuales son superior a la relación de ambas variables, en los resultados presentados, el cual muestra una correlación de 37,3%; esto se debe a que en el año del 2020 la calidad de servicio se ha visto disminuida debido al efecto del COVID – 19; en donde la (GA) por parte de la directiva de las diferentes instituciones han presentado nuevos retos, sin embargo aún prevalece la relación entre ambas variables. Si bien las falencias en la calidad de atención no son de ahora, pues el retraso en las adquisiciones de los materiales educativos y su distribución ha sido una constante, con la pandemia de la COVID-19 se ha visto develadas. Ahora que ya se está regresando a la normalidad y los alumnos ya asisten de manera presencial a sus centros educativos, se debe esperar que la mejora en la (GA) por parte de los funcionarios del MINEDU se ha evidenciado en un buen (CdS), esto quiere decir que en este caso los almacenes de las diferentes UGEL, cuenten con los materiales educativos y otros de manera oportuna.

De igual forma, al comparar los resultados, con la máxima entidad educativa en el país, el cual es MINEDU, quien estableció que debido al escenario post COVID, las instituciones públicas no han podido brindar una correcta (CdS), debido a que el sector público no se encuentra preparado para escenarios de pandemia, por ello con relación a nuestros resultados en las variables (GA) y (CdS), aún existe una relación baja; MINEDU (2021), establece que opto por medidas ante la pandemia, en el sector educación, el presupuesto destinado a cubrir costos se ha incrementado a raíz de la pandemia de la COVID-19, pero esto no se ha revertido, debido a la brecha cada vez mayor, materiales educativos como libros y tabletas que no llegan a los niños y viceversa, y denuncias de corrupción debido a que el uso indebido de fondos no han permitido que sus diferentes instituciones brinden una adecuada (CdS).

Actualmente, producto del mundo globalizado que se ha vuelto más exigente y competitivo, la gestión de calidad y sobre todo en el aspecto público se ha convertido en una condición principal e indispensable para que cualquier institución u organización pública o privada, pueda alcanzar el éxito tanto en el sector industrial como en el de servicio, entendiéndose que la gestión de calidad es un proceso que se encamina para conseguir la calidad en el ámbito de empresa u organización, y va depender de la calidad de servicio que brindan para conseguir la (CdS) Macías et al. (2016), de igual forma, Escalante (2019) define la administración como una disciplina que contribuye en muchos aspectos de las diferentes actividades del ser humano, realiza una gama de actividades dirigidas a fortalecer las organizaciones públicas y privadas, utilizando para ello un conjunto de herramientas como la evaluación comparativa, plan de marketing, actividades de planeamiento, control y dirección, entre otros. Mientras que la gestión pública contribuye significativamente para que las instituciones del estado se fortalezcan y tengan un desempeño óptimo.

De igual forma, los resultados se comparan con el grado de avance de MINEDU, en sus diferentes instituciones, incluyendo las de tipo UGEL; en nuestros resultados se ha demostrado estadísticamente que existe una relación positiva en la (GA) y (CdS), sin embargo de las cuatro hipótesis, solo 3 existen relación y uno se ha demostrado que no existe relación, de igual forma la relación entre la (GA) y (CdS) es <50%, lo

cual nos indica que existe varios puntos institucionales por mejorar, lo cual de acuerdo a los datos obtenidos por el MEF (2022) en consulta amigable, nos indica que MINEDU ha logrado solo como porcentaje de ejecución un 29%, los cual es bajo, brindando suficiente evidencia para comparar nuestros resultados e indicar una (CdS) baja.

De acuerdo a los informes detallados por Contraloria General de la República (2022), se detalla que en el año 2022, un >50% de instituciones públicas respecto a educación, se encuentran en pésimas condiciones, con lo cual damos valides a la baja relación obtenida que es >50%, de igual manera en las dimensiones: estructura y cultura de la organización, toma de decisiones y planeamiento, en el cual existe un nivel de correlación baja; con respecto a la dimensión dirección de organizaciones no existe relación, todos con relación a la (CdS); con relación a las carencias encontradas por el contralor, se detallan los siguientes: Infraestructura en mal estado, una gran carencia de servicios básicos, carencia de presencia de parte de la jefatura, limitada acción de protocolos para prevenir el COVID – 19, deficiencia de instrumentos, no se consideró la gestión de recursos del programa Mil Mantenimiento y una falta de documentos de gestión.

Respecto al resultado de la hipótesis especifica 1, se ha observado que existe una relación positiva y directamente proporcional entre la variable calidad de servicio y la dimensión estructura y cultura de la organización, el cual existe un valor de Rho Spearman = 0,306 y de significancia con el $p\text{-valor}=0.006$ el cual es menor al 0,05 en la UGEL 05, de Lima Metropolitana, lo cual indica que la logística en la estructura del almacén de la UGEL 05 mantiene una organización adecuada que desemboca en una adecuada (CdS).

Respecto al resultado de la hipótesis especifica 2, se ha observado que existe una relación positiva y directamente proporcional entre la variable calidad de servicio y la dimensión toma de decisiones, el cual existe un valor de Rho Spearman = 0,306 y de significancia con el $p\text{-valor}=0.006$ el cual es menor al 0,05 en la UGEL 05, de Lima Metropolitana, lo cual indica que la institución está relacionada de forma adecuada con

el mejoramiento de desempeño, canales más rápidos y canales más eficientes, sin embargo debido a una correlación menor al 50%, es necesario la constante mejora.

Respecto al resultado de la hipótesis específica 3, se ha observado que existe una relación positiva y directamente proporcional entre la variable calidad de servicio y la dimensión planeamiento, el cual existe un valor de Rho Spearman = 0,302 y de significancia con el *p-valor*=0.007 el cual es menor al 0,05 en del almacén de la UGEL 05, de Lima Metropolitana, lo cual indica que la institución cumple con su plan estratégico institucional y su plan operativo institucional, conllevando al cumplimiento de servicios, lo cual está relacionado directamente con la (CdS) de la institución.

