

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACION**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION**



**Gestión administrativa y calidad de servicio, a los usuarios de la UGEL  
de Sullana, 2021**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en  
Administración**

**Autora:**

**Galvez Arroyo, Noely Johana**

**Asesor:**

**Lujan Torres, Jorge Alejandro**

**Código ORCID 0000-0001-7194-2917**

**Piura-Perú**

**2021**

## INFORME DE INVESTIGACIÒN

### 1. PALABRAS CLAVES:

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Tema</b>         | Gesti3n administrativa, calidad de servicio |
| <b>Especialidad</b> | Administraci3n                              |
| <b>Linea</b>        | Gerencia Estrategica                        |
| <b>Sub linea</b>    | Direcci3n                                   |
| <b>Area</b>         | 5. Ciencias Sociales                        |
| <b>Sub area</b>     | 5.2 Economia y negocios                     |
| <b>ciplinaDis</b>   | Negocios y Management                       |

|            |   |
|------------|---|
| Topic      | Administrative management, quality of service |
| Specialty  | Management                                    |
| Line       | Strategic management                          |
| Sub line   | Address                                       |
| Area       | 5. Social Sciences                            |
| Sub area   | 5.2 Economy and business                      |
| Discipline | Business and Management                       |

## **2. TITULO**

# **Gestión administrativa y calidad de servicio, a los usuarios de la UGEL de Sullana, 2021.**

### **3. RESUMEN**

El estudio de investigación se propuso determinar de qué manera la gestión administrativa influyó en la calidad de servicio a usuarios de UGEL, Sullana 2021

El tipo de investigación es no experimental, de diseño descriptivo, correlacional, transversal. Se aplicó como técnica una encuesta y como instrumentos un cuestionario debidamente estructurado. La población del estudio, se consideró el total de 50 usuarios de la UGEL Sullana, 2021. La muestra fue la misma que la población de la institución en estudio.

En el presente trabajo se determinó que la gestión administrativa si influye significativamente en la Calidad de Servicio en los Usuarios de la Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021; de acuerdo al nivel de significancia se ha determinado que es inferior al 0.05 ( $0.004 < 0.05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

#### **4. ABSTRACT**

The research study set out to determine how administrative management influenced the quality of service to users of UGEL, Sullana 2021

The type of research is non-experimental, descriptive, correlational, cross-sectional. A survey was applied as a technique and a properly structured questionnaire as instruments. The study population was considered the total of 50 users of the UGEL Sullana, 2021. The sample was the same as the population of the institution under study.

In the present work, it was determined that administrative management does significantly influence the Quality of Service in the Users of the Local Educational Management Unit Sullana, 2021; According to the level of significance, it has been determined that it is less than 0.05 ( $0.004 < 0.05$ ); therefore, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

## Índice

|        |  |        |
|--------|--|--------|
| 1      | PALABRAS CLAVES:.....  | i      |
| 2.     | TITULO .....   | ii     |
| 3.     | RESUMEN .....  | iii    |
| 4.     | ABSTRACT .....   | iv     |
| 5.     | INTRODUCCION.....  | - 1 -  |
| 5.1.   | ANTDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÌFICA .....                      | - 1 -  |
| 5.1.1. | Antecedentes .....   | - 1 -  |
| 5.1.2. | Fundamentación científica.....                                   | - 7 -  |
| 5.2.   | JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....                           | - 16 - |
| 5.2.1. | Justificación Teórica .....                                      | - 16 - |
| 5.2.2. | Justificación Práctica .....                                     | - 16 - |
| 5.2.3. | Justificación Metodológica .....                                 | - 16 - |
| 5.3.   | PROBLEMA .....   | - 16 - |
| 5.4.   | CONCEPTUALIZACION Y OPERACIONALIZACION DE LAS<br>VARIABLES ..... | - 17 - |
| 5.4.1. | Gestión Administrativa .....                                     | - 17 - |
| 5.4.2. | CALIDAD DE SERVICIO.....   | - 19 - |
| 5.5.   | HIPÒTESIS.....   | 22     |
| 5.5.1. | Hipótesis Alternativa .....                                      | 22     |
| 5.5.2. | Hipótesis Nula.....  | 22     |
| 5.6.   | OBJETIVOS .....  | 22     |
| 5.6.1. | Objetivo general.....  | 22     |
| 5.6.2. | Objetivos específicos .....                                      | 22     |
| 6.     | METODOLOGÌA.....   | 23     |
| 6.1.   | Tipo y diseño de investigación.....                              | 23     |
| 6.1.1. | Tipo de investigación.....                                       | 23     |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 6.1.2. | Diseño de investigación .....                     | 23 |
| 6.2.   | Población y muestra .....                         | 24 |
| 6.2.1. | Población .....                                   | 24 |
| 6.2.2. | Muestra .....                                     | 24 |
| 6.3.   | Técnicas e instrumentos de la investigación ..... | 25 |
| 6.3.1. | Técnicas de la investigación .....                | 25 |
| 6.3.2. | Instrumentos de la ingestión .....                | 25 |
| 6.4.   | Procesamiento y análisis de la información .....  | 25 |
| 7.     | RESULTADOS .....                                  | 26 |
| 7.1.   | Descripción de resultados .....                   | 26 |
| 7.2.   | CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS Y CORRELACION ..... | 33 |
| 8.     | ANALISIS Y DISCUSION.....                         | 46 |
| 9.     | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....              | 53 |
| 9.1.   | CONCLUSIONES .....                                | 53 |
| 9.2.   | RECOMENDACIONES .....                             | 55 |
| 10.    | AGRADECIMIENTO .....                              | 57 |
| 11.    | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                  | 58 |
| 12.    | ANEXOS Y APENDICES .....                          | 66 |

## INDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 variable 1: Gestión administrativa .....                                    | 26 |
| Tabla 2 Dimension 2: Planeación .....   | 26 |
| Tabla 3 Dimensión 2: Organización .....   | 27 |
| Tabla 4 Dimension 3: Dirección.....   | 28 |
| Tabla 5 Dimension 4: Control .....  | 28 |
| Tabla 6 variable: Calidad de servicio .....   | 29 |
| Tabla 7 Dimension: Confianza .....  | 30 |
| Tabla 8 Dimension: Fiabilidad .....   | 30 |
| Tabla 9 Dimension: Responsabilidad .....  | 31 |
| Tabla 10 Dimension: Capacidad de respuesta .....                                    | 32 |
| Tabla 11 Dimension: Tangibilidad .....  | 32 |
| Tabla 12 Prueba de Chi-cuadrado: Gestión administrativa y calidad de servicio ..... | 33 |
| Tabla 13 Tau-be de Kendall: Gestión administrativa y calidad de servicio .....      | 34 |
| Tabla 14 Prueba de Chi-Cuadrado: Planeación y calidad de servicio .....             | 36 |
| Tabla 15 Tau-be de Kendall: Planeación y calidad de servicio .....                  | 37 |
| Tabla 16 Prueba de Chi-Cuadrado: Organización y calidad de servicio .....           | 38 |
| Tabla 17 Tau-b de Kendall: Organización y calidad de servicio.....                  | 39 |
| Tabla 18 Prueba de Chi-Cuadrado: Dirección y calidad de servicio .....              | 41 |
| Tabla 19 Tau-b de Kendall: Dirección y calidad de servicio.....                     | 41 |
| Tabla 20 Prueba de Chi-Cuadrado: Control y calidad de servicio.....                 | 43 |
| Tabla 21 Tau-b de Kendall: Control y calidad de servicio .....                      | 44 |

## INDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Diagrama de dispersión: Gestión administrativa y calidad de servicio..... | 35 |
| Figura 2 Diagrama de dispersión: Planeación y calidad de servicio .....            | 38 |
| Figura 3 Diagrama de dispersión: Organización y calidad de servicio .....          | 40 |
| Figura 4 Diagrama de dispersión: Dirección y calidad de servicio .....             | 42 |
| Figura 5 Diagrama de dispersión: Control y calidad de servicio.....                | 45 |

## **5. INTRODUCCION**

### **5.1.ANTDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

#### **5.1.1. Antecedentes**

Según Ocampos y Valencia (2017), encontraron en su investigación que la planeación de la gestión administrativa, tuvo conformidad natural en compañía de la variable de calidad de servicio, desde la percepción del colaborador perteneciente a la Red Asistencial ESSALUD Tumbes.

De acuerdo Fuentes (2019), en su investigación realizada en Cañete, encontró una vinculación afirmativa ( $r=0.882$ ) entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la micro y pequeña empresa, restaurante “Buenazo”. También, se verificó que la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el restaurant es correcto, entonces se puntualiza que existe una excelente ejecución en la calidad de servicio para los clientes.

Así Arias (2019), en su investigación llevada a cabo en Tingo María departamento de Huánuco, se concluyó que ambas variables de estudio: Calidad de servicio y satisfacción de los clientes tiene un paralelismo directo y relevante ( $0.00 < 0.05$ ), dada como baja ( $r_s=0.320$ ).

De acuerdo Sabogal y Vargas (2017), en su investigación realizada en Colombia, se concluyó que se ha cumplido con lo planificado. Se pudo ver que, el recurso humano y las capacidades, se da a conocer que la gestión administrativa es una vía que accede planear, diagnosticar, ejecutar, evaluar y controlar para llegar alcanzar los objetivos y las metas planteadas, así mismo el perfeccionamiento del programa de egresados.

Según Morales (2017), en su trabajo de investigación se encontró que tiene un contacto importante frágil estadística efectiva de Rho Spearman ( $Rho=0.136$  y  $P=0.000$ ) en ambas variables como la gestión administrativa y calidad de atención del usuario.

Así mismo Rivera (2019), Según su investigación en la empresa ELEVATE BUSINESS perteneciente al departamento de Piura, la calidad de servicio en el área operacional se ubica en un grado malo, con los resultados adquiridos se deja reflejar que la organización no le brinda la máxima significación que se hace mérito a la calidad de servicio, por consiguiente, debería tener una mejora continua en las dimensiones que han obtenido resultados bajos.

Así mismo Alvarado y Gamarra (2018), en su investigación concluyeron que la correlación cuenta con un resultado de  $-0,49$  y el p-valor igual a cero es superior que  $(0,01)$ , así mismo se aceptó el supuesto nula y oposición al supuesto de estudio, de tal manera que se halló una relación negativa debilitada, no importante entre ambas variables de la I.E. José Vara Llanos en la UGEL de Lauricocha, 2018.

Según Hidalgo (2019), en su investigación se evidenció que la variable calidad de servicio es de grado bajo por el porcentaje 53% de los clientes que realizaron la encuesta, en cambio, 33% indicó que es promedio y solamente 14% de los usuarios confirmó es de nivel alto, la otra variable es evaluada y cuenta con un porcentaje de 58% y es de grado bajo, pero un 24% expone una complacencia de nivel media y el 18% sobrante exhibe una complacencia de nivel alta. Por último, el análisis acepta la hipótesis de investigación.

Según López (2018), en su estudio realizado, se demostró que el servicio al cliente es de mucha relevancia en toda entidad, del cual tiene dependencia del éxito o el fracaso de ella. Para toda empresa siempre será satisfactorio que su cliente salga contento por el buen servicio que se le brinda, para que de esta manera pueda recomendar el mismo.

También, Cipriano (2019), en su estudio, los resultados concluyeron que hay vinculación entre las variantes de la Financiera Qapaq con una conformidad directa entre calidad de servicio y satisfacción del cliente, y una alta fiabilidad, se puede indicar que las variables en estudio se ven correlacionadas.

De igual manera Roque (2016). En su trabajo de investigación dio a conocer que el grado de la gestión administrativa es un promedio intermedio dado a que el 64% de la organización, están conformes que la misma se aplican estrategias de gestión administrativa.

Así mismo Gonzales (2017) en su investigación da a conocer que el grado de calidad de servicio en Arbolito S.A.C., es de grado intermedio ya que no disponen con ambientes adecuados que representen una buena vista para los usuarios, por otro lado, los trabajadores no dan cumplimiento con lo encomendado, así mismo causan una mala imagen de la empresa, de tal manera que la experiencia vivida sea distribuida por el mal servicio que recibieron.

En cuanto a Dulanto (2019). En su estudio de investigación comenta que la planeación en la gestión administrativa si repercute considerablemente con la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Así mismo, la correlación de Rho de Spearman da como resultado 0.456, lo cual se considera efectiva y en descenso.

Así mismo Canales y Huahualuque (2019). En su trabajo de investigación llevo a cabo un estudio y definir de qué forma la organización administrativa se vincula en el avance Continuo de los procesos comerciales de la empresa en investigación, establece la disminución en sus dimensiones: planificación, organización y dirección. No tienen conocimiento de las metas trazadas de los grupos de trabajo en unión es decir en equipo y del periodo dado para un infalible trabajo, sin duda, en la investigación se muestra que sobreponiendo un avance continuo en sus procesos ayudará a minimizar los desaciertos los cuales resaltarán impactos distintos que den paso desarrollar de manera organizada y sólida.

Según Huamán (2018). En su trabajo de investigación da Conocer que la organización de la gestión administrativa se tuvo como resultado que solamente un 42.4% no se realiza la organización de las funciones en la organización.

En cuanto a Castañeda y Vásquez (2016). En su trabajo de investigación determina que la gestión administrativa en la E.P.G. en la dimensión planificación los colaboradores dieron a conocer que el 74.79% no tienen conocimiento de la visión, misión y objetivos de la empresa, el 80% señalaron

que no tienen los medios suficientes y fundamentales, en la dimensión organización se tiene que innovar la presente estructura orgánica el 53% denotó que se realiza un poder restrictivo, el 64% precisó que se práctica un liderazgo administrativo y en el control se da importancia a los patrones de cantidad y valor, no modificándose las faltas que se dieron y tampoco se llevan a cabo estrategias a que ayuden a mejorar el servicio.

Así mismo López (2019). En su investigación verificó también que la Dirección de la gestión administrativa, posee una relación de regresión de 0,412, lo cual muestra que las empresas públicas tienen conocimiento de lo importante que es liderar la organización bajo el trabajo en equipo y comunicación que debe existir entre ellos.

Según Pérez (2019). En su investigación la correlación de Spearman se analizó dirección y satisfacción de los usuarios, lo cual se encuentra una correlación negativa mesurado, con el agrado de los clientes de la Municipalidad de Pólvora; se define aceptar el supuesto nulo. ( $r_s = -0,045$ , Sig. Bilateral  $0,498 > 0,005$ ).

Según Gonzales y Huanca (2020). En su investigación da a conocer que en los centros de atención de pollo a la brasa en la capacidad de respuesta, se da conexión positiva baja con la satisfacción de los usuarios teniendo una conexión de Rho SPEARMAN de 0.331 con significancia de 0,000 se especifica que el nivel de correlación es de grado positivo bajo la respuesta de los usuarios, ya que se refleja escasez de un servicio adecuado y la falta de amabilidad por parte de los colaboradores que vienen a ser los meseros, se

puede observar que no tan solo es error de ellos si no, también de los propios responsables de los restaurantes, porque se debe tener un buen trato al clientes interno para que de esta manera puedan ofrecer del mismo modo al cliente y de esa manera evitar tener errores que dañen al servicio y a la empresa.

Finalmente, Mendoza (2018). En su investigación comenta que el Control administrativo afecta en el descubrimiento de las pequeñas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador, por lo que se probó mediante la prueba del Chi-Cuadrado con un 99.00% de confiabilidad. Por otro lado, se verificó una valoración negativa de un 60% de sus indicadores habiendo sido la segunda dimensión más mal valorada a comparación de las otras dimensiones y recalándose como el indicador más afectado en el sistema de auditoria para verificar y controlar el manejo del presupuesto con 51.04%.

### **5.1.2. Fundamentación científica Gestión Administrativa**

La gestión administrativa tiene como finalidad el análisis minucioso de las empresas, por lo que trabaja en unión con otros departamentos, fortaleciendo de esta manera el crecimiento magnifico y exitoso en las tareas indicadas, por otro lado, también permite el orden decisivo de las organizaciones.

El Proceso Administrativo comprende una serie de ciclos sucesivos de los cuales se ejecuta la gestión administrativa.

**Planificación:** Accede a decretar futuros eventos, convirtiéndose así en un método lógico para tomar decisiones, dando lugar así la aversión al riesgo y la definición de estrategias. Para realizar un proceso efectivo, es necesario considerar los siguientes puntos:

- Tener objetivos muy bien establecidos.
- Verificar el ambiente donde se llevará a cabo el trabajo.
- Identificar y registrar las actividades que se realizarán para alcanzar las metas establecidas.
- Llevar a cabo un plan de resultados integral, destacando elementos creativos que contribuyan a un trabajo eficaz.
- Decreta las políticas, métodos y procedimientos necesarios para ejecutar el trabajo.
- Crear un sistema de alerta que acceda actuar ante problemas futuros.
- Modernizar continuamente el plan y considerar los resultados de su control.

**Organización:** Facilita los procedimientos para llevar a cabo de manera idónea las tareas. Para tener triunfo, se debe acoplar el talento humano, financieros y materiales vinculados con las tareas a llevar a cabo.

Esto significa establecer un grupo de pautas y atribuciones que el personal relevante debe seguir estrictamente. Algunas de estas actividades son:

- Considerar la unidad operativa para dividir el trabajo.
- Grupo de tareas por puesto.
- Organizar unidades operativas en base a la manejabilidad y afinidad laboral.
- Elegir personas con las habilidades necesarias para un trabajo en particular.
- Elegir personas con habilidades necesarias para un trabajo en particular.
- Ajustar las actividades realizadas según los resultados de control.

**Dirección:** A través la orientación y dirección del personal, se llevan a cabo en el proceso administrativo. Para aplicar tácticas proyectadas y estructuradas preciso tomar las medidas que las activen y les den permanencia.

Incluyen actividades de mentoría y promoción del avance de los empleados en el lugar del trabajo y personalmente con el fin de traducir esta motivación en la realización efectiva de los objetivos. Estas estrategias pueden ser:

- Guiar y animar al equipo a conseguir objetivos.
- Exponer el potencial de cada integrante.
- Otorgar recompensas a los empleados que se destacan en ciertos criterios preestablecidos (creatividad, velocidad de finalización, etc.).
- Determinar un mecanismo de evaluación continua para el proceso de implementación para que se puedan tomar acciones correctivas cuando sea necesario.

**Control:** Establecer estándares y normas de evaluación de resultados para su mejora, corrección y prevención. Es de importancia implementar estrategias para verificar que la planeación, organización y ejecución estén progresando de manera satisfactoria y efectiva.

Esto da lugar a decidir tácticas de reemplazo de labores del proceso, que ayudan optimizarlo. Las acciones pueden ser las sgts:

- Comparar los rendimientos con el plan general de la firma.
- Valorar los resultados del trabajo de acuerdo a los estándares de desempeño del trabajo.
- Divulgación de los métodos utilizados en la medición.
- Informar las recomendaciones al individuo para subsanar las medidas necesarias.

Este proceso ocurre simultáneamente. En otras palabras, estas etapas no son independientes, sino completamente interrelacionadas. En el momento en que una firma desarrolla un proyecto, tiene que secuenciar su estructura para que pueda ejecutarse. Después de la implementación, es necesario controlar los procedimientos de la empresa para no desviarse del plan implementado, si esto sucede, busque la causa de la desviación anterior desde la perspectiva del plan. Finalmente, las correcciones en el plan pueden provenir del control de ejecución, que apoya el proceso.

### **Características de la gestión administrativa**

- Da lugar a impulsar y organizar a los individuos para poder llegar a las objetivos personales y generales.
- Construir una sociedad económicamente estable y cumplir con las mejoras en las normas sociales.
- Analizar las decisiones de la empresa desde una perspectiva administrativa: inversión, políticas comerciales, precios de productos, presupuesto, etc.
- Optimizar el proceso de gestión para hacer el trabajo más fácil y eficiente.

## **Elementos de la gestión administrativa**

Cada proyecto de negocio tiene que introducir 3 aspectos: táctica (misión, visibilidad y metas), estrategia de negocio (definición de productos, competidores, promociones, etc.) es un proyecto operativo (especificando ocupaciones y objetivos claros). Objetivos a reducido tiempo.

**El Plan Estratégico:** El transcurso de los dirigentes lo cual expresan la dirección en un extenso tiempo de la organización, expresan metas específicas de desempeño y consideran las condiciones internas y externas para implementar el plan seleccionado.

- **El Plan Táctico:** Suelen ser en un reducido tiempo y explicar que debe hacer la firma, la secuencia de pasos necesarios para realizar estas tareas y las personas y implementos impredecible así lograr las metas tácticas de la empresa. También, inserta ciertas maneras en que enfrentan la naturaleza del medio ambiente, el debate, las elecciones internas de fabricación y muchos otros factores.
- **Plan Operacional:** Enfoca en la realización, equipos, capital humano, inventarios y fases de la organización. El proyecto operacional emplea las señales financieras de la organización para examinar el rendimiento. En el momento que sepa “que se hará”, es importante definir “como y cuando” se hará.

## **Barreras de gestión administrativas**

Son las que se derivan de la estructura organizacional, porque tienen defectos en el nivel operativo de la organización (planificación incompleta), estrategia inadecuada o falta de canales, y operaciones de canales insuficientes que las afectan. Los factores pueden causar obstáculos administrativos incluyen:

- Estructura organizativa.
- El sistema de correspondencia formada tiene defectos.

- Vaguedad de estatus y rol.

Estos factores crean obstáculos relacionados son:

- Gente
- Ideas
- Ejecución o rendimiento.
- Organizar.

La gestión administrativa es esencial para la empresa, porque constituye la base para la ejecución de labores personales del equipo y también forma un sistema destinada a lograr las finalidades comerciales.

## **CALIDAD DE SERVICIO**

Es el eje primordial, de tipo colectivo de calidad de gestión y práctica del usuario. Comprende las carencias del usuario, da un mejoramiento de la fragmentación, reducir las fases, conocer y distribuir las buenas experiencias en varios estados puede garantizar y mejorar.

La proliferación de artículos que utilizan su escala en este campo, el modelo SERVQUAL en las escuelas estadounidenses es indudablemente el sistema más usado en la academia hasta el momento.

Iniciaron del prototipo de la reconfiguración, así como Grönroos, y llevar a cabo un dispositivo que toma lugar a la medida de la calidad de servicio vista. Después de varias indagaciones y pruebas, adoptando con referencia la idea de la calidad de servicio, lleva a cabo dispositivo dando tolerancia a determinar la calidad y lo llaman SERVQUAL.

El dispositivo permite acercarse al análisis mediante la prueba por apartado de las probabilidades y percepciones de un usuario, sujetarse sobre argumentos producidos de parte de usuarios en la exploración.

Los argumentos apuntan en 10 capacidades definidas por los escritores con gran valor concerniente que fortalece, dependiendo de la clase de prestación y/o usuario. Se identificaron 10 definitivos:

- Perceptibles: Forma de las establecimientos, materiales, equipos y capital humano.
- Confiabilidad: Se puede realizar de manera honesta y prudente.
- Volumen de contestación: Estar siempre a la orden de los clientes en lo que necesiten.
- Profesionalismo: Poseer los talentos y entendimientos importantes para el avance de asistencia de la prestación.
- Amabilidad: Cuidado, atención y cortesía de los trabajadores en constante relación.
- Confiabilidad: Constancia, convicción y dignidad en la prestación que se brinda.
- Protección: Carencia de peligros.
- Factibilidad: Lo alcanzable sencillo de comunicarse.

- Dialogo: Informar a usuarios constantemente, empleando un estilo de lengua adecuado que entiendan.
- Entendimiento al usuario: Conocer las necesidades de los usuarios.

Tras ser criticados, dijeron que estas diez dimensiones no son necesariamente autónomos entre sí, encontraron la correlación entre las dimensiones iniciales a través de la investigación estadística y las redujeron a cinco:

- Confianza: Nivel de gentileza y dedicación personalizada que la empresa brinda a usuarios.
- Fiabilidad: El trabajo establecido se puede realizar de manera confiable y prudente.
- Responsabilidad: Tiene mucho que ver con la seguridad desde el punto de vista el entendimiento y cortesía de los trabajadores así mismo la capacidad para infundir la verdad y seguridad.
- Capacidad de Respuesta: Preparado a colaborar con los clientes y brindarles una atención veloz.
- Tangibilidad: Establecimientos, maquinaria, capital humano y elementos de comunicación.

Mediante elementos de estudio, agruparon variantes y generalizaron el modelo para lograr una mayor representación.

En la evaluación de la calidad captada, propusieron aspectos totales y definieron la apreciaron como el efecto de desigualdad a través de las expectativas y percepción del consumidor.

Aunque, empiezan del método de encontrar un conjunto de carencias, desequilibrios o desajustes en la evolución. Lo cual afectaran la impresión del

usuario y son materia de indagación en el momento es necesario mejorar la excelencia de la sensación. Por lo tanto, la sensación de la calidad del servicio se ve afectada por estas brechas que se producen en la organización que presta el servicio.

Definen vacuo como cadena de diferencias o faltas ya concretas en las sensaciones de los ejecutivos sobre la excelencia del trabajo y actividades relacionadas los servicios prestados a los clientes. Estas imperfecciones son los factores que dañan a la impotencia de consagrar un servicio que sea apreciado por los usuarios de tal manera que sea de alta calidad.

El modelo SERVQUAL analiza las principales razones de las diferencias en el fracaso de la política de calidad organizacional a través del estudio de cinco gaps. Rendimiento es una referencia de gráfica, expone cuatro desiertos reconocidos por creadores en concepto de fuente de obstáculo de excelencia del trabajo; estas brechas mencionadas en el modelo se pueden resumir de la siguiente forma:

- Gap 1: La desigualdad entre las probabilidades de los clientes y las impresiones de los gerentes.
- Gap 2: La semejanza entre las impresiones de los gerentes y las normas o estándares de calidad.
- Gap 3: Desigualdad entre las particularidades de la excelencia del trabajo y la contribución del trabajo.
- Gap 4: Disconformidad entre el tributo del trabajo y el comunicado externo.

- Gap 5: El impasse a través de las expectativas de los consumidores sobre la clase del trabajo y captación de la función.

Solía haber cuatro discusiones vacías, y ahora hay cinco. El modelo propone que la última brecha se debe a desviaciones previas

Vacío nº 5 =  $f$  (Vacío nº 1, Vacío nº 2, Vacío nº 3, Vacío nº 4)

Entonces se deduce la brecha 5 es el resultado absoluto de una evaluación específica, y perceptibilidad se sitúa en el cambio de brechas 1 a 4. Una vez localizadas y definidas las brechas en la contribución de servicios de superioridad.

## **5.2.JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION**

### **5.2.1. Justificación Teórica**

El desarrollo de esta exploración dispone como intención aportar conocimiento sobre como la gestión administrativa y su influencia en su calidad de servicios, además de proporcionar efectos para resolver si se necesita perfeccionar o poner en marcha la gestión administrativa, puesto se estaría proporcionando datos auténticos.

### **5.2.2. Justificación Práctica**

Este estudio ayudará analizar los nuevos conocimientos de la gestión administrativa en términos de planificación, organización, dirección y control que inciden en la calidad del servicio, con el fin de asesorar a la empresa y hacerla pertinente. Decisiones para crear valor para los usuarios.

### **5.2.3. Justificación Metodológica**

La realización de este estudio aplica métodos de análisis de gestión administrativa que permitirán adquirir efectos para que sean tomados en consideración en cuenta por la organización, referente a la calidad de servicio.

Por otro lado, para la propia UGEL de Sullana será conveniente porque la apoyará a perfeccionar a la gestión administrativa y brindar servicios de alta calidad, a través de los efectos permitirá mirar su fuerza y debilidad, con el propósito de gestionar los directores de la agencia y otros trabajos.

## **5.3.PROBLEMA**

¿Qué influencia tiene la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio, a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021?

## **5.4.CONCEPTUALIZACION Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES**

### **5.4.1. Gestión Administrativa**

#### **5.4.1.1. Definición Conceptual**

Salazar, Mejías y Farah (2013). Es una agrupación de aspectos, efectos y dispositivos que permiten usar del capital humano, perceptibles y económicos de la firma para poder lograr las metas propuestas y también consiste en cuatro normas básicas; en primer lugar, está el ordenamiento, conforme a cada colaborador debe estar capacitado y estar en el puesto idóneo.

Según Chiavenato (2014): Comprende las labores que realizan para disponer los esfuerzos de sector, es preciso lograr metas con el apoyo de personas a través de un determinado desempeño. Tareas básicas, que plantean sugerencias de planificación, organización, dirección y control, etc.

#### **5.4.1.2. Definición Operacional**

Se espera determinar los aspectos de la gestión administrativa en la UGEL Sullana para de esta manera puedan lograr los fines planteados, de tal manera sus trabajadores estén mucho más comprometidos y identificados con la empresa.

#### **5.4.1.3. Definición conceptual de las dimensiones**

##### **Planificación:**

Salazar, Mejías y Farah (2013). Permite determinar los escenarios futuros y así se convierte en un método sensato de decidir determinaciones, dando pase así la aversión al riesgo y la exposición de estrategias

**Organización:**

Salazar, Mejías y Farah (2013). Provee una manera de realizar las tareas correctamente. Para tener éxito, se deben coordinar todos los recursos humanos, económicos y componentes relacionados con el trabajo a realizar.

**Dirección:**

Salazar, Mejías y Farah (2013). A través del rumbo y dirección del capital humano se llevan a cabo las fases del desarrollo administrativo. Para concretar los planes planteados y ordenados es importante determinar las acciones que empiecen y estén en constante persistencia. Dentro de las disposiciones se encuentran las de manejar las tareas y favorecer el avance del colaborador en el tema profesional y personal, de esa manera el estímulo se vea en el logro de los objetivos establecidos.

**Control:**

Salazar, Mejías y Farah (2013). Planteamiento de modelos y reglamentos para la estimación de resultados alcanzados con el fin de progresar, evaluar, y prever. Es relevante fundar tácticas para confirmar que lo planteado, estructurado y efectuado esté prosperando de manera conveniente y segura para la repercusión de objetivos.

## **5.4.2. CALIDAD DE SERVICIO**

### **5.4.2.1. Definición Conceptual**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). Se adapta a las diferenciaciones de los usuarios. En tanto la efectividad, así como apreciación. Es lo que los clientes perciben, que está sucediendo de acuerdo con sus perspectivas de servicio. Un excelente método de superioridad del servicio logra transformar o reducir un factor variación de los servicios prestados y debe ser adoptado. El grado de agrado del usuario se distingue de un sistema que respalda indicadores de desempeño oportunos, efectivos y relacionados con el usuario.

Larrea (1991). La apreciación que cuenta un consumidor relacionado del trato y atención a través del descargo y posibilidad con la conexión del grupo de componentes del servicio.

### **5.4.2.2. Definición Operacional**

Se espera que en UGEL Sullana se tome en cuenta la calidad de servicio ya que de ello depende la satisfacción del cliente o usuario. Es por ello que es de gran importancia tener un excelente servicio, porque la mejor publicidad de una empresa es un cliente totalmente satisfecho.

### **5.4.2.3. Definición conceptual de las dimensiones**

#### **Confianza:**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). Una modelo del valor y cortesía personalizada que la empresa brinda a sus consumidores (agrupando los principios previos factibilidad, intercomunicación y entendimiento de los consumidores).

**Fiabilidad:**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). Servicios que pueden cumplir las promesas de manera confiable y prudente.

**Responsabilidad:**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). La garantía, la inteligencia y el cuidado de subordinados, y la capacidad para infundir veracidad y convicción (agrupando las dimensiones de profesionalismo, educación, fundamento y estabilidad).

**Capacidad de Respuesta:**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). Dispuestos a apoyar a los consumidores y brindarles una atención oportuna.

**Tangibilidad:**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). La presencia de los establecimientos físicos, el equipo, los trabajadores y las maquinarias de comunicado.

**Matriz de operacionalización de las variables**

- Gestión Administrativa
- Calidad de Servicio

#### 5.4.2.4. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.

| Variables              | Definición Conceptual  | Definición Operacional  | Dimensiones            | Indicadores                       | Items |
|------------------------|--|---|------------------------|-----------------------------------|-------|
| Gestión Administrativa | Según Chiavenato (2014): Comprende las labores que realizan para disponer los esfuerzos de sector, es preciso lograr metas con el apoyo de personas a través de un determinado desempeño. Tareas básicas, que plantean sugerencias de planificación, organización, dirección y control, etc. | Se espera determinar los aspectos de la gestión administrativa en la UGEL Sullana para de esta manera puedan lograr los fines planteados, de tal manera sus trabajadores estén mucho más comprometidos y identificados con la empresa.  | Planeación             | Misión                            | 1     |
|                        |  |   |                        | Visión                            | 2     |
|                        |  |   |                        | Objetivos                         | 3     |
|                        |  |   | Organización           | Diseño de puestos                 | 4     |
|                        |  |   |                        | Diseño organizacional             | 5     |
|                        |  |   |                        | Jerarquías                        | 6     |
|                        |  |   | Dirección              | Trabajo en equipo                 | 7     |
|                        |  |   |                        | Liderazgo                         | 8     |
|                        |  |   |                        | Empowerment                       | 9     |
|                        |  |   | Control                | Seguimiento                       | 10    |
|                        |  |   |                        | Monitoreo                         | 11    |
|                        |  |   |                        | Mejora continua                   | 12    |
| Calidad de Servicio    | Larrea (1991). La apreciación que cuenta un consumidor relacionado del trato y atención a través del descargo y posibilidad con la conexión del grupo de componentes del servicio.   | Se espera que en UGEL Sullana se tome en cuenta la calidad de servicio ya que de ello depende la satisfacción del cliente o usuario. Es por ello que es de gran importancia tener un excelente servicio, porque la mejor publicidad de una empresa es un cliente totalmente satisfecho. | Confianza              | Seguridad                         | 13    |
|                        |  |   |                        | Accesibilidad                     | 14    |
|                        |  |   |                        | Cortesía                          | 15    |
|                        |  |   | Fiabilidad             | Información adecuada              | 16    |
|                        |  |   |                        | Empatía                           | 17    |
|                        |  |   |                        | Confiable                         | 18    |
|                        |  |   | Responsabilidad        | Credibilidad                      | 19    |
|                        |  |   |                        | Rapidez y precisión               | 20    |
|                        |  |   | Capacidad de respuesta | Conoce el trabajo en su totalidad | 21    |
|                        |  |   |                        | Veracidad                         | 22    |
|                        |  |   |                        | Profesionalismo                   | 23    |
|                        |  |   | Tangibilidad           | Equipos                           | 24    |
| Mobiliario             | 25   |   |                        |                                   |       |
| Materiales             | 26   |   |                        |                                   |       |

## **5.5. HIPÒTESIS**

### **5.5.1. Hipótesis Alternativa**

#### **HI:**

La Gestión Administrativa si influye significativamente en la Calidad de Servicio a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.

### **5.5.2. Hipótesis Nula**

#### **Ho:**

La Gestión Administrativa no influye significativamente en la Calidad de Servicio a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.

## **5.6. OBJETIVOS**

### **5.6.1. Objetivo general**

Determinar qué influencia tiene la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio, a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.

### **5.6.2. Objetivos específicos**

- Registrar el grado de la Gestión Administrativa a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.
- Analizar el nivel de la Calidad de Servicio a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.
- Calcular la relación de la Planeación en la Calidad de Servicio a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.

- Detallar la relación de la Organización en la Calidad de Servicio a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.
- Especificar la relación de la Dirección en la Calidad de Servicio a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.
- Determinar la relación del Control en la Calidad de Servicio a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.

## **6. METODOLOGÍA**

### **6.1. Tipo y diseño de investigación**

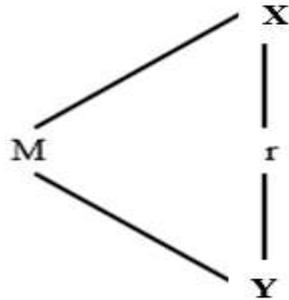
#### **6.1.1. Tipo de investigación**

Conforme al problema programado y los objetivos formulados el tipo de investigación fue no experimental, debido que se observó y se detalló el comportamiento de las variables sin influir sobre ellas.

#### **6.1.2. Diseño de investigación**

El diseño que se empleó en la indagación fue descriptivo, correlacional, de corte transversal. Descriptivo, razón que se describió al detalle cada variable; correlacional, porque se estableció la asociación, relación o influencia entre las variables; y transversal, porque las informaciones se recogieron en un solo momento en el tiempo, así mismo se aplicó la misma técnica e instrumento, sin alterar sus condiciones existentes.

El diseño de la investigación se representa en la siguiente figura:



**Dónde:**

**M:** 50 Usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local, Sullana.

**X:** Gestