



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad del servicio en pandemia Unidad de  
Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas-2022

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

Maestro en Gestión Pública

#### **AUTOR:**

Chung Saldaña, Ritcher Piero ([orcid.org/0000-0001-6968-9975](https://orcid.org/0000-0001-6968-9975))

#### **ASESORA:**

Dr. Caján Villanueva, Marina ([orcid.org/0000-0002-1559-4556](https://orcid.org/0000-0002-1559-4556))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Segundo Fabian Chung Diaz mi padre quien en el camino de la vida guía mis pasos en este andar y a Mónica Amparo Saldaña Vargas mi madre por ser aquella motivación e impulso que emerge en mi la fuerza de seguir adelante.

**Piero**

## **Agradecimiento**

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo del programa académico de Maestría por la paciencia, tiempo invertido y aquella dedicación que inspiran en el crecimiento de la investigación y reforzar los conocimientos de la gestión pública.

**El autor**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Variables y Operalización.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo.....	12
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	12
3.5 Procedimiento.....	16
3.6 Métodos de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIONES.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS.....	31

## Índice de tablas

Tabla 1: Validez .....	14
Tabla 2: Análisis de confiabilidad de la variable: Gestión Administrativa.....	15
Tabla 3: Análisis de confiabilidad de la variable: Calidad de servicio .....	15
Tabla 4: Resultados de la variable Gestión Administrativa .....	17
Tabla 5: Resultados de la variable Calidad de Servicio .....	18
Tabla 6: Prueba de normalidad .....	19
Tabla 7: Resultados de relación entre las variables.....	20

## Índice de figuras

Figura 1: Resultados de la variable Gestión Administrativa .....	17
Figura 2: Resultado de la variable Calidad de Servicio .....	18

## Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en tiempos de pandemia dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas Yurimaguas, 2022; para lo cual se utilizó como metodología el tipo de estudio básico con un diseño correlacional transversal, la población está conformada por los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, excluyendo de esta a los funcionarios de la institución, de la cual se concretizó con una muestra de 80 usuarios puesto que respondieron a la técnica de encuesta usando como instrumento de recolección de datos un cuestionario realizado de manera virtual a través de la plataforma de Google Formularios y siendo tabulado por el programa de SPSS V.25, obteniendo como resultado según la prueba estadística de Rho de Spearman, la existencia de una baja correlación de confiabilidad de 0.260, con valor de significancia (bilateral) 0.820, lo que concluye en que la gestión administrativa y la calidad del servicio la relación no es significativa en tiempos de pandemia.

Palabras clave: gestión, acceso a la educación, deficiencia

## **Abstract**

The objective of this research work is to determine the relationship between administrative management and quality of service in times of pandemic within the Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas Yurimaguas, 2022; for which the type of basic study with a cross-sectional correlational design was used as a methodology, the population is made up of the users of the Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, excluding from this the officials of the institution, of which materialized with a sample of 80 users since they responded to the survey technique using as a data collection instrument a questionnaire carried out virtually through the Google Forms platform and being tabulated by the SPSS V.25 program, obtaining as result according to the Spearman's Rho statistical test, the existence of a low reliability correlation of 0.260, with a significance value (bilateral) 0.820, which concludes that the administrative management and the quality of the service the relationship is not significant in times of pandemic.

Keywords: management, access to education, deficiency



## I. INTRODUCCIÓN

Al inicio de la pandemia por el Covid19 se tuvo un cambio de 360° referente al modo de interactuar entre nosotros, países subdesarrollados habían tomado medidas enfocadas en la seguridad, salud de los servidores y usuarios de las diversas instituciones mediante decretos normativos que limitaban la circulación de la población, asimismo se observó en nuestro país cuando se recibió mensaje a la nación del presidente quien informa a la población lo que el país enfrentara, respecto a la gestión administrativa todo es consecuencia de la insolvencia y capacidad del área que está en riesgo la seguridad (Arenilla, 2013).

En un nivel internacional la situación de la pandemia por el Covid19 ha impactado a la gestión administrativas dentro del marco de coordinaciones en el servicio de atención presencial al usuario, pues se notaron los cambios de esta por las noticias internacionales, en un nivel nacional diferentes instituciones se vieron en la necesidad de cerrar por completo los tramites que se venían realizando; a nivel de la región los gobiernos regionales buscaban alternativas de solución para seguir con las gestiones en proceso y dentro de la UGELAA se pudo observar el desabastecimiento de materiales correspondientes a la bioseguridad, ya que no se imaginaban el impacto que este virus tendría con respecto a la institución y por ende tanto a los servidores que laboran y los usuarios que realizan (Guevarra, 2010).

Con la limitación de la atención presencial la calidad del servicio a nivel internacional se vio afectado los objetivos fijados en cada período en beneficio de la ciudadanía, de la misma forma que la separación de coordinación institucional, teniendo como resultado un estándar inferior de calidad dentro de la administración (Pírez, 2005), como la republica cubana presenta dificultades dentro de los lineamientos normativos, trabajadores calificados que poseen entendimiento bajo en ventaja para el crecimiento del pueblo y muestra un descenso en calidad administrativa (Perez & Ortega, 2014), a nivel nacional no se podían continuar con las políticas y proyectos estatales realizando asuntos referentes a la organización debido a mandatarios que esconden declaraciones por medio de la degradación (Borthiry Loreficchi, 2002), a pesar de ello ,la organización reformadora se aprecia dentro de los primordiales

activos hacia el elemento, sobre la medida que esta sea dependiente sobre la triunfo o desilusión de labores que ella ejerce (Gundermann K., 2000); el Estado realizó bosquejos que distinguen como ciclos de distribución, agrupación y realización de planes llevando a reemplazar la inexistencia de un derecho especial, al igual que la educación y control de alimentos (Scarfó, 2003).

En San Martín observamos distorsión del proceso, se ejecutaron mecanismos alternos de atención a los usuarios según necesidades de los trabajadores los cambios se dieron de una manera rápida, se afectó el derecho a la libertad y las medidas de bioseguridad, el paso al trabajo remoto fue una necesidad, dentro de algunos patrones, por ejemplo, la urgencia, la no formalidad, la eficacia y la sencillez, del espacio público (Morón, 2015).

Existiendo en la institución desabastecimiento de equipos, insumos y materiales prioritariamente tecnológicos, falta de recursos humanos, la mayoría separado a sus domicilios a realizar trabajos remotos sin contar con la capacitación respectiva, esto por la edad y comorbilidades, las noticias anuncian deficiencias en la atención a los usuarios, los estudiantes recibían un pésimo acceso a la educación, no contaban con acceso a internet y los equipos con los que se podría contar eran de capacidad de resolución baja, con quejas de los usuarios docentes, estudiantes, padres de familia por no superar sus expectativas.

Con base en lo anterior mencionado se considera como **problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022?** y como **problemas específicos serán: a) ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022?, b) ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022?**; la justificación del estudio será teórica en el sentido necesario de poder concretar un trabajo en la que se pueda recabar mayor información de las reacciones de la institución con su gestión administrativa y el servicio brindado al beneficiario en tiempo de la Covid19; como objetivo general esta: Determinar la

relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022 y como los objetivos específicos serán: OE1: Identificar el nivel de la gestión administrativa en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022; OE2: Identificar el nivel de la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022, y **Hi: La relación es significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022;** **Ho: La relación no es significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022.**

El trabajo de investigación se justificó metodológicamente en la estructura del trabajo y los procesos elaborados para llevar a cabo la investigación; también se justificó de manera práctica ya que nos permite tener antecedentes y a partir de esto plantear planes y elaborar una propuesta para mejorar los servicios brindados, de beneficio para los usuarios de la entidad como para los servidores de la misma que día a día buscan realizar trabajo de gestión y se proyectan a optimizar la calidad que suelen brindar de acuerdo a sus funciones, dentro del marco práctico de las situaciones acaecidas estos últimos años se tiene que de los trabajos realizados dentro de la relación Covid19 y las medidas optadas por el Estado hacia la seguridad y salud de los peruanos es que la tesis muestra un aspecto específico en relación a los sucesos y la reacción optada por los funcionarios que en busca de poder seguir con el cumplimiento de sus deberes como servidores del Estado gestionan lo que en su momento fue un escenario de desesperación pues no existía plan alguno en la que se podría haber previsto lo que aconteció a nuestro país y la magnitud que alcanzó en un margen internacional.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Saguay (2022), investigo para analizar el clima laboral e su influencia en la atención de calidad al usuario del IESS del Guayas, 2021, como metodología un diseño paralelo explicativa — descriptiva, la muestra se constituyó por servidores, administrativos, médicos y operativos, y la técnica encuesta, instrumento cuestionario, los resultado indica rotación de los colaboradores, en el 2021 Hospital IESS de la ciudad de Milagro, indicando inestabilidad laboral dentro del nosocomio, generando zozobra en los colaboradores, concluye un clima organizacional deficiente, falta de motivación, déficit de capacitación, falta comunicación y liderazgo; por ende en relación al trabajo de investigación corresponde la evaluación de los niveles de calidad de servicio.

Cervantes et al. (2017), su objetivo fue calcular la calidad de servicio existe según opinión de los beneficiarios del instituto, investigación es descriptiva, propositiva, muestra un total de 81 alumnos de contabilidad y administración, muestreo aleatorio y cuestionario tipo escala Likert, teniendo resultados de necesidades y expectativas sobre mercados de los dos eventos difiriendo en algunos de verdad ablandados en prestación del servicio, siendo el caso del horario, tiempo de contestación, diligencias, concluyendo que los estudiantes del instituto cuentan con perspectivas altas, referente a los servicios y condiciones de ambiente.

Salas (2017), su objetivo fue analizar la calidad de atención pública, investigación aplicada, no experimental, a una muestra de 114 de una población de 160 sujetos, se aplicó una encuesta como técnica, el instrumento un cuestionario, siendo los resultados 81% de los funcionarios perciben la presentación de infraestructuras, equipos tecnológicos de manera positiva, concluye que existe una función que ha despertado el interés de las entidades públicas, denominada calidad, para ser objeto de esta información, que les permita estar informados de acuerdo a sus derechos, con la obligación de cumplir con la obligación con la administración pública. , es decir, esta orientación a la calidad es hoy considerada por el gobierno como el objetivo principal, con aplicación de nuevas estrategias.

Rodríguez (2020) busco demostrar como objetivo una conexión con calidad educativa y clima organizacional brindado por el Instituto Nacional de Danza Raymond Mauge Thoniel - Ecuador 2017, diseño no experimental dentro de un estudio tipo sustantiva, cuya población fue 108 personas, utilizando encuesta como técnica e instrumento cuestionario, logrando un resultado, sobre la relación significativa del clima organizacional con un nivel de 0 .837 correspondiente a una correlación positiva alta, con dimensión servicio educativo concurre correlación significativa alcanzando 0.865 correspondiente a una correlación positiva alta, concluyendo confirmó el tipo de clima organizacional.

Vera & Trujillo (2018), su objetivo fue explicación de los factores de impacto respecto a percepción de los derechohabiente de salud, con diseño causal, no experimental, muestra de 600 derechohabientes con participación de secretaría de Salud, Instituto Mexicano del Seguro Social e Instituto de Seguridad y Servicios Sociales del Estado, técnica empleada fue la entrevistas estructuradas mediante cuestionario ordenado para calcular la percepción del desempeño de atributos, teniendo de resultado así como indicadores de satisfacción, los resultado difieren entre instituciones, para confirmar diferencias entre las instituciones se utilizó pruebas de diferencias para muestras independientes, concluyo que los factores como la atención medica, entrega de medicamentos, laboratorio, así como las instalaciones, son los que dan satisfacción a los derechohabientes.

Dentro del marco nacional Quispe (2020) su objetivo estuvo en establecer relación existente entre calidad en atención con gestión educativa en primaria y secundaria de la UGEL 06, Ate Vitarte – 2020, diseño no experimental básico, la muestra en 65 docentes, con técnica de encuesta e instrumento cuestionario, teniendo como resultado el nivel bueno, los beneficios tangible son mayores, 49.0% a nivel normal, confiabilidad de 41.5%; concluyo que dentro del índice su significancia bilateral de 0.00, siendo  $<$  que 0.05 señalado, el investigador pudiendo determinar existencia con relación estadística moderadamente significativa, siendo satisfactorio, calidad de servicio y gestión.

Choquehuanca (2022) su objetivo fue fijar correspondencia de gestión administrativa con calidad de municipalidad en Puno – 2021, con un estudio básico, no experimental, correlacional descriptivo, con 174 oficinistas y muestra 120 colaboradores, muestreo probabilístico aleatoria sencilla, recolectando de datos, usando la técnica de encuesta, que, aplicando los instrumentos, mediante los cuestionarios, obtuvo como resultados 55.8% expresan una administración regular y 45,8% de una calidad en servicio inadecuado, concluyendo con una correlación directa referente a la Gestión con calidad de servicio, obteniendo Rho de 0,302 (valor de  $p= 0,001$ ), acertando en evidenciar una correlación positiva baja entre ambas variables.

Alegre (2018), su objetivo fue determinar la correspondencia existe del sistema de gestión de calidad y calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata — 2018, tipo descriptivo, población de estudio conformada por 40 trabajadores, recolecto los datos utilizando como técnica una encuesta e instrumento cuestionario, resultando una correspondencia moderada de las variables, demostrando que gestión y calidad del servicio de la institución es en mención idónea.

Vergara (2021) su objetivo fue comprobar una relación con la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la Unidad de Gestión Educativa Local — Andahuaylas 2019, como método empleado tenemos, enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental; contando con 180 educadores, según los resultados arrojados la gestión administrativa no está catalogada como buena, no habiendo realizado la modernización con políticas de gestión, concluyo dentro de 0,550 de correlación, en síntesis los métodos de gestión, planificación, orientación, distribución e inspección.

Moreno (2020) su objetivo era establecer relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, 2020, tipo básica de diseño no experimental, descriptivo correlacional y transversal, contando con 569 interesados como población, tomando de muestra

a 238 usuarios, teniendo como resultado un nivel de 43% malo, de la misma forma la situación referente a la calidad institucional, tiene un nivel de 42% malo, concluyendo su significancia a un nivel de 0,00 bilateral, siendo menor a 0.05, por lo cual demuestra existencia sobre las dos variables estudiadas de la institución.

En consideración a la primera variable gestión administrativa se desprende dos palabras como lo es gestión, con la cual Robbins & Coulter (2005) definir acciones y consecuencias de administrar algo, para resolver ciertos problemas o hacer realidad un proyecto, de hecho, está asociado a acciones realizadas tanto interna como externamente, dentro de la organización para lograr ciertos resultados dignos del desarrollo de sus actividades y administración en la cual Chiavenato (2000) define que es la ciencia de un conjunto de prácticas, técnicas y principios, aplicados a las personas para obtener su colaboración y trabajo en equipo, lograr metas y pueda traer los mayores beneficios a la unidad u organización.

Mencionado lo anterior, Anzola (2002) nos menciona para tener éxito y afirmar que hay excelente gestión de administrar, sustancial es continuar con procesos determinados como: planear, fundar, regir y registrar; sin poner de costado la especialización, quien debe ser formado con los conocimientos requeridos para lograr ejercer las funciones de acuerdo con los requerimientos del puesto, dejando al costado el modo y energía del trabajador hará discrepancia entre buena o mala gestión; es por ello que dentro de las labores ejecutadas por dirigentes institucionales se deben realizar un plan adecuado a las experiencias obtenidas en los años anteriores, apoyando la mejora continua de los mismos y de tal forma los conocimientos adquiridos serán de uso fructífero para llevar a cabo una buena gestión administrativa.

Tenemos la dimensión de planificación, para Robbins, S. & Coulter (2005) es la que inicia de la gestión, donde se implementan para la organización ciertas estrategias propuestas en base al FODA, lo que significa que estudia aspectos externos e internos en busca de resultados de largo o mediano plazo en el futuro inmediato, es una de las etapas vitales y por esta etapa se decide el trabajo del

personal; significa que la organización es responsable de poner en práctica las etapas de la gestión, visualizando los objetivos, logrando una meta establecida, es decir, sus indicadores son: misión, enfoque y fines.

La dimensión de organización, Luna, A. (2014) menciona que esta es la parte del proceso donde se asigna la responsabilidad a cada una de las personas, corresponde ejecutar asignación de espacios y turnos disponible para desarrollar cada trabajo en el organigrama, de tal manera, se jerarquizarán las responsabilidades en cuanto al óptimo cumplimiento de sus funciones, evitando la desunión y despilfarro de esfuerzos.

El objetivo de instituir organizacionalmente los puestos y grados reflejan el compromiso con el desarrollo de la institución, de tal forma se lograra una comunicación y medidas acertadas, se identificarán las metas trazadas, bueno, en opinión propia, cuando se debe enfatizar la estructura, la labor en grupo y el valor en cada puesto, sin embargo mencionando la relación con el puesto, como deberes, misión, sus compromisos y nivel de abordar medidas, como todos estos se complementarán y apoyarán entre sí produce más que solo la suma de los resultados.

Luego tenemos la dimensión dirección, para Koontz, H., & Weihrich, H. (2013) que es el componente encargado de dirigir los recursos humanos del establecimiento, es decir, dirigir y motivar al personal para que cumplan cabalmente y se responsabilicen de las funciones asignadas al momento de realizar las tareas, esto, junto con las correcciones, representado por una autoridad que será responsable de supervisar y dirigir la organización con su autoridad, liderazgo, comunicación continua y motivación.

Como seres humanos somos criaturas racionales, no máquinas, por eso por momentos utilizamos nuestros instintos sin seguir principios establecidos para cumplir responsabilidades, por lo que se requiere la intervención de la autoridad competente y su orientación, asignándose compromisos, se debe recompensar su desempeño con incentivos pequeños motivando a los empleados a continuar laborando para alcanzar las metas institucionales.



Y finalmente la dimensión control, según Münch (2007) el control incluye el seguimiento, monitoreo de los empleados, pudiendo así realizar sus labores dentro de los plazos establecidos, la segunda métrica se hace al inicio de las acciones, con normas y políticas establecidas, para asegurar el ejercicio de los objetivos, pues en última instancia el seguimiento del desempeño de las funciones es una responsabilidad que se debe vigilar, cumplir con lo que se pretendía y reconocía del mismo modo que la consecución de la misma. Sin la existencia de control, la incapacidad de garantizar o mantener un sistema de calidad podría ser establecida en un nivel muy alto, puesto que esta dimensión permite tener una autorregulación de la institución y mantener su desarrollo.

Para la segunda variable calidad de servicio los autores Fontalvo H. & Vergara S., (2010) lo definen como rasgos que son proporcionados al contenido satisfactorio existentes en usuarios, por ende, debe de ser considerada los niveles de satisfacción brindada a consumidores de la institución y servicio que para Kotler (1997) es una labor, diligencia o favor, ofrecidas de una parte a otra con el objetivo de compensar necesidades intangibles, estas no pueden ser tocadas como también no existe apropiación, es no material y personificado, podría estar o no emparentado a algún producto físico.

Podemos inferir que esta es la calificación del interesado que respecto del servicio que espera con relación al servicio recibido, que de acuerdo al discernimiento servicial se puede contar el grado de agrado, logrando calificar daremos saber si tiene la calidad de servicio esperada.

Como primera dimensión es instalaciones, para Palacios (2010) lo conforman la accesibilidad, mantenimiento, seguridad y comodidad, la accesibilidad, desde lo práctico de llegar a diversas oficinas; el mantenimiento, es la adecuada refacción de las instalaciones; la seguridad, es descartar posibilidades contra accidentes que puedan ocasionarse; la comodidad, contribuye al adecuado clima del ambiente; lo que se tendría en cuenta cada uno de los aspectos en mención ya que son parte importante de lo que son las instalaciones de la institución, que de ser mantenidas en un buen

estado se brindaría una calidad adecuada a los servicios que la misma brinda, ya que debe ser de prioridad puesto a que esto aporta a la imagen institucional y a su vez la del personal que labora dentro de la misma.

Como segunda dimensión personal, para Palacios (2010) advierte afición, profesionalidad, estimulación y comunicación, la afición relacionada con buen trato; el profesionalismo habilidad en el ejercicio de la función; la estimulación predisposición para cumplir sus funciones; comunicación interacción hábil con el usuario; lo cual nos relaciona la idea de que a un buen trato de amabilidad corresponde un personal capacitado en sus funciones e incluso actitudes de calidad, lo cual ayudan a un estándar de nivel alto en la imagen que la institución puede representar mediante el personal.

La calidad de servicio de una institución puede ser medida de acuerdo al tipo de atención otorgada del personal, ya que la amabilidad en la atención permite al usuario una interacción más confiable con el servidor.

Como ultima dimensión es la organización, para Chiavenato (2004) hace mención sobre la organización indicando algunas características como determinar, sistematizar y diseñar la estructura de los órganos encargados de administrar, así como establecer los recursos, asignar funciones a los involucrados en el trabajo; lo cual es llevado a cabo gracias a la estructura organizacional de la institución, lo que permite un mayor control en el orden de las funciones de cada área.

Las instituciones deben estar desarrolladas en base a una buena organización, puesto que esto es el eje central de poder llevar a cabo lo planificado por los directivos, la organización en una institución permite la colaboración de todos los servidores.

### III.METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

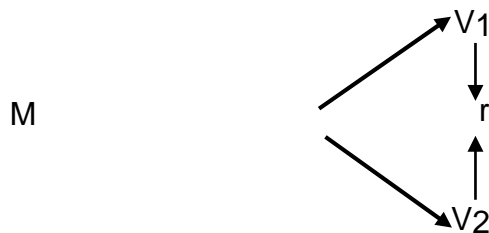
##### Tipo de estudio

Básica, citando a Pino (2018), implicó indagación de los datos desde un enfoque cuantitativo, que permitieron recoger información que se constató con la hipótesis, mediante la ejecución del programa SPSS v.25.

##### Diseño de investigación

No empírico, correlación descriptiva cruzada porque no se manipulo ninguna de las variables y es de carácter horizontal, porque la información se brindó de manera única en un tiempo determinado.

Esquematización del diseño:



##### Dónde:

**M** = muestra  
**V1** = Gestión administrativa  
**V2** = Calidad del servicio  
**r** = relación

#### 3.2. Variables y operacionalización.

Se llevó a cabo con los alcances referidos a dos variables teniendo a bien este estudio logrando deducciones explicativas que cumplen el fin del tipo de investigación.

**V1: Gestión Administrativa**

**V2: Calidad de Servicio**

### **3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

Estuvo conformado por 80 docentes que llevan a cabo trámites administrativos dentro de la UGELAA (Yurimaguas), que laboran en diferentes organismos educativos de Alto Amazonas.

**Criterios de inclusión:** Para este concepto fueron incluidos docentes con la edad a partir de los 18 hasta 65 años.

**Criterios de exclusión:** Estuvieron excluidos los funcionarios de la UGELAA.

#### **3.3.2. Muestra**

Estuvo conformada por usuarios 80 docentes usuarios concurrentes dentro de la UGELAA en la ciudad de Yurimaguas, a quienes se les brindó un link de ingreso al instrumento de investigación.

#### **3.3.3. Muestreo**

No probabilístico con conveniencia, permitió realizar una encuesta, a profesores que desearon voluntariamente participar de la investigación dando su opinión sobre las variables de estudio en tiempo de pandemia en la UGEL de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2022.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Un usuario en la UGEL de Alto Amazonas, también, se caracteriza por ser mecanismo decisivo de adquisición sobre datos y línea completar de exploración (Mendoza & Delgado, 2018).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

Para ambas variables se llevó a cabo la elaboración por parte del autor los instrumentos (cuestionario), los mismos que estaban apropiadamente validados a través de juicio de expertos quienes emitieran su aplicabilidad; para medir la confiabilidad se utilizó los cuestionarios que son formulados a través de los formularios de Google, ejemplificada en medidas para las variable de estudio (Pino R. , 2018).

### **3.4.1. Técnica**

Como técnica del presente trabajo de investigación se empleó la encuesta, por ser considerada frecuentemente para diversas investigaciones.

### **3.4.2. Instrumento**

Dentro del presente trabajo se empleó el cuestionario como instrumento que permitirá la recolección de información, la variable Gestión administrativa con 16 ítems y la variable Calidad del servicio con 15 ítems.

#### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Cuestionario Gestión Administrativa

Autor: Ritcher Piero Chung Saldaña

Dimensiones:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

Baremos:

- Bajo (53-67); Medio (68-73); Alto (74-76)

#### **Ficha técnica de instrumento 2:**

Nombre: Calidad de Servicio

Autor: Ritcher Piero Chung Saldaña

Dimensiones:

- Instalaciones
- Personal
- Organizacional

Baremos es categorizado como se detalla:

- Bajo (46-54.30); Medio (54.31-60); Alto (61-68)

### 3.4.3. Validez y confiabilidad

El cuestionario fue validado por la opinión de tres expertos, expertos familiarizados con los encuestados identificados que proporcionaron una evaluación de la idoneidad de la herramienta de recopilación de información basada en objetivos de la investigación; dado que es relevante mostrar la legalidad sobre aquellas herramientas en forma fundamental e continua, relacionándose sobre la pertenencia y certeza de un instrumento cuantificable (Jesús & Galvis, 2004). En otro sentido, se caracteriza por la medida en que se compararán los resultados cuando el dispositivo se aplica repetidamente al sujeto y elemento análogo, Cron Bach Alpha es una evidencia de marcación que se usa para juzgar. la calidad inigualable de un instrumento (Carrasco S., 2015).

Tabla1

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de Validez	Opinión del experto
Gestión pública	1	Metodólogo	4.7	Se encuentra apto para su aplicación
	2	Especialista	4.7	Se encuentra listo para su aplicación
	3	Especialista	4.7	El instrumento esta listo para su aplicación
Calidad del servicio	1	Metodólogo	4.6	Se encuentra apto para su aplicación
	2	Especialista	4.5	Se encuentra listo para su aplicación
	3	Especialista	4.6	El instrumento está listo para su aplicación.

Consistentes en dos cuestionarios, estuvieron aplicados a la reflexión de peritos; quienes asumieron comprobar la coherencia, eficacia de ítems en relación a las variables de la tesis, la primera variable lanzó un cociente de 4.7, en razón de la segunda un 4.56; indicando, alta validez; congregando los contextos metodológicos para ser aplicado.

## Confiabilidad

Valores de criterios de confiabilidad:

No confiable -1 a 0

Baja confiabilidad de 0.01 a 0.49

Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad 0.9 a 1

### **Análisis de confiabilidad de la variable: Gestión Administrativa**

Tabla 2

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,797	16

Observando los resultados derivados en Alfa de Cronbach, se obtuvo un 0.797 de valor, elemento que posee confiabilidad, suministrando confianza al aplicar dicho instrumento y eficaz recaudación de datos para el estudio.

### **Análisis de confiabilidad de la variable: Calidad de servicio**

Tabla 3

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,733	15

De la variable calidad de servicio el factor Alfa de Cronbach es 0.733, según su escala, este instrumento adquiere moderada confiabilidad, generando la confianza de potestad al instrumento como capacidad de recolección información necesaria para la investigación.

### **3.5. Procedimientos**

Primero se forman los temas institucionales observables, luego la estructura del marco teórico sirve para extraer fuentes primarias y secundarias confiables. Posteriormente, se llevó a cabo el desarrollo de herramientas de recolección de datos para cada variable; que previamente han sido objeto de peritaje para confirmar su respectivo valor. En tercer lugar, se ha solicitado la correspondiente autorización a la entidad que aplica la encuesta y recoge los datos necesarios para la publicación de dicho estudio. Finalmente, la información obtenida se tabula mediante estadística descriptiva; que conducen a conclusiones, finalizando con recomendaciones correspondientes a los objetivos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se llevó mediante recaudación de información en instrumentos dirigidos entre los usuarios de la institución, que se da mediante el cuestionario virtual a través de la plataforma de Google Formularios, dichos instrumentos fueron validados por los expertos y tabulados mediante el programa Excel y SPSS V.25.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se tuvo en cuenta los lineamientos y el código de ética RCUN<sup>0</sup>0340-2021-UCV brindada por la Universidad Cesar Vallejo; aplicando lo estipulado por normas APA 7, con lo cual se respetó los derechos de cada uno de los autores, en relación a la privacidad en la aplicación práctica de la encuesta, se mantuvo de manera anónima la identificación personal de cada uno de los usuarios, con recomendaciones del director de tesis, se obtuvo el permiso correspondiente de la institución en la cual se aplicó el trabajo de investigación.



## IV. RESULTADOS

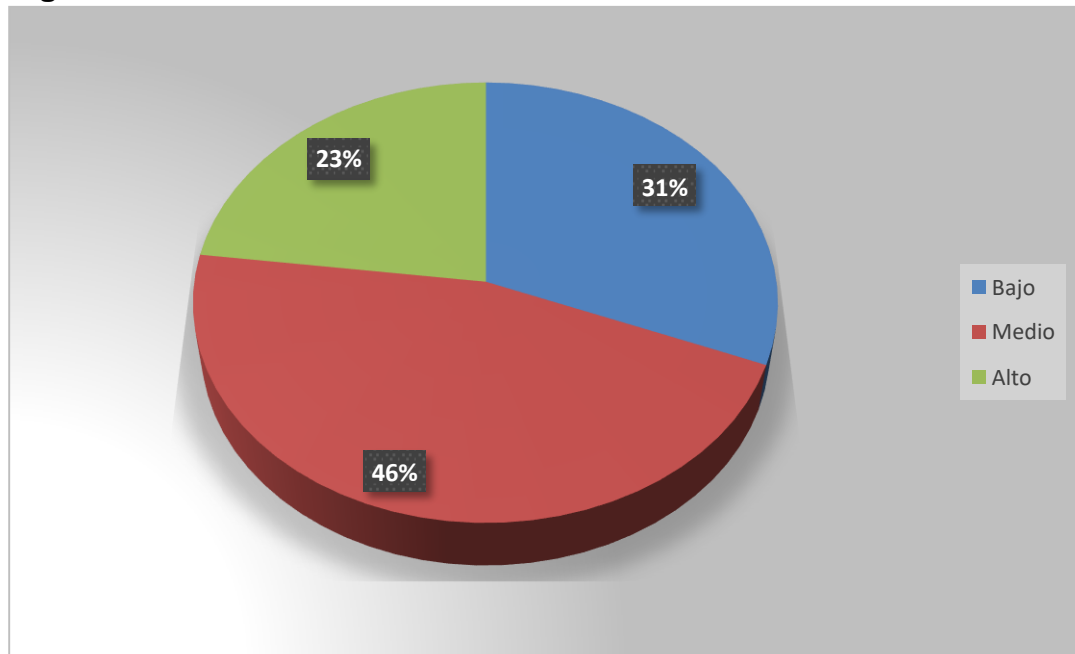
### 4.1 Nivel de gestión administrativa en pandemia Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas – 2022

Tabla 4

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	53 - 67	25	31%
Medio	68 - 73	37	46%
Alto	74 - 76	18	23%
Total		80	100 %

Fuente: Encuestas a los usuarios de la UGELAA (Elaboración propia)

Figura 01:



Interpretación:

Sobre la gestión administrativa, pudo inferir que usuarios consideran a esta un nivel medio en tanto al 46%, se encuentra en un nivel bajo el 31% y en 23% a un nivel alto.

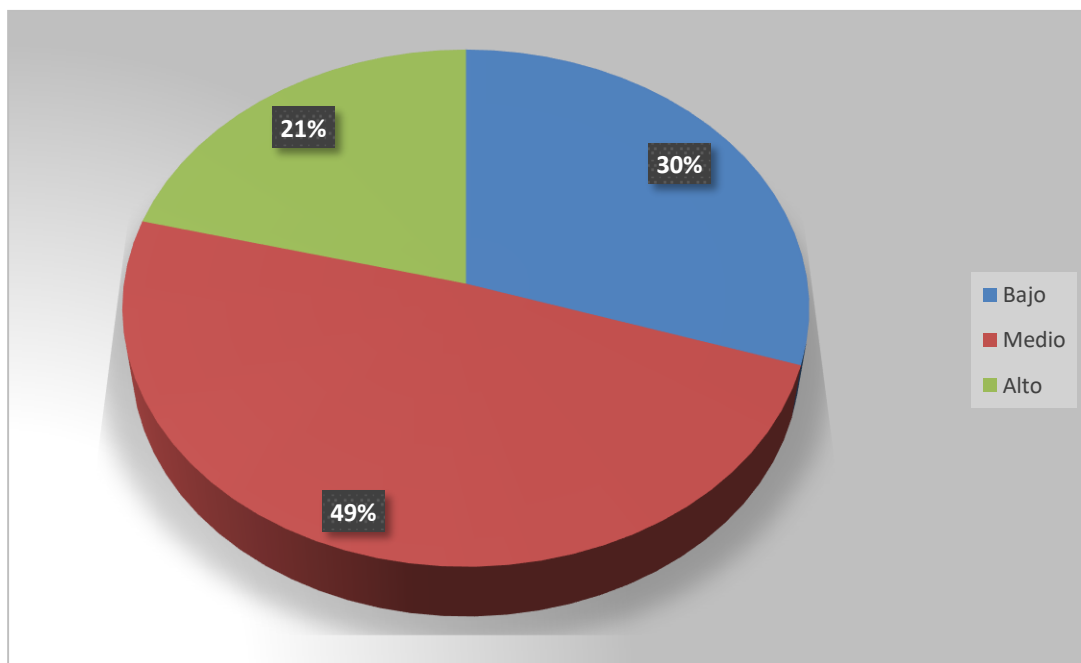
#### 4.2 Nivel de calidad de servicio en pandemia Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas – 2022

Tabla 5

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	46 – 54.30	24	30%
Medio	54.31 - 60	39	49%
Alto	61 - 68	17	21%
Total		80	100 %

Fuente: Encuestas a los usuarios de la UGELAA (Elaboración propia)

Figura 02:



Interpretación:

Sobre la variable calidad del servicio se puede apreciar que los usuarios la consideran en un nivel Medio en cuanto al 49% de la opinión de los usuarios, bajo en un 30% y alto en un 21%.

### 4.3 Relación entre las variables

**Tabla 6**

Prueba de normalidad	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión pública	,147	80	,000
Calidad del servicio	,080	80	,200

Análisis sobre la correlación de las variables:

Validación sobre la hipótesis general y específica planteada dentro de la investigación, realizó el análisis teniendo como objetivo establecer relación existente entre las dos variables.

Planteamiento de la Hipótesis general:

Hi: La relación es significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022.

Ho: La relación no es significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022.

Demostración de la hipótesis, según:

Nivel de significancia 5% y límite de error ( $\alpha$ ): 0,05

Si el valor  $p \geq \alpha$  se acepta Ho y

Si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho

#### 4.4 Relación entre Gestión Administrativa y Calidad del Servicio

Tabla 7

		Correlaciones		
			Gestión administrativa	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,026
		Sig. (bilateral)		,820
		N	80	80
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,026	1,000
		Sig. (bilateral)	,820	
		N	80	80

**Fuente: Encuestas a los usuarios de la UGELAA (Elaboración propia)**

La prueba estadística de Rho de Spearman arroja la existencia de una baja correspondencia confiable en 0.260, valor significativo (bilateral) 0.820 teniendo valor  $p > 0.05$ , lo cual optamos por la decisión de aceptar la hipótesis nula, lo que significa que: la relación no es significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022.

## V. DISCUSIÓN

Se evidencia los resultados, teniendo que la gestión se encontraría en nivel medio en tanto al 46%, se encuentra en un nivel bajo el 31% y en 23% a un nivel alto, lo que implica que dicha variable está relacionada en un nivel medio dentro de la institución, dicho resultado coinciden con Choquehuanca (2020) en la que los resultados obtenidos muestran que el 55.8% de los funcionarios señalaron que el nivel de la Gestión administrativa es regular y el 45,8% de los funcionarios señalaron que el nivel de la calidad de servicio fue inadecuado dentro del municipio Distrital Conima en Puno 2021, teniendo similitud con el presente trabajo en relación a que en ambas investigaciones los resultados del nivel muestran que el mayor porcentaje es obtenido por un nivel medio o regular.

Asimismo, para Anzola, S. (2002) para tener éxito y afirmar que buena gestión, importante es continuar con procesos determinados: planear, fundar, regir y registrar; sin dejar pasar la especialización, quien debe ser formado con los conocimientos requeridos para lograr ejercer las funciones de acuerdo con los requerimientos del puesto; en cuanto a Robbins, S. & Coulter (2005) la planeación es el proceso que debe ser realizado al inicio, donde plantean estrategias de acuerdo al FODA, se estudia los factores externos e internos, indagando resultados para un largo y mediano plazo; es decir que dentro del marco de sus teorías ambos grupos de autores consideran una fase trascendental como lo es la planeación.

El nivel de la calidad de servicio es medio en cuanto al 49%, bajo en un 30% y alto en un 21%. Lo que implica que dicha variable está relacionada en un nivel medio dentro de la UGEL de Alto Amazonas, resultados que discrepan con los obtenidos por Salas (2017), siendo que de los 114 sujetos un 81% percibe de forma positiva la presentación de los funcionarios, las instalaciones físicas, los equipos de tecnología y concordancia entre la infraestructura física y el servicio que presta la Contraloría Departamental del Meta, estando este resultado enmarcado dentro de un nivel alto, pues esto se debe a la implementación de tecnologías y herramientas

adecuadas a la atención que se brinda a los usuarios.

Las variables gestión administrativa y calidad de servicio en pandemia dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, dan referencia de una baja correlación de confiabilidad de 0.260 según prueba estadística de Rho de Spearman, este resultado es reforzado por el estudio de Quispe (2020) quien concluyo en que el índice de significación bilateral es 0.00, que es  $<$  que el nivel de 0.05 predicho por la investigación; se puede determinar que, la relación no es significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022; diferente a Alegre (2018) demostrando en la hipótesis general, que el Sistema de Gestión de Calidad y calidad de servicio existe una correlación positiva con relación directa débil de ( $r = 0,336$ ) y correlación significativa con ( $pvalor = 0.034 < 0.05$ ) entre el sistema de gestión de calidad y la Calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata — 2018, lo que nos muestra que existe antecedentes relevantes en los cuales se concluye existencia de concordancia en sus diferentes niveles de relación entre ambas variables.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1 Se demuestra la relación no es significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022, pues el ensayo de estadística Rho de Spearman, mostro una existencia baja en correlación de confiabilidad de 0.260, esto se debe a que la calidad del servicio que se pueda brindar dentro de la institución se ve afectada por la pandemia y la no interacción personalizada de los servidores con los usuarios.
- 6.2 Los niveles en gestión administrativa son: medio al 46%, bajo en un 31% y alto en un 23%, todo ello debido al impacto que tuvo la pandemia dentro de la institución, la misma que no obtiene tecnología de última generación y capacidad de adaptación rápida por parte del personal al adecuado manejo de estas herramientas tecnológicas.
- 6.3 El servicio brindado por los integrantes de la UGEL Alto Amazonas es de calidad medio en cuanto al 49%, bajo en un 30% y alto en un 21%, puesto que el personal de la institución a pesar de las limitantes existentes por la pandemia realizó acciones inmediatas en miras de poder seguir brindando la atención correspondiente a los usuarios, algunos cuyo tramites estaban en proceso.

## **VI. RECOMENDACIONES**

7.1 Se recomienda a los directivos de la UGEL Alto Amazonas fortificar la gestión administrativa proporcionando sus fases como: administrativas, distribución, orientación, inspección de la calidad del servicio por medio de capacitaciones tanto al personal de la institución como a los usuarios de la misma, puesto que esto construiría una imagen institucional de nivel alto, dejando en la historia los pasos firmes de gestión de calidad.

7.2 Se recomienda generar mecanismos que permitan el conocimiento sobre la documentación de gestión a los servidores, logrando así obtener visión específica de las ocupaciones como la distribución de organización, noción de los objetivos de la entidad; aportando al usuario las ocupaciones de las oficinas, y no genere en esta divagación alguna sobre los trámites documentarios.

7.3 Se recomienda a los directivos de la UGEL Alto Amazonas un trabajo más participativo y colaborativo, puesto que esto contribuiría en la calidad del servicio a fin de favorecer la mejora de los resultados y convicciones para llevar con éxito los servicios brindados por la institución y no dejar de lado las capacitaciones permanentes a los servidores para mayor fortalecimiento en sus campos.



## REFERENCIAS

- Arenilla, M. (2013). Autenticidad y eficacia en la gestión política. GAPP, 71 - 102.
- Arrieta, X., & Riveros, V. (2009). Utilización de las TIC en la enseñanza, una propuesta para su racionalización. Omnia, 58 - 77.
- Anzola, S. (2002). *Administración De Pequeñas Empresas*, Segunda Edición, Editorial McGrawhill.
- Álvarez, S. L. A. (2019, 18 febrero). *Sistema de Gestión de Calidad y Calidad de Servicio de los Trabajadores de la UGEL Tambopata -2018*. Repositorio UCV. Recuperado 26 de junio de 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27421>
- Bancallán, E. I. M. (2020, 2 noviembre). *Proceso administrativo y calidad de servicio en la unidad de gestión educativa local de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2020*. Repositorio UCV. Recuperado 2 de marzo de 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48382>
- Barrera, A., & Ysuiza, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de alto amazonas*. Tesis Maestría , Universidad San Martín de Porres , Lima. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4387/barrera\\_ysuiza.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4387/barrera_ysuiza.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calderon, L. (2017). *Orígenes de la Administración*. Lima: Academia Edu.
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.
- Carrasco, S. (2018). "Metodología de la investigación científica". Lima: Editorial San Marcos. Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos E. I. R. L.
- Castro, & Cadena. (2017). *Mediciones de la satisfacción del paciente con decepción renal constante respecto a la naturaleza del cuidado de enfermería*. Mex.
- Cevallos, R., Carreño, D., Peña, I., & Pinargote, K. (2018). *Evaluación de la calidad del servicio: un paso más cerca de la objetividad*. San Gregorio, 12. Obtenido de <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/articulo/view/709/5-RODRIGO>
- Chiavenato. (2015). *Marco teórico*. En *Gestión Administrativa* (pág. 54). Peru. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092446/cap02.pdf>

- Cisternas, & Gonzalo. (2017). Teoría administrativa. Arica Chile: Recursos electrónicos Dosier de asignaturas.
- Contreras, M., & Enrique, C. (2016). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Remark Revista Brasileira de Marketing. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Delgado, S. (2016). Gestión Administrativa de Personal. España: Ediciones Paraninfo.
- Diaz, E., & Leon, M. (2014). Gestión Administrativa y Comercial en restauración. (C. L. Carmona, Ed.) Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=bm6AwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR10&dq=G.+S%C3%A1nchez+gestión+administrativa&ots=2vcMgIBBe2&sig=tW9EoSBAis4Y4zZxY4XYVcipofw#v=onepage&q=G.%20S%C3%A1nchez%20gestión%20administrativa&f=false>
- Gonzales, S., Viteri, D., & Izquierdo, A. . (2020). Modelo de gestión Administrativa. Artículo , Ecuador. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Guadarrama, E., & Rosales, E. (2015). Marketing relacional: Valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente. Redalyc, 35. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87041161004.pdf>
- Guevarra, H. (2010). La coordinación innovadora del profesor universitario desde la hipótesis social de Pierre Bourdieu. Tecnologías para la Inclusión, 64 - 79.
- Hernandez S, R. (2019). "Metodología de la investigación". Mexico: Mc Graw Hill.
- Huaman, T. (2020). La gestión administrativa y el control en la eficacia del Programa del Vaso de Leche en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado departamento de Huánuco. Tesis Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15522/Huaman\\_ct.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15522/Huaman_ct.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Instituto de Ciencias HEGEL. (2021). Obtenido de <https://hegel.edu.pe/> 46
- Lindo, A. R. D. (2021, 11 junio). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas 2019*. Repositorio UCV. Recuperado 29 de abril de 2022, de

- <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63070>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Redalyc, 30. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
  - Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Artículo , Universidad Católica Boliviana San Pablo , Cochabamba. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
  - Mendoza, M., & Delgado, M. ,. (2018). El control interno y su influencia en la gestión. Dominio de las ciencias, 35. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/336003622\\_El\\_control\\_interno\\_y\\_su\\_influencia\\_en\\_la\\_gestion\\_administrativa\\_del\\_sector\\_publico](https://www.researchgate.net/publication/336003622_El_control_interno_y_su_influencia_en_la_gestion_administrativa_del_sector_publico)
  - Mendoza, W., Delgado, M., Garcia, T., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Dominio de la Ciencia, 35. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
  - Mercado, G., & Candido, J. (2015). La Administración Pública como Ciencia: una aproximación a su objeto de estudio. Espacios Publicos, 15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67681511.pdf>
  - Montoya, C., & Boyero, M. (2016). La gestión de los recursos humanos como elemento clave y de calidad de la competitividad organizacional. Redalyc.
  - Morocho, T., & Santos, V. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. Valor Agregado, 18. Obtenido de [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1279](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279)
  - Morón, C. (2015). El Proceso Contencioso de Lesividad: Catorce años después de su incorporación en el derecho peruano. La asociación IUS ET VERITAS, 224 - 246.
  - Ñahui, L. (2020). Gestion administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64017/%c3%91ahui\\_ALH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64017/%c3%91ahui_ALH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y) 47
  - Paniagua, C. D. G. (2022, 17 marzo). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021*. Repositorio UCV. Recuperado

- 25 de mayo de 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84246>
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2015). Metodología de la investigación, guía para elaborar un proyecto en salud y educación. Lima: Editorial San Marcos.
  - Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2017). Metodología de la investigación: Guía para elaborar un proyecto de salud y educación (1ra ed.). Lima-Perú: San Marcos.
  - Peña, M. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en el municipio distrital de San Marcos, Huari. Ancash. Tesis Maestria , Universidad Cesar Vallejo , Ancash . Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%C3%B1a\\_SMM.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%C3%B1a_SMM.pdf?sequence=1)
  - Perez, P., & Ortega, D. (2014). Documentos sobre la colaboración mundial para la mejora. Eds. Primero, 45 - 55.
  - Pino, R. (2018). Metodo de la investigación (Segunda ed.). Editorial San Marcos.
  - Pino, R. (2018). Metodología de la investigación. Lima: San Marcos.
  - Rocca, L. (2016). análisis de la satisfacción que presentan los usuarios en una entidad pública de Argentina. Tesis Maestria , Universidad Nacional de la Plata , La Plata. Obtenido de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
  - Rojas, J. (2015). modelo de satisfacción de los usuarios a través de una herramienta de apoyo a la gestión de una entidad pública. Tesis , Universidad de Chile , Santiago. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-desatisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-unaMunicipalidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  - Román, O. (2010). El razonamiento clave, Una incorporación de las facultades con la razón. Revista científica, 23 - 26.
  - Sablich, A. (2014). Modulo de Administración y dirección de empresas. España: Mentec brillantes.
  - Sanchez, J., & Calderon, V. (2015). La planificación del proceso de evaluación de la

- ejecución del profesorado y los patrones fundamentales que influyen en su revisión. Pensamiento y gestión, 54 - 82. 48
- Saravia, J. (2020). La administración pública en el Perú en el punto de vista registrado. Lima: Universidad Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/enlineasgenerales/article/view/2674>
  - Saravia, J. (2020). La administración pública en el Perú en el punto de vista registrado. Lineas generales.
  - Silvestre, M., & Huamán, N. (2019). Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria. Perú-Lima: San Marcos.
  - Sotelo, A., & Acosta, G. (2018). Calidad en el servicio y sus dimensiones- analisis de correlación. Mexico, Mexico : Universidad Juárez del Estado de Durango, Facultad de Economía, Contaduría y Administración. Obtenido de [https://www.ecorfan.org/proceedings/La\\_gestion\\_estrategica\\_ante\\_la\\_calidad\\_y\\_productividad\\_organizacional/La\\_gestion\\_estrategica\\_ante\\_la\\_calidad\\_y\\_productividad\\_organizacional\\_9.pdf](https://www.ecorfan.org/proceedings/La_gestion_estrategica_ante_la_calidad_y_productividad_organizacional/La_gestion_estrategica_ante_la_calidad_y_productividad_organizacional_9.pdf).
  - Tataje, O. F. A. (2021, 6 enero). *Calidad de servicio y gestión pública en la Unidad de Gestión Educativa Local 06, Ate Vitarte - 2020*. Repositorio UCV. Recuperado 24 de marzo de 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51240>
  - Torquedama, G. (2015). Libertades comunes y Convivencia en la Comunidad educativa. Mexico: Publicaciones y divulgación logica.
  - Torres, V., & Mejía, S. (2016). Una visión contemporánea del concepto de administración: revisión del contexto colombiano. Cuaderno de Administración, 24. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20503205.pdf>
  - Urrego, G. (2015). Adecuación a los sistemas de financiación de los estados vecinales de Antioquia en la estructura de la nueva administración abierta. Entornos, 60 - 77.
  - Valderrama, S. (2019). "Pasos para elaborar proyectos de investigación científica" (Quinra ed.). Lima: San Marcos.
  - Vargas, M., & Aldana, L. (2015). Calidad y servicio conceptos y herramientas. Artículo, Universidad de la sabana, La Sabana. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Calidad-y-servicio-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
  - Vega, O., & Nieves, J. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y

Monitoreo del Control Interno. Holguin: E-ISSN.

- Vera, F. :. (2018). La gestion administrativa y los programas sociales en el municipalidad distrital de chachas, Arequipa 2018. Tesis Maestria, Arequipa. Obtenido de 49 [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36279/vera\\_cf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36279/vera_cf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Administrativa	Es el conjunto de actividades y acciones que se seleccionan previamente según sean los objetivos planteados, para lo cual el recurso humano es indispensable ya que la suma de sus esfuerzos logra el cumplimiento de los mismos. Anzola (2002)	La variable Gestión Administrativa corresponde a las acciones dentro de la institución con la finalidad de lograr los objetivos y metas planteadas, será evaluada de acuerdo a un cuestionario.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Misión</li> <li>-Visión</li> <li>-Objetivos</li> </ul>	Escala Ordinal <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> <li>- Casi nunca</li> <li>- A veces</li> <li>- Casi siempre</li> <li>- Siempre</li> </ul>
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Estructura Organica</li> <li>-División de Trabajo</li> <li>-Reglamento Interno de Trabajo</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Liderazgo</li> <li>-Toma de Decisiones</li> </ul>	

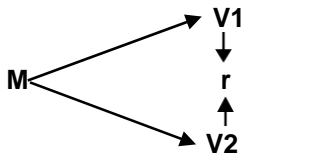


				-Trabajo en Equipo	Niveles: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelente</li> <li>- Buena</li> <li>- Regular</li> <li>- Pésima</li> <li>- Muy pésima</li> </ul>
			Control	-Control de Asistencia -Control Preliminar -Supervisión del Cumplimiento de Funciones	
Calidad de Servicio	La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; en tal sentido se tiene a comprender un adecuado servicio en la satisfacción del usuario. Berry et al (1993),	La variable Calidad de Servicio es un nivel determinado por los usuarios en la cual se muestra el grado de satisfacción, será evaluada de acuerdo a un cuestionario.	Instalaciones	-Equipos Modernos -Instalaciones Visualmente Atractivas -Parámetros de protocolo covid19	

			Personal	-Ofrecer un Servicio Rápido -Disposición a Ayudar -Transmisión de Confianza	
			Organizacional	-Horario del Servicio de Acuerdo a los Intereses -Lleva a cabo los servicios prometidos -Empatía con las sugerencias	

**Matriz de consistencia**

**Título: Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en Pandemia Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas Yurimaguas 2022**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022? ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> OE1: Identificar el nivel de la gestión administrativa en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022. OE2: Identificar el nivel de la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: La relación es significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022. Ho: La relación no es significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: El nivel de gestión administrativa en tiempos de pandemia es regular en la UGELA Yurimaguas, 2022. H2: La calidad del servicio en tiempos de pandemia es de nivel regular en la UGELAA Yurimaguas, 2022.</p>		<p><b>Técnica</b> <b>-Encuesta</b></p> <p><b>Instrumentos</b> -Cuestionario de gestión. -Cuestionario de calidad de servicio.</p>
<p align="center"><b>Diseño de investigación</b></p>	<p align="center"><b>Población y muestra</b></p>	<p align="center"><b>Variables y dimensiones</b></p>		
<p><b>Se empleará el diseño descriptivo correlacional:</b></p>  <p>M: Muestra V1: Gestión Administrativa V2: Calidad de servicio R: relación</p>	<p><b>Población</b> Estará conformado por los usuarios y trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas-Yurimaguas 2022.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra estará conformada por 80 usuarios y trabajadores en porcentaje equitativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas-Yurimaguas 2022.</p>	<p align="center"><b>Variables</b></p> <p align="center">Gestión Administrativa</p>	<p align="center"><b>Dimensiones</b></p> <p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p> <p>Instalaciones</p> <p>Personal</p> <p>Organizacional</p>	

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario Calidad de Servicio

Estimado usuario:

El presente instrumento tiene por finalidad recabar información de la Calidad del Servicio en la Unidad de Gestión educativa local de Alto Amazonas, en tiempos de pandemia del año 2022, con el propósito de estudio en maestría de la Universidad Cesar Vallejo.

Agradecido por su participación solicitamos, honestidad en sus respuestas, eligiendo una de las siguientes alternativas, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición:

Siempre

Casi Siempre

A Veces

Casi Nunca

Nunca

1. ¿Considera que la institución soluciono sus problemas en relación al trámite de sus documentos?

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

2. ¿El servicio brindado cumple con sus expectativas?

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

3. ¿Considera que los tramites y actividades solicitados por su persona se realizaron en los plazos ofrecidos?

Marca solo un óvalo.

- Siempre  
 Casi Siempre  
 A veces  
 Casi Nunca  
 Nunca

4. ¿El personal cuenta con el conocimiento adecuado para el desempeño de sus funciones?

Marca solo un óvalo.

- Siempre  
 Casi Siempre  
 A veces  
 Casi Nunca  
 Nunca

5. ¿Los servidores son comunicativos con el servicio que se le brinda?

Marca solo un óvalo.

- Siempre  
 Casi Siempre  
 A veces  
 Casi Nunca  
 Nunca

6. ¿Consideras que el personal tiene disposición por resolver los problemas que tie con el servicio?

Marca solo un óvalo.

- Siempre  
 Casi Siempre  
 A veces  
 Casi Nunca  
 Nunca

7. ¿Consideras que existe mejoras en el servicio en relaciona a años anteriores?

Marca solo un óvalo.

- Siempre  
 Casi Siempre  
 A veces  
 Casi Nunca  
 Nunca

8. ¿La institución toma la iniciativa en caso de existir problemas con el servicio?

Marca solo un óvalo.

- Siempre  
 Casi Siempre  
 A veces  
 Casi Nunca  
 Nunca

9. ¿Considera que el Director de la institución logra un óptimo liderazgo?

Marca sólo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

10. ¿El comportamiento de los servidores le inspira confianza?

Marca sólo un óvalo.

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

# Cuestionario de Gestión Administrativa

Estimado usuario:

El presente instrumento tiene por finalidad recabar información de la Gestión Administrativa en la Unidad de Gestión educativa local de Alto Amazonas, en tiempos de pandemia del año 2022, con el propósito de estudio en maestría de la Universidad Cesar Vallejo.

Agradecido por su participación solicitamos, honestidad en sus respuestas, eligiendo una de las siguientes alternativas, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición:

Siempre

Casi Siempre

A Veces

Casi Nunca

Nunca

1. ¿Los tramites y procedimientos fueron muy engorrosos?

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

2. ¿Consideras que la entidad adecuo la atención de tramites según las disposiciones sanitarias?

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca



3. ¿Los procedimientos y tramites estaban en función a la demanda de los usuarios?

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

4. ¿El personal le explico los procedimientos a realizarse de acuerdo a las normativas de la institución?

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

5. ¿Se evidencio transparencia en las funciones?

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

6. ¿Se coordinó de manera oportuna con los usuario las medidas a tomar para la atención en relación a la pandemia ?

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

7. ¿Considera que el personal de la institución cumplió sus funciones a cabalidad?

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

8. ¿Se consulto a los usuarios respecto a la atención y procesos pendientes?

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

9. ¿Se capacito al usuario en relación a las nuevas modalidades de atención?

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

10. ¿Se informo a los usuarios de las actividades que se venian realizando en relación a las medidas por la pandemia?

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

## Validación de los instrumentos de investigación

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Chung Diaz Segundo Fabian  
 Institución donde labora : Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de Servicio  
 Autor del instrumento : Br. Ritcher Piero Chung Saldana

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						4.7

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se logra un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje mejor al anterior se considera el instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINION DE APLICABILIDAD

*Se encuentra listo para su aplicación puesto que demuestra coherencia y tiene validez ante los datos*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto 10 de mayo de 2022

  
**DR. SEGUNDO FABIAN CHUNG DIAZ**  
CBC MPT. 11. 118

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Chung Diaz Segundo Fabian  
 Institución donde labora: Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas  
 Especialidad: Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación: Cuestionario: Gestión Administrativa  
 Autor del instrumento: Br. Richer Piero Chung Saldaña

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicio.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de Servicio.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicio.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINION DE APLICABILIDAD

Se encuentra apto para su aplicación puesto que  
demuestra coherencia y tiene pertinencia en los mismos

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto 10 de mayo de 2022

  
**DR. SEGUNDO FABIAN CHUNG DIAZ**  
 C.F.C. MAT. 19 - 199

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **Moncada Homr Jimmy Frank**  
 Institución donde labora: **Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas**  
 Especialidad: **Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**  
 Instrumento de evaluación: **Cuestionario: Calidad de Servicio**  
 Autor del instrumento: **Dr. Ritcher Piero Chung Saldaña**

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitan recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión Administrativa</b> .				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión Administrativa</b> .					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión Administrativa</b> .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINION DE APLICABILIDAD

*El instrumento de investigación está listo para su aplicación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto 10 de mayo de 2022

  
 Dr. Jimmy Frank Moncada Homr  
 Gestión Pública y Gobernabilidad

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **Moncada Homa Jimmy Frank**  
 Institución donde labora : **Unidad de Gestión Educativa Local de Ato Amazonas**  
 Especialidad : **Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**  
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario: Gestión Administrativa**  
 Autor del instrumento : **Br. Ritcher Piero Chung Saldaña**

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los ítems muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de Servicio</b> .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de Servicio</b> .					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de Servicio</b> .				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>45</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente". Sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINION DE APLICABILIDAD

*El instrumento de investigación está listo para su aplicación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,5

Tarapoto 10 de mayo de 2022

  
 Dr. Jimmy Frank Moncada Homa  
 Gestión Pública y Gobernabilidad

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Terán Ayay Nahum Teófilo  
 Institución donde labora: Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas  
 Especialidad: Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación: Cuestionario: Calidad de Servicio  
 Autor del Instrumento: Br. Ritcher Piero Chung Saldaña

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión Administrativa</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión Administrativa</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoje a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión Administrativa</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						4,7

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 4,3 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

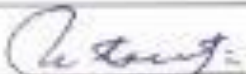
### III. OPINION DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION ESTA LISTO PARA SU APLICACION EN LA INVESTIGACION

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,7

Tarapoto 10 de mayo de 2022

  
**Mg. CPC. NAHUM T. TERÁN AYAY**  
 MAT. N° 1164



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Terán Ayay Nahum Tedño  
 Institución donde labora : Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión Administrativa  
 Autor del instrumento : Dr. Richer Piero Chung Saldaña

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitan recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <u>Calidad de Servicio</u> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <u>Calidad de Servicio</u> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permite analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
CÓHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <u>Calidad de Servicio</u> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>45</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera el instrumento no válido ni aplicable)


### III. OPINION DE APLICABILIDAD

El instrumento de investigación es válido para su aplicación en la investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto 10 de mayo de 2022

  
**Mg. CPC. NAHUM T. TERÁN AYAY**  
 MAT. N° 1184

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional del Perú"

Tarapoto, 15 de junio de 2022

**CARTA N° 001-2022**

Señor:

Mg. Hugo Guzmán Valles

Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas

Presente

ASUNTO: Solicita autorización para aplicar investigación y publicación de la identidad en los resultados del estudio


Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a su vez hacer de su conocimiento que, soy el Abg. Ritcher Piero Chung Saldaña, identificada con DNI 70170744 y con domicilio en Psj. Reinaldo Meléndez N°139, San Martín - Morales, estudiante del III ciclo, aula "A7" del programa de estudio de Maestría en Gestión Pública de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Estoy realizando mi investigación titulada: "Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en Pandemia Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas Yurimaguas 2022", bajo el asesoramiento de la Dra. Marina Cajan Villanueva. Para ello, necesita aplicar los instrumentos de su investigación. En tal sentido, **solicito autorización para que aplique mi investigación en la institución que usted dirige, también solicito autorización de su organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones** que se tendrá cuando termine la tesis, así mismo, me brinde las facilidades adicionales que necesite.

Cabe mencionar que, la autorización para que aplique mi investigación lo debe redactar bajo el tipo documento que considere. En el caso de la autorización de su organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones, lo debe hacer firmando el formato oficial que solicita la UCV (adjunto al presente).

Concedor de su gesto de apoyo, no dudo que la presente tenga la aceptación **esperada**.

Atentamente,

  
Abg. Ritcher Piero Chung Saldaña  
Maestría de Posgrado de la UCV Tarapoto  
DNI/n.° 70170744



Adjunto uno de los documentos que debe firmar (Formato oficial de la UCV).



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Yurimaguas, 15 JUN. 2022

OFICIO N° 004-2022-GRL-GREL-UGELAA-D.

Señor:  
Abg. RITCHER PIERO CHUNG SALDAÑA  
Ciudad.-

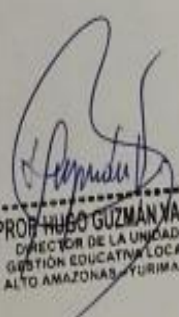
Referencia: Solicitud de autorización  
Asunto: Autorización para realizar trabajo de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y su vez comunicarle que lo solicitado mediante documento de la referencia, en calidad de estudiante de maestría por la Universidad Cesar Vallejo, resulta procede en cuanto coadyuve a la investigación, en ese sentido, se tiene a bien otorgar la autorización para realizar el trabajo de investigación titulado: "Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en Pandemia Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas Yurimaguas 2022", en la UGELAA.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,



  
PROF. HUGO GUZMÁN VALLES  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE  
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE  
ALTO AMAZONAS, YURIMAGUAS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20408727449
"UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA DE ALTO AMAZONAS - YURIMAGUAS"	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Hugo Guzmán Valles	DNI: 05386150

### Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en Pandemia Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas Yurimaguas 2022"	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Ritcher Piero, Chung Saldaña	DNI: 70170744

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

Lugar y Fecha: Yurimaguas, 15/06/2022



PROF. HUGO GUZMÁN VALLES  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE  
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE  
ALTO AMAZONAS - YURIMAGUAS

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



*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

Yurimaguas, 15 JUN. 2022

OFICIO N° 630 -2022-GRL-GREL-UGELAA-D

Señor:

Ritcher Piero Chung Saldaña ✓

Estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Tarapoto.

ASUNTO: Autorizar publicar o difundir los resultados de su investigación aplicados en la institución a mi cargo.

=====

Mediante el presente y cumpliendo con la Ley de transparencia y acceso a la información pública, mi representada AUTORIZA a RITCHER PIERO CHUNG SALDAÑA, publicar y/o difundir los resultados del estudio titulado: Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en Pandemia Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas Yurimaguas 2022, el cual tuvo por objetivo: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la UGELAA Yurimaguas, 2022, y que se enmarca dentro de un trabajo de investigación académico de nivel de tesis, el cual cumple con los protocolos y códigos de ética en la investigación.

Atentamente,



  
PROF. HUGO GUZMÁN VALLES  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE  
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE  
ALTO AMAZONAS - YURIMAGUAS

## Base de datos estadísticos

### Gestión Administrativa

E1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
E2	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
E3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
E4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4
E5	1	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
E6	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
E7	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
E8	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
E9	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
E10	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
E11	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
E12	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E13	2	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4
E14	4	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
E15	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
E16	1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
E17	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
E18	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5
E19	1	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
E20	1	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4
E21	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
E22	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E23	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E24	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E25	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
E26	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
E27	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
E28	1	4	4	4		4	3	3	3	3	3
E29	1	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
E30	2	5	5	3	4	5	5	4	3	3	4
E31	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
E32	3	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3
E33	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
E34	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E35	2	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3
E36	1	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5
E37	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E38	1	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4
E39	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5
E40	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
E41	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E42	1	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
E43	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
E44	2	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4
E45	2	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3
E46	1	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
E47	1	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5
E48	1	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
E49	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4

E50	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4
E51	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4
E52	2	5	5	5	5	4	3	4	5	5
E53	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5
E54	1	4	4	4	4	5	5	4	4	5
E55	1	5	5	5	3	3	3	4	4	5
E56	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5
E57	1	5	5	5	5	5	4	4	3	4
E58	1	5	5	3	3	4	4	5	5	3
E59	1	4	5	5	3	5	4	5	4	5
E60	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E61	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E62	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4
E63	1	5	5	5	5	5	4	5	4	5
E64	1	5	5	4	5	5	5	3	4	4
E65	1	5	5	5	3	4	4	3	3	5
E66	1	5	5	5	4	4	5	4	4	5
E67	1	5	5	4	5	5	4	4	5	4
E68	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4
E69	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E70	1	5	5	5	4	5	5	4	4	4
E71	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4
E72	1	5	3	5	3	4	4	4	4	4
E73	1	4	5	5	5	5	5	5	5	3
E74	1	4	4	4	4	5	5	4	4	3
E75	1	4	4	5	3	3	4	4	3	4
E76	1	5	5	5	5	5	5	3	4	5
E77	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5
E78	1	5	5	5	5	5	4	4	3	5
E79	1	4	5	3	5	5	5	5	4	4
E80	1	4	5	3	4	5	3	4	5	5
E81		5	4	5	5	3	3	4	4	4
E82	3	5	5	5	3	4	4	4	4	5
E83	3	3	4	2	3	5	5	4	3	4
E84	3	4	3	3	5	5	5	5	3	3
E85	1	4	5	5	5	5	4	4	4	3
E86	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4
E87	3	5	3	4	3	3	4	4	5	5
E88	3	4	5	3	3	4	4	4	5	5
E89	3	5	5	3	4	5	2	3	5	4
E90	1	3	5	4	5	5	5	5	5	4
E91	1	5	4	5	5	5	5	5	3	4
E92	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5
E93	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E94	2	4	5	3	3	4	4	2	5	4
E95	2	5	5	4	3	3	4	4	4	5
E96	3	5	5	5	4	5	5	3	3	4
E97	1	5	3	4	4	3	4	2	4	5
E98	1	4	5	4	5	5	3	3	5	3
E99	1	5	5	3	3	4	4	2	4	4
E100	2	4	5	5	4	5	4	4	4	5
E101	1	5	5	5	5	5	5	3	4	5
E102	1	4	5	5	3	4	4	4	4	5

E103	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5
E104	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4
E105	1	3	5	5	3	4	5	5	3	5
E106	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E107	1	4	3	4	4	5	3	4	5	4
E108	1	4	5	5	5	4	4	4	4	5
E109	1	5	5	5	5	3	5	5	3	5
E110	2	5	5	3	3	4	4	4	5	5
E111	2	4	5	4	4	4	4	4	5	3
E112	2	5	4	2	4	5	3	5	4	5
E113	3	4	2	3	5	4	3	5	3	2
E114	3	5	5	3	4	3	5	4	3	5
E115	3	5	4	5	5	5	5	3	3	2
E116	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E117	2	5	3	2	3	2	5	5	5	5
E118	2	5	3	5	5	5	4	4	4	5
E119	2	3	4	4	2	4	2	2	5	5
E120	3	4	5	5	3	1	3	4	4	3









**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CAJAN VILLANUEVA MARINA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en Pandemia Unidad de Gestión Educativa local de Alto Amazonas, Yurimaguas-2022", cuyo autor es CHUNG SALDAÑA RITCHER PIERO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TARAPOTO, 13 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CAJAN VILLANUEVA MARINA <b>DNI:</b> 16419378 <b>ORCID</b> 0000-0002-1559-4556	Firmado digitalmente por: CVILLANUEVAMAR el 11-08-2022 15:49:51

Código documento Trilce: TRI - 0342209