Respecto al resultado de la hipótesis específica 4, se ha observado que existe una correlación positiva baja entre la variable calidad de servicio y la dimensión dirección de organizaciones, el cual existe un valor de Rho Spearman = 0,139 y de significancia con el *p-valor*=0.218 el cual es mayor al 0,05 del almacén de la UGEL 05, de Lima Metropolitana, lo cual indica que se necesita mejorar la dimensión de dirección de organizaciones, enfocados en la función de dirección y roles estratégicos; lo cual posiblemente este disminuyendo y afectando la (CdS) del almacén de la UGEL 05 de Lima Metropolitana.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** En el presente trabajo, con relación al objetivo general, de acuerdo al análisis estadístico de los datos obtenidos mediante herramientas de evaluación, existe suficiente evidencia estadística para aceptar que existe relación positiva entre las variables (GA) y la (CdS), en el almacén UGEL 5, Lima Metropolitana, el grado de relación es significativa baja siendo un 37%, de igual forma se muestra un nivel alto de significancia.
- Segunda:** Con respecto al objetivo específico 1, de acuerdo al análisis estadístico de los datos obtenidos mediante herramientas de evaluación, se confirmó que existe una relación positiva entre la dimensión aspectos estructurales y culturales de la organización y la variable (CdS), del almacén UGEL 05, Lima Metropolitana; donde la relación es baja de 30,6%, de igual forma se muestra un nivel alto de significancia.
- Tercera:** Con respecto al objetivo específico 2, conforme al análisis estadístico de los datos obtenidos mediante las herramientas de evaluación, se confirmó que existe una relación positiva entre la dimensión toma de decisiones y la variable (CdS), para el almacén UGEL 5, Lima Metropolitana; donde la relación es baja al 30,6%, de igual forma se muestra un nivel alto de significancia.
- Cuarta:** Con respecto al objetivo específico 3, de acuerdo al análisis estadístico de los datos obtenidos mediante herramientas de evaluación, se confirmó que existe una relación positiva entre la dimensión planeamiento y la variable (CdS), del almacén UGEL 5, Lima Metropolitana; la relación es baja al 30,2%, de igual forma se muestra un nivel alto de significancia.
- Quinta:** Finalmente con respecto al objetivo específico 4, conforme al análisis estadístico de los datos obtenidos mediante herramientas de evaluación, se confirma que no existe relación entre la dimensión dirección de

organizaciones y la variable (CdS), del almacén UGEL 5, Lima Metropolitana; el nivel de correlación es mínima de 13.9%.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Con relación a las variables establecidas en el trabajo de investigación, las cuales son (GA) y (CdS), al realizar la prueba de hipótesis se corroboró que existe una relación positiva del 37%, lo cual al ser moderada, lo cual se establece que el almacén de la UGEL 5, de Lima Metropolitana, si logra utilizar sus recursos de forma adecuada para que exista una adecuada calidad de servicio, sin embargo se recomienda, a los encargados de la gestión del almacén de la UGEL 5, que es necesario establecer nuevas metas y buscar la constante mejora, enfocando dichos términos, se recomienda el uso de capacitaciones en temas de gestión y administración de organizaciones públicas, al igual implementar medidas para poder recopilar la opinión del público que recibe el servicio por ende presenta facultades para medir la calidad de servicio, los cuales son los distintos colegios de la UGEL 5, de Lima Metropolitana; de esta forma aumentar la relación positiva en ambas variables, que muestran un dependencia directamente proporcional.

Segunda: En el almacén de la UGEL 5, de Lima, Metropolitana, la dimensión estructura y cultura de la organización presenta una correlación positiva con la variable (CdS), siendo esta relación de 30%, si bien se establece que el correcto proceder al determinar la organización, y sus políticas internas, generan una correcta calidad de servicio, se recomienda al personal del almacén de la UFEL 5, mejorar ello mediante el uso de políticas internas, aplicados en términos de transparencia y fomentar la cultura de servir adecuadamente sus funciones, buscando el incremento de relación entre la dimensión y variable mencionada.

Tercera: Prosiguiendo, se recomienda a la dimensión toma de decisiones y la variable calidad de servicio, fomentar su relación, con el objetivo de mejorar la (CdS) que presenta el almacén de la UGEL 05, de Lima Metropolitana, si bien existe una relación del 30.6%, se recomienda a la jefatura del almacén de la UGEL

05, generar un aumento en dicho resultado, mediante capacitaciones adecuadas a la toma de decisiones asertivas y correctas, de esta forma generar un impacto favorable en la dimensión presentada.

Cuarta: De igual forma, para la dimensión planeamiento y la variable (CdS), quienes presentan una relación del 30.2%, se recomienda a la jefatura del almacén de la UGEL 05, intensificar la planeación de las actividades, en el almacén de la UGEL 05, basadas en metas anuales y mensuales y que generen el reconocimiento al personal que cumple con dichos objetivos; por otro lado se recomienda establecer planes y proyecciones que tengan en cuenta distintos escenarios, como los escenarios presentados por el COVID-19, de esta forma intensificar de manera sólida la relación entre la dimensión planeamiento y la variable calidad de servicio.

Quinta: Por último, para la dimensión dirección de organizaciones y la variable (CdS), se corrobora mediante el análisis estadístico que no existe relación, para poder cambiar los resultados obtenidos, se recomienda a todo el personal en los distintos cargos del almacén de la UGEL 05, capacitar al personal en el almacén de la UGEL 05, de Lima Metropolitana, fomentar la eficiencia y efectividad del almacén, dejando atrás técnicas de control de almacenes arcaicas e implementando el uso de la tecnología y el control de bienes a través de barras, de esa forma generando un mejor control, al igual que establecer roles claros y sanciones a incumplimientos, nombrando responsables; de esa forma generar que exista una relación entre la dimensión dirección de organizaciones y la variable calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Agudelo, G., Aignerren, M., & Ruiz, J. (2008). Diseños De Investigación Experimental Y No-Experimental. *Centro de Estudios de Opinión*, 1–46.
- Alcalde, P. (2019). *Calidad, fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para pymes* (3° edición). Ediciones Paraninfo.
- Aliaga Díaz, S., & Alcas Zapata, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *Innova Research Journal*, 6(1), 18–30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Alvarez-Manassero, D., & Manassero-Morales, G. (2016). Sobre los criterios de inclusión y exclusión. Más allá de la publicación. *Revista Chilena de Pediatría*, 87(6), 511.
- Arenas de Mesa, A. (2019). *Finanzas públicas y presupuesto: Fortalecimiento Institucional de la Dirección General de Presupuesto (DGP) y modernización presupuestaria de Haití*. 169. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44618/1/S1900352_es.pdf
- Barrón, Y., & Leiva, D. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú - 2019*. 1–97.
- Becerra Bizarrón, M. E. (2022). Afectaciones en la gestión administrativa de las instituciones de educación superior por la covid-19. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 12(24). <https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1171>
- Benites, L., & Castillo, D. (2018). Percepción de la gestión administrativa y el desempeño laboral del docente de una I.E.P de nivel secundario de la Rinconada Trujillo 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Cabezas, E. D., Naranjo, D. A., & Santamaría, J. T. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*.
- Carballo, M., & Guelmes, E. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1), 140–150.

- CEPAL. (2021). Medical education in the time of COVID-19. *Academic Medicine*, 1085. <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000004003>
- chiavenato. (2009). *Introducción a La Teoría General De La Administración*.
- Chumioque, J. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte emprecosur S.A- PACHACAMAC*. Universidad Autónoma del Perú.
- Contraloría General de la República. (2022). *Más del 50 % de IIEE públicas del país tienen deficiencias de infraestructura y carencia de servicios básicos*. 1–7. <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/589947-mas-del-50-de-iiie-publicas-del-pais-tienen-deficiencias-de-infraestructura-y-carencia-de-servicios-basicos>
- Escalante, P. (2019). Introducción a la Administración y Gestión Pública. In *Editorial de la Universidad Continental de la Universidad Continental* (pp. 1–288).
- Fernández, D. (2016). *Evolución de la Administración y de la Teoría Administrativa*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). Marketing Anintroduction 11th. In *Entelequia: revista interdisciplinar* (Vol. 4, Issue 3). Pearson Education, Inc.
- Lazzari, L. L., & Moulia, P. I. (2014). Evaluación De La Calidad Del Servicio Brindado Por Una Pyme 1. *Cuadernos Del CIMBAGE N°*, 16, 53–86.
- Leenen, I. (2012). La prueba de la hipótesis nula y sus alternativas: revisión de algunas críticas y su relevancia para las ciencias médicas. In *Investigación en educación médica* (Vol. 1, Issue 4).
- Lopes, R. H. C., Reid, I., & Hobson, P. R. (2007). The two-dimensional Kolmogorov-Smirnov test. *Proceedings of Science*, 50.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). Marketing de Servicios: personal, tecnología y estrategia. In *Pearson Educación*.
- Macías, T., Martínez, G., & Lino, H. (2016). La calidad en el servicio y satisfacción del

- cliente en el sector ferretero Ecuador. *Pensamento & Realidade.*, 30(4), 46–61. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i3.3799>
- Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, N., Salazar, P., & Quiroz, G. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Revista Chilena de Infectología*, 35(6), 680–688. <https://doi.org/10.4067/s0716-10182018000600680>
- Marcó, F., Loguzzo, H. A., & Fedi, J. L. (2016). *Introducción a la Gestión y administración en las Organizaciones*.
- Matas, A. (2018). Escala de Medición. *Revista Electronica de Investigacion Educativa*, 20(1), 38–47.
- MEF. (2022a). *Consulta Amigable (Mensual) Del serctor de educccación - MINEDU*. 112–113. <https://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/mensual/>
- MEF.(2022).MEF *Planeación*. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100382&view=article&catid=309&id=2546&lang=es-ES
- Mendoza Briones, A. B. (2018). *Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador (Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas)*. 252.
- Mendoza V. y Moreira J. (2021a). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen Administrative Management Processes, a journey from its origin Processos de Gestão Administrativa, uma jornada desde suas origens. *FIPCAEC (Edición 25)*, 6(3), 608–620.
- Mendoza V. y Moreira J. (2021b). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen Administrative Management Processes, a journey from its origin Processos de Gestão Administrativa, uma jornada desde suas origens. *FIPCAEC (Edición 25)*, 6(3), 608–620. <http://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414>
- Milagros, I., Mendoza, C., Alexis, F., & Labajos, N. (2019). *Metodología de la investigación holística*.
- RM N° 215-2021-MINEDU, (2021).
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–1047.

- Mondragón Pérez, A. R. (2002). ¿Qué son los indicadores? *Revista de Información y Análisis*, 19, 52–58.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pedraza, N., Bernal, I., Lavín, J., & Gavin, M. (2015). La calidad del servicio : caso umf. *ConCiencia Tecnológica*, 49, 39–45.
- Perez-Benites, W. E., Colcha-Ortiz, R. V., Serrano-Aguilar, J. F., & Moreno-Albuja, M. C. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo Del Conocimiento*, 7(2), 1077–1088. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i1.3634>
- Quero Virla, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *International Geoscience and Remote Sensing Symposium (IGARSS)*, 3, 1547–1550. <https://doi.org/10.1109/igarss.2004.1370608>
- Ríos, J. (2018). Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018. In *Repositorio Institucional - UCV*. Universidad César Vallejo.
- Rocafuente, Á. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte Mar Azul, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017*.
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(4), 221–232. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000400221>
- Rojas, L., Bejarano, L. M., & Marín, C. (2016). Análisis de las estructuras de gestión del servicio en empresas del sector de servicios. *AD-Minister*, 29, 121–146. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.29.6>
- Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Enfermería Del Trabajo*, 6(3), 105–114.
- Saavedra, J. (2019). La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018. In *Universidad Peruana de las Américas*. Universidad Peruana de las

Américas.

- Suárez-Obando, F. (2016). Consentimiento Informado Como Criterio De Inclusión. ¿Confusión Conceptual, Manipulación, Discriminación O Coerción? *Persona y Bioética*, 20(2), 244–256. <https://doi.org/10.5294/pebi.2016.20.2.9>
- Tagua, B. (2016). *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el mercado el dorado del cantón Pastaza, AÑO 2014*. Universidad Autónoma regional de Los ANdes.
- Talledo Guzmán, M. C. (2017). La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del SERFOR. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Tigua, G. P. C. (2022). Planeación estratégica para la mejora de la gestión administrativa en instituciones universitarias de Ecuador. *Journal of Documentation*, 24(1).
- Universidad César Vallejo. (2021). Plan Nacional de Emergencia del Sistema Educativo Peruano. In *Universd*.
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2011). *Calidad y servicio - Conceptos y herramientas*.
- Vasquez, C. (2020, August). UGEL Lambayeque habría realizado contratos fraccionados. *Diario La República*.
- Webb, M., Kuntuova, I., & Karabayeva, A. (2018). The role of education in realising youths' human capital: Social philosophical analysis. *Ensaio*, 26(100), 968–985. <https://doi.org/10.1590/S0104-40362018002601727>
- Wiig, K. M. (2010). A knowledge model for situation-handling. *Journal of Knowledge Management*, 7(5), 6–24. <https://doi.org/10.1108/13673270310505340>

ANEXO 2:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	
Gestión administrativa	<p>Marcó et al., (2016) mencionan que, en el campo de la administración de organizaciones, que posean conocimientos conceptuales que enriquezcan la interpretación de los cambios que se producen en el entorno en el que se desenvuelve la organización, así como también en su interior, y que posean, a la vez, un conjunto de conocimientos técnicos en torno a herramientas complejas y útiles.</p>	<p>La variable de la gestión administrativa se va a medir en función a los indicadores de cada una de sus dimensiones.</p>	Estructura y cultura de la organización	Satisfacer las necesidades de interacción social de las personas	1-2	Ordinal	
				Mejorar el desempeño de la organización	3-4		
				Canales más rápidos	5		
				Canales más eficientes	6		
			Toma de decisiones	Raciocinio	7-8-9		Siempre (1) – Casi siempre (2) – A veces (3) – Casi nunca (4) – Nunca (5)
				Intuición	10-11-12		
			Planeamiento	Conocimiento	13-14		
				Evaluación interna	15-16		
				Evaluación externa	17-18		
			Dirección de organizaciones	Función de dirección	19		
Capital humano	20						
Atributo diferenciador	21-22						
Rol estratégico	23						
Responsabilidades operativas	24						

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Calidad de servicio	<p>Vargas Quiñones & Aldana de Vega, (2011) mencionaron que el servicio es un conjunto de elementos interrelacionados, para satisfacer al consumidor hasta el diseño de sistemas de producción y gestión de los servicios (servucción), pasando por los sistemas de diseño y de control de calidad de servicio, etc, se presenta en todo este flujo innumerables veces la teoría de sistemas.</p>	<p>La variable de la Calidad de Servicio se va a medir en función a los indicadores de cada una de sus dimensiones.</p>	Diseño de sistemas de producción	<p>Satisfacer al consumidor Sistemas de diseño Control de calidad de servicio Retroalimentación</p>	<p>1-2 3 4-5 6 7-8-9 10-11 12</p>	<p>Ordinal</p> <p>El inventario está compuesto por 24 ítems de opción múltiple:</p> <p>Siempre (1) – Casi siempre (2) – A veces (3) – Casi nunca (4) – Nunca (5)</p>
			Gestión de servicios	<p>Herramientas propias del servicio Herramientas que soportan el servicio desde la perspectiva de la calidad y el mejoramiento continuo Herramientas administrativas</p>	13-14	
			Auditoria del servicio	<p>Evaluar índices de satisfacción del usuario Satisfacción de necesidades y expectativas Funciones de diseño, producción y prestación del servicio</p>	15-16 17-18	
			Mejoramiento del servicio	<p>Capacitación Educación Diagnóstico de las actividades Manejo de los instrumentos Indicadores de gestión y la forma de evaluarlo Proceso de mejoramiento continuo</p>	19 20 21 22 23 24	

ANEXO 4: Formato de validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ESTRUCTURA Y CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN							
1	El servicio que brinda su área logra satisfacer las necesidades de los usuarios	X		X		X		
2	El personal del área de almacén interactúa de manera continua con los usuarios	X		X		X		
3	Considera que la gestión administrativa ayuda a mejorar el desempeño de la organización	X		X		X		
4	Dentro de la organización se tienen políticas de evaluación continua para mejorar el desempeño de organización	X		X		X		
5	La entidad cuenta con canales rápidos para la atención del usuario	X		X		X		
6	Los canales con los que cuenta el área de almacén son eficientes	X		X		X		
	DIMENSIÓN TOMA DE DECISIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Dentro del área de almacén antes de tomar una decisión se analizan bien las consecuencias	X		X		X		
8	Dentro del área de almacén se capacita de manera constante al personal	X		X		X		
9	Al tomar una decisión es consultada a los colaboradores	X		X		X		
10	Dentro del área de almacén el colaborador logra atender las necesidades de los usuarios por intuición	X		X		X		
11	Logra percibir de manera inmediata las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
12	Considera que si una empresa de manera continua realiza evaluaciones ayudara a mejorar el rendimiento de los colaboradores	X		X		X		
	DIMENSIÓN PLANEAMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Dentro de la entidad se planifican las metas a corto, mediano y largo plazo	X		X		X		
14	La acción futura de la entidad está limitada a los recursos que el estado le brinda	X		X		X		
15	Los objetivos trazados por la entidad son alcanzables	X		X		X		
16	Considera que con una buena gestión administrativa los objetivos son más fáciles de poder alcanzarlo.	X		X		X		
17	Dentro de la entidad se toman en cuenta los tipos de estrategias que existen para alcanzar las metas	X		X		X		
18	En la entidad tienen como estrategia preocuparse primero en el colaborador.	X		X		X		
	DIMENSIÓN DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Dentro de la entidad la gestión de los directivos cumple con una adecuada dirección	X		X		X		
20	Dentro de la entidad tienen como política preocuparse por su capital humano	X		X		X		
21	Considera que la entidad cuenta con atributo diferenciador para el colaborador	X		X		X		

22	Considera que el clima laboral que tiene la entidad es un atributo diferenciador para el colaborador	X		X		X		
23	La entidad cuenta como política implementar un rol estratégico	X		X		X		
24	Dentro de la entidad tiene como política las responsabilidades operativas	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Silva Narvaste , Bertha (ORCID: 0000-0002-2926-6027) DNI:45104543
Especialidad del validador:Dra. En Educación , maestra en docencia universitaria Licenciada en Educación, especialidad Matemática y Física

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

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

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

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

11 de Mayo del 2022

Dra. Bertha Silva Narvaste

DNI: 45104543

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN DISEÑO DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN							
1	El servicio que le brindan a los usuarios logra satisfacer sus necesidades	X		X		X		
2	El consumidor expresa su malestar al no recibir el servicio adecuado	X		X		X		
3	Dentro de la entidad cuentan con un sistema donde el usuario puede evaluar el servicio post	X		X		X		
4	Dentro de la entidad existe un área que realiza evaluaciones acerca de la calidad del servicio del colaborador	X		X		X		
5	Considera que en la entidad se realizan evaluaciones constante de los elementos tangibles con los que cuenta la entidad	X		X		X		
6	Considera que toda entidad necesita tener la retroalimentación como una política para mejorar el servicio.	X		x		x		
	DIMENSIÓN GESTIÓN DE SERVICIOS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que las herramientas propias del servicio con el que cuenta el colaborador son eficientes	X		X		X		
8	Considera que la tecnología ayuda a los colaboradores a brindar un mejor servicio	X		X		X		
9	Considera que las encuestas post servicio es una forma de evaluar la calidad del servicio brindado	X		X		X		
10	Considera que la entidad debe cambiar continuamente sus indicadores de gestión para mejorar su servicio	X		X		X		
11	Considera que un cuadro de mando integral ayuda a optimizar el tiempo de los colaboradores	X		x		X		
12	Considera que las herramientas administrativas con las que cuenta la empresa son idóneas	X		X		X		
	DIMENSIÓN AUDITORIA DEL SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Dentro de la entidad se evalúan constantemente los índices de satisfacción del usuario	X		X		X		
14	Considera que el tiempo que esperan los usuarios para ser atendidos es el idóneo	X		X		X		
15	Considera que el trato que brindan los colaboradores despierta expectativa dentro de los usuarios	X		X		X		
16	Los colaboradores de la entidad logran satisfacer las necesidades de los usuarios	X		X		X		
17	El servicio que presta la entidad es eficaz	X		X		x		
18	El rendimiento de los colaboradores dentro de la entidad es eficiente	X		x		X		
	DIMENSIÓN MEJORAMIENTO DEL SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Considera que un personal bien capacitado brindara un mejor servicio	X		X		X		
20	La educación que reciben los colaboradores es un indicador diferenciador para brindar un mejor servicio	X		X		X		
21	Se realiza una evaluación de las actividades que realizan los usuarios de manera oportuna	X		X		X		

22	Dentro de la entidad se le brindan instrumentos idóneos para que puedan realizar bien su trabajo	X		X		X		
23	Los indicadores de gestión con los que cuenta la entidad son cambiados continuamente	X		X		X		
24	El proceso de mejoramiento continuo dentro de la entidad está contemplado como política de la entidad	X		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Silva Narvaste , Bertha (ORCID: 0000-0002-2926-6027)**

DNI: 45104543

Especialidad del validador: Dra. En Educación , maestra en docencia universitaria Licenciada en Educación, especialidad Matemática y Física

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

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

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

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

11 de Mayo del 2022



Dra. Bertha Silva Narvaste

DNI: 45104543

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ESTRUCTURA Y CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN							
1	El servicio que brinda su área logra satisfacer las necesidades de los usuarios	X		X		X		
2	El personal del área de almacén interactúa de manera continua con los usuarios	X		X		X		
3	Considera que la gestión administrativa ayuda a mejorar el desempeño de la organización	X		X		X		
4	Dentro de la organización se tienen políticas de evaluación continua para mejorar el desempeño de organización	X		X		X		
5	La entidad cuenta con canales rápidos para la atención del usuario	X		X		X		
6	Los canales con los que cuenta el área de almacén son eficientes	X		X		X		
	DIMENSIÓN TOMA DE DECISIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Dentro del área de almacén antes de tomar una decisión se analizan bien las consecuencias	X		X		X		
8	Dentro del área de almacén se capacita de manera constante al personal	X		X		X		
9	Al tomar una decisión es consultada a los colaboradores	X		X		X		
10	Dentro del área de almacén el colaborador logra atender las necesidades de los usuarios por intuición	X		X		X		
11	Logra percibir de manera inmediata las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
12	Considera que si una empresa de manera continua realiza evaluaciones ayudara a mejorar el rendimiento de los colaboradores	X		X		X		
	DIMENSIÓN PLANEAMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Dentro de la entidad se planifican las metas a corto, mediano y largo plazo	X		X		X		
14	La acción futura de la entidad está limitada a los recursos que el estado le brinda	X		X		X		
15	Los objetivos trazados por la entidad son alcanzables	X		X		X		
16	Considera que con una buena gestión administrativa los objetivos son más fáciles de poder alcanzarlo.	X		X		X		
17	Dentro de la entidad se toman en cuenta los tipos de estrategias que existen para alcanzar las metas	X		X		X		
18	En la entidad tienen como estrategia preocuparse primero en el colaborador.	X		X		X		
	DIMENSIÓN DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Dentro de la entidad la gestión de los directivos cumple con una adecuada dirección	X		X		X		
20	Dentro de la entidad tienen como política preocuparse por su capital humano	X		X		X		
21	Considera que la entidad cuenta con atributo diferenciador para el colaborador	X		X		X		
22	Considera que el clima laboral que tiene la entidad es un atributo diferenciador para el colaborador	X		X		X		
23	La entidad cuenta como política implementar un rol estratégico	X		X		X		
24	Dentro de la entidad tiene como política las responsabilidades operativas	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dávila Arenaza, Víctor Demetrio** (ORCID: 0000-0002-8917-1919) **DNI:08467692**
Especialidad del validador: **Dr. en Administración**

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

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

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

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

11 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.
Especialidad

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN DISEÑO DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN							
1	El servicio que le brindan a los usuarios logra satisfacer sus necesidades	X		X		X		
2	El consumidor expresa su malestar al no recibir el servicio adecuado	X		X		X		
3	Dentro de la entidad cuentan con un sistema donde el usuario puede evaluar el servicio post	X		X		X		
4	Dentro de la entidad existe un área que realiza evaluaciones acerca de la calidad del servicio del colaborador	X		X		X		
5	Considera que en la entidad se realizan evaluaciones constante de los elementos tangibles con los que cuenta la entidad	X		X		X		
6	Considera que toda entidad necesita tener la retroalimentación como una política para mejorar el servicio.	X		x		x		
	DIMENSIÓN GESTIÓN DE SERVICIOS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que las herramientas propias del servicio con el que cuenta el colaborador son eficientes	X		X		X		
8	Considera que la tecnología ayuda a los colaboradores a brindar un mejor servicio	X		X		X		
9	Considera que las encuestas post servicio es una forma de evaluar la calidad del servicio brindado	X		X		X		
10	Considera que la entidad debe cambiar continuamente sus indicadores de gestión para mejorar su servicio	X		X		X		
11	Considera que un cuadro de mando integral ayuda a optimizar el tiempo de los colaboradores	X		x		X		
12	Considera que las herramientas administrativas con las que cuenta la empresa son idóneas	X		X		X		
	DIMENSIÓN AUDITORIA DEL SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Dentro de la entidad se evalúan constantemente los índices de satisfacción del usuario	X		X		X		
14	Considera que el tiempo que esperan los usuarios para ser atendidos es el idóneo	X		X		X		
15	Considera que el trato que brindan los colaboradores despierta expectativa dentro de los usuarios	X		X		X		
16	Los colaboradores de la entidad logran satisfacer las necesidades de los usuarios	X		X		X		
17	El servicio que presta la entidad es eficaz	X		X		x		
18	El rendimiento de los colaboradores dentro de la entidad es eficiente	X		x		X		
	DIMENSIÓN MEJORAMIENTO DEL SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Considera que un personal bien capacitado brindara un mejor servicio	X		X		X		
20	La educación que reciben los colaboradores es un indicador diferenciador para brindar un mejor servicio	X		X		X		
21	Se realiza una evaluación de las actividades que realizan los usuarios de manera oportuna	X		X		X		

22	Dentro de la entidad se le brindan instrumentos idóneos para que puedan realizar bien su trabajo	X		X		X		
23	Los indicadores de gestión con los que cuenta la entidad son cambiados continuamente	X		X		X		
24	El proceso de mejoramiento continuo dentro de la entidad está contemplado como política de la entidad	X		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dávila Arenaza, Víctor Demetrio** ORCID: 0000-0002-8917-1919) **DNI:08467692**

Especialidad del validador: Dr. en Administración

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

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

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

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

11 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.
Especialidad

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN DISEÑO DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN							
1	El servicio que le brindan a los usuarios logra satisfacer sus necesidades	X		X		X		
2	El consumidor expresa su malestar al no recibir el servicio adecuado	X		X		X		
3	Dentro de la entidad cuentan con un sistema donde el usuario puede evaluar el servicio post	X		X		X		
4	Dentro de la entidad existe un área que realiza evaluaciones acerca de la calidad del servicio del colaborador	X		X		X		
5	Considera que en la entidad se realizan evaluaciones constante de los elementos tangibles con los que cuenta la entidad	X		X		X		
6	Considera que toda entidad necesita tener la retroalimentación como una política para mejorar el servicio.	X		x		x		
	DIMENSIÓN GESTIÓN DE SERVICIOS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que las herramientas propias del servicio con el que cuenta el colaborador son eficientes	X		X		X		
8	Considera que la tecnología ayuda a los colaboradores a brindar un mejor servicio	X		X		X		
9	Considera que las encuestas post servicio es una forma de evaluar la calidad del servicio brindado	X		X		X		
10	Considera que la entidad debe cambiar continuamente sus indicadores de gestión para mejorar su servicio	X		X		X		
11	Considera que un cuadro de mando integral ayuda a optimizar el tiempo de los colaboradores	X		x		X		
12	Considera que las herramientas administrativas con las que cuenta la empresa son idóneas	X		X		X		
	DIMENSIÓN AUDITORIA DEL SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Dentro de la entidad se evalúan constantemente los índices de satisfacción del usuario	X		X		X		
14	Considera que el tiempo que esperan los usuarios para ser atendidos es el idóneo	X		X		X		
15	Considera que el trato que brindan los colaboradores despierta expectativa dentro de los usuarios	X		X		X		
16	Los colaboradores de la entidad logran satisfacer las necesidades de los usuarios	X		X		X		
17	El servicio que presta la entidad es eficaz	X		X		x		
18	El rendimiento de los colaboradores dentro de la entidad es eficiente	X		x		X		
	DIMENSIÓN MEJORAMIENTO DEL SERVICIO	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Considera que un personal bien capacitado brindara un mejor servicio	X		X		X		
20	La educación que reciben los colaboradores es un indicador diferenciador para brindar un mejor servicio	X		X		X		
21	Se realiza una evaluación de las actividades que realizan los usuarios de manera oportuna	X		X		X		

22	Dentro de la entidad se le brindan instrumentos idóneos para que puedan realizar bien su trabajo	X		X		X		
23	Los indicadores de gestión con los que cuenta la entidad son cambiados continuamente	X		X		X		
24	El proceso de mejoramiento continuo dentro de la entidad está contemplado como política de la entidad	X		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Diaz Saucedo Severino Antonio (ORCID: 0000-0001-9543-0828) DNI:07162975**

Especialidad del validador: **Dr. en ciencias de la educación**

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

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

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

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

11 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ESTRUCTURA Y CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN							
1	El servicio que brinda su área logra satisfacer las necesidades de los usuarios	X		X		X		
2	El personal del área de almacén interactúa de manera continua con los usuarios	X		X		X		
3	Considera que la gestión administrativa ayuda a mejorar el desempeño de la organización	X		X		X		
4	Dentro de la organización se tienen políticas de evaluación continua para mejorar el desempeño de organización	X		X		X		
5	La entidad cuenta con canales rápidos para la atención del usuario	X		X		X		
6	Los canales con los que cuenta el área de almacén son eficientes	X		X		X		
	DIMENSIÓN TOMA DE DECISIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Dentro del área de almacén antes de tomar una decisión se analizan bien las consecuencias	X		X		X		
8	Dentro del área de almacén se capacita de manera constante al personal	X		X		X		
9	Al tomar una decisión es consultada a los colaboradores	X		X		X		
10	Dentro del área de almacén el colaborador logra atender las necesidades de los usuarios por intuición	X		X		X		
11	Logra percibir de manera inmediata las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
12	Considera que si una empresa de manera continua realiza evaluaciones ayudara a mejorar el rendimiento de los colaboradores	X		X		X		
	DIMENSIÓN PLANEAMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Dentro de la entidad se planifican las metas a corto, mediano y largo plazo	X		X		X		
14	La acción futura de la entidad está limitada a los recursos que el estado le brinda	X		X		X		
15	Los objetivos trazados por la entidad son alcanzables	X		X		X		
16	Considera que con una buena gestión administrativa los objetivos son más fáciles de poder alcanzarlo.	X		X		X		
17	Dentro de la entidad se toman en cuenta los tipos de estrategias que existen para alcanzar las metas	X		X		X		
18	En la entidad tienen como estrategia preocuparse primero en el colaborador.	X		X		X		
	DIMENSIÓN DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Dentro de la entidad la gestión de los directivos cumple con una adecuada dirección	X		X		X		
20	Dentro de la entidad tienen como política preocuparse por su capital humano	X		X		X		
21	Considera que la entidad cuenta con atributo diferenciador para el colaborador	X		X		X		
22	Considera que el clima laboral que tiene la entidad es un atributo diferenciador para el colaborador	X		X		X		
23	La entidad cuenta como política implementar un rol estratégico	X		X		X		
24	Dentro de la entidad tiene como política las responsabilidades operativas	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Diaz Saucedo Severino Antonio (ORCID: 0000-0001-9543-0828) DNI:07162975**

Especialidad del validador: **Dr. en ciencias de la educación**

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

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

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

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

11 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.
Especialidad

ANEXO 6

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Cuestionario para medir la variable Gestión Administrativa

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

N°		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN ESTRUCTURA Y CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN					
1	El servicio que brinda su área logra satisfacer las necesidades de los usuarios					
2	El personal del área de almacén interactúa de manera continua con los usuarios					
3	Considera que la gestión administrativa ayuda a mejorar el desempeño de la organización					
4	Dentro de la organización se tienen políticas de evaluación continua para mejorar el desempeño de organización					
5	La entidad cuenta con canales rápidos para la atención del usuario					
6	Los canales con los que cuenta el área de almacén son eficientes					
	DIMENSIÓN TOMA DE DECISIONES					
7	Dentro del área de almacén antes de tomar una decisión se analizan bien las consecuencias					
8	Dentro del área de almacén se capacita de manera constante al personal					
9	Al tomar una decisión es consultada a los colaboradores					
10	Dentro del área de almacén el colaborador logra atender las necesidades de los usuarios por intuición					

11	Logra percibir de manera inmediata las necesidades de los usuarios.					
12	Considera que si una empresa de manera continua realiza evaluaciones ayudara a mejorar el rendimiento de los colaboradores					
	DIMENSIÓN PLANEAMIENTO					
13	Dentro de la entidad se planifican las metas a corto, mediano y largo plazo					
14	La acción futura de la entidad está limitada a los recursos que el estado le brinda					
15	Los objetivos trazados por la entidad son alcanzables					
16	Considera que con una buena gestión administrativa los objetivos son más fáciles de poder alcanzarlo.					
17	Dentro de la entidad se toman en cuenta los tipos de estrategias que existen para alcanzar las metas					
18	En la entidad tienen como estrategia preocuparse primero en el colaborador.					
	DIMENSIÓN DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES					
19	Dentro de la entidad la gestión de los directivos cumple con una adecuada dirección					
20	Dentro de la entidad tienen como política preocuparse por su capital humano					
21	Considera que la entidad cuenta con atributo diferenciador para el colaborador					
22	Considera que el clima laboral que tiene la entidad es un atributo diferenciador para el colaborador					
23	La entidad cuenta como política implementar un rol estratégico					
24	Dentro de la entidad tiene como política las responsabilidades operativas					

CUESTIONARIO DE LA CALISDAD DE SERVICIO

Cuestionario para medir la variable Calidad de Servicio

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

N°		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN DISEÑO DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN					
1	El servicio que le brindan a los usuarios logra satisfacer sus necesidades					
2	El consumidor expresa su malestar al no recibir el servicio adecuado					
3	Dentro de la entidad cuentan con un sistema donde el usuario puede evaluar el servicio post					
4	Dentro de la entidad existe un área que realiza evaluaciones acerca de la calidad del servicio del colaborador					
5	Considera que en la entidad se realizan evaluaciones constante de los elementos tangibles con los que cuenta la entidad					
6	Considera que toda entidad necesita tener la retroalimentación como una política para mejorar el servicio.					
	DIMENSIÓN GESTIÓN DE SERVICIOS					
7	Considera que las herramientas propias del servicio con el que cuenta el colaborador son eficientes					
8	Considera que la tecnología ayuda a los colaboradores a brindar un mejor servicio					
9	Considera que las encuestas post servicio es una forma de evaluar la calidad del servicio brindado					
10	Considera que la entidad debe cambiar continuamente sus indicadores de gestión para mejorar su servicio					

11	Considera que un cuadro de mando integral ayuda a optimizar el tiempo de los colaboradores					
12	Considera que las herramientas administrativas con las que cuenta la empresa son idóneas					
	DIMENSIÓN AUDITORIA DEL SERVICIO					
13	Dentro de la entidad se evalúan constantemente los índices de satisfacción del usuario					
14	Considera que el tiempo que esperan los usuarios para ser atendidos es el idóneo					
15	Considera que el trato que brindan los colaboradores despierta expectativa dentro de los usuarios					
16	Los colaboradores de la entidad logran satisfacer las necesidades de los usuarios					
17	El servicio que presta la entidad es eficaz					
18	El rendimiento de los colaboradores dentro de la entidad es eficiente					
	DIMENSIÓN MEJORAMIENTO DEL SERVICIO					
19	Considera que un personal bien capacitado brindara un mejor servicio					
20	La educación que reciben los colaboradores es un indicador diferenciador para brindar un mejor servicio					
21	Se realiza una evaluación de las actividades que realizan los usuarios de manera oportuna					
22	Dentro de la entidad se le brindan instrumentos idóneos para que puedan realizar bien su trabajo					
23	Los indicadores de gestión con los que cuenta la entidad son cambiados continuamente					
24	El proceso de mejoramiento continuo dentro de la entidad está contemplado como política de la entidad					

ANEXO 7
Base de datos de la gestión administrativa para la prueba de fiabilidad

N°	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24
1	5	5	5	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4
2	1	1	1	2	3	1	5	4	2	4	3	2	4	4	2	2	2	2	4	1	1	5	4	2
3	3	3	3	1	1	3	1	4	3	1	5	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	5
4	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	3	1	4	2	2	2	1	2	2	3	3	1
5	1	1	1	2	1	1	4	5	1	5	1	1	1	1	4	1	4	1	2	1	1	3	2	4
6	5	5	5	5	5	5	3	1	1	4	4	1	1	5	5	1	4	1	1	5	5	1	2	4
7	4	4	4	5	5	4	5	1	4	5	3	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
8	4	4	4	3	1	4	2	5	5	4	1	5	4	1	5	5	5	5	3	4	4	5	5	2
9	2	2	2	4	4	2	1	4	1	4	2	1	5	4	2	1	1	1	4	2	2	5	5	3
10	5	5	5	4	4	5	5	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	5	5	2	2	1

Base de datos de la prueba piloto de la variable calidad de servicio

N°	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24
1	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	3
2	4	5	1	5	2	5	5	5	4	1	1	2	5	5	4	1	4	1	3	4	5	2	5	4
3	2	3	3	3	5	3	3	3	4	3	5	1	4	3	4	5	5	3	2	1	4	1	3	4
4	2	1	2	1	1	1	4	1	5	3	1	2	3	1	4	2	4	2	3	2	5	1	1	4
5	1	3	1	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	1	2	5	1	2	2	2	1	3	1
6	4	4	5	4	1	4	4	4	3	3	5	5	2	4	1	1	5	5	5	4	4	3	4	5
7	4	3	4	3	1	3	3	3	2	4	4	2	1	3	5	2	3	4	1	5	1	3	3	3
8	2	4	4	4	2	4	4	4	4	1	2	5	3	4	5	4	5	4	5	3	2	3	4	3
9	5	1	2	1	3	1	1	1	3	2	4	4	1	1	2	5	3	2	2	4	5	5	1	1
10	4	2	5	2	2	2	2	2	2	4	3	1	3	2	4	1	4	5	3	4	1	5	2	1

ANEXO 8:
Resultados de fiabilidad

Prueba de confiabilidad de la variable gestión administrativa.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.858	24

Prueba de confiabilidad de la variable calidad de servicio.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.802	24

ANEXO 9:

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N. °	Gestión administrativa																							
	Estructura y cultura de la organización						Toma de decisiones						Planeamiento						Dirección de organizaciones					
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24
1	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4
2	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4
4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3
5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
6	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
8	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	2
9	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
10	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
12	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
13	4	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	2	5	4	4	4	5	2	5	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
15	4	5	1	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	1	5	1	1	2
16	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3
17	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
18	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
19	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5

20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	5	3	3	2
22	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
23	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
26	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
27	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
28	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
29	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
31	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
32	2	1	5	2	4	2	2	1	5	2	4	2	2	1	5	2	4	2	2	5	5	5	5	2
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
34	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5
35	2	4	5	2	4	2	2	4	5	2	4	2	2	4	5	2	4	2	2	5	4	5	5	4
36	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
37	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	5	3	3	5
38	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
39	4	1	5	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4

40	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4
41	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
42	4	3	5	5	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	5	4	5	4
43	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4
44	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
45	4	4	1	4	4	5	4	4	1	4	4	5	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	5
46	4	5	1	1	4	4	4	5	1	1	4	4	4	5	1	1	4	4	4	4	1	5	1	5
47	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
48	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
49	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
50	5	3	4	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5
51	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
52	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
53	5	5	4	4	5	2	5	5	4	4	5	2	5	5	4	4	5	2	5	5	4	5	4	4
54	5	5	4	4	2	5	2	5	4	4	2	5	2	5	4	4	2	5	2	2	4	4	4	4
55	5	2	1	4	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	4	5	4	4
56	5	2	4	5	5	2	5	4	4	5	5	2	5	2	4	5	5	2	5	5	5	4	5	4
57	5	2	5	4	2	2	2	4	5	4	2	2	2	2	5	4	2	2	2	2	4	4	4	1
58	5	2	3	5	2	5	2	2	4	5	2	5	2	2	3	5	2	5	2	2	5	4	5	1
59	5	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	5	4	1

60	2	1	4	3	4	3	4	1	4	3	4	3	2	1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
61	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
62	3	1	2	4	4	4	3	1	2	4	4	4	3	1	2	4	4	4	4	2	5	2	2	4
63	5	2	5	4	5	4	5	2	5	4	5	4	5	2	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
64	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
65	5	1	4	5	4	5	5	1	4	5	4	5	5	1	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
66	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
67	4	2	4	5	5	5	4	2	4	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
68	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	5	5
69	5	1	5	4	4	4	5	1	5	4	4	4	5	1	5	4	4	4	4	5	3	5	5	3
70	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
72	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
74	4	4	2	5	5	5	4	4	2	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	2	5	2	2	4
75	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
76	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
77	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	5
78	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4

8	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
0																								

BASE DE DATOS DE LA CALIDAD DE SERVICIOS

N°	Calidad de servicio																							
	Diseños de sistemas de producción						Gestión de servicio						Auditoria del servicio						Mejoramiento del servicio					
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24
1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
3	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	1
4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5	3
5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
6	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5
7	4	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	5	4	4	1
8	2	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
9	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	1	2	5	5	5	4	5	5	5
10	2	2	2	2	2	5	2	4	1	2	2	2	2	1	5	5	5	4	4	4	2	4	4	5
11	4	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	4	2	4	4	2
12	4	4	1	4	4	5	4	5	4	4	4	4	1	1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
13	5	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	2
14	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	4	5	5	4	5	5	1
15	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	1	1	1	4	5	5	5	4	1	1	5	1	1	4
16	4	1	1	3	4	4	4	5	4	1	1	1	1	4	4	1	1	5	5	5	4	5	5	4
17	1	5	4	5	5	5	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
18	2	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	1	4	4	4	4	4	5	4	4
19	4	3	3	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4
20	4	2	2	1	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
21	5	1	1	1	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	3	3	4
22	2	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
23	3	1	1	1	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	2	2	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
25	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4

26	5	2	1	2	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	3	3	4	2	4	4	5	4	4	4	1	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4
28	4	1	2	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1
29	5	3	4	4	4	2	5	4	4	4	5	5	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	1
30	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	1	
31	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
32	1	2	2	3	5	1	5	5	5	4	5	5	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5
33	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
34	4	3	2	1	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
35	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
36	5	4	4	5	5	2	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4
37	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	5
38	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
39	4	4	5	5	5	1	4	5	5	4	4	4	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5	5	4
40	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
41	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
42	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
43	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	1	5	5	5	4	5	5	3
44	4	4	1	1	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
45	4	4	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	5	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	4	4	4	4	1	1	4	1	1	1	5	1	1	2
47	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	2
48	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
49	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3
50	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	3	3	5
51	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
52	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5

53	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	2	2	5	2	4	1	1	4	4	4	5	4	4	4
54	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	5	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	5	4	4	5
56	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	2	4	2	2	4	3	1	5	5	5	4	5	5	3
57	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	1	1	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	3	2	1	5	5	5	4	5	5
59	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	2	5	5	4	4	4	5	4	3
60	4	4	5	5	5	1	4	4	5	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	3	1	5	5	5	5	5	5	4
62	4	4	4	4	4	1	5	2	4	4	4	4	5	5	4	1	4	3	2	2	2	5	2	5
63	4	5	4	5	4	2	4	5	5	5	2	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5
64	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	2	1	4	4	4	4	4	4
65	5	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	4	4
66	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1	5	5	5	4	5	4
67	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	4	3	3	4
69	3	4	3	3	4	1	3	5	3	4	5	5	4	5	1	4	4	5	5	5	3	5	5	4
70	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	2	5	5	5	4	5	5	4
71	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
72	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
73	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	2	2	5
75	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4
76	5	5	5	1	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	1	3	3	3	4	3	3	1
78	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
79	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

8	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

ANEXO 10
Resultados de la Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad para la variable gestión administrativa y calidad de servicio y correspondientes dimensiones.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	0.277	80	0.000
Calidad de Servicio	0.332	80	0.000
Estructura y cultura de la organización	0.334	80	0.000
Toma de decisiones	0.334	80	0.000
Planeamiento	0.349	80	0.000
Dirección de organizaciones	0.378	80	0.000
Diseños de sistemas de producción	0.266	80	0.000
Gestión de servicio	0.433	80	0.000
Auditoría del servicio	0.247	80	0.000
Mejoramiento del servicio	0.376	80	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefó

**ANEXO 11:
IMÁGENES ADJUNTADAS DE LA TOMA DE DATOS**

Figura 6.

UGEL 5 - Lima.



Figura 7.

Evidencia del recojo de datos.



**ANEXO 12:
AUTORIZACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO**



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 18 de Mayo del 2022

Carta de Presentación N° 028 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Señor(a)
Lic. Sandy Zúñiga Equizabal
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 05
Responsable de la Oficina de Almacén
Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PINTO TINTAYA JEAN PIERRE N° DNI 47123910** y código de matrícula **N° 7002528579**, estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ALMACÉN DE LA UGEL 05, LIMA METROPOLITANA, 2022"

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Atentamente.


Dra. Helga Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate



ANEXO 13:
AUTORIZACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima , 09 de Junio del 2022

Carta de Recolección y Aplicación de Datos N° 01-2022- UGEL N° 05 - OAL

Señor(a)

Dra. Helga Ruth Majo Marrufo

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Jefa de la Escuela de Posgrado

Campus Lima Ate

Presente. –

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para dar fe que el Sr. Jean Pierre Pinto Tintaya con DNI N° 47123910 y Código de matrícula N° 7002528579, ha procedido a realizar la Recolección de datos y la aplicación de su Instrumento en nuestra Institución del trabajo de Investigación (tesis) con el Título:

"Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el almacén de la UGEL 05, Lima Metropolitana, 2022".

En ese sentido, se valido que el Instrumento fue tomado al personal administrativo de la UGEL 05, por lo cual paso a despedirme.

Atentamente.


MINISTERIO DE EDUCACIÓN
KIMACEN
UGEL 05 S.J.L.R.
SANDY ZUÑIGA EGUILAR
Téc. Adm. Enc. Almacén
ADM-E-LOG-UGEL 05

**ANEXO 13:
AUTORIZACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO**

San Juan de Lurigancho, 15 de Junio del 2022

CARTA N° 001 – UGEL.05 - ELA /2022

Señor(a):
Dra. Helga Ruth Majo Marrufo
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Presente. –

REFERENCIA : CARTA DE PRESENTACIÓN N°028 – 2022 -UCV-VA – EPG -F05L03 /J

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

De mi mayor consideración:

Por la presente **autorizo** a **PINTO TINTAYA JEAN PIERRE** identificado con **N° DNI 47123910** y código de matrícula **N° 7002528579**, estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis): **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ALMACÉN DE LA UGEL 05, LIMA METROPOLITANA, 2022”**, realizar su investigación en la UGEL 05, distrito de San Juan de Lurigancho, departamento de Lima.

Sin otro particular me despido de usted, no sin antes manifestarle las muestras de mi especial consideración y deferente estima.

Atentamente,



SANDY ZURUGA EGUIZABAL
Incl. Adm. Educ. Alvarado
ASUNTO: LURIGANCHO 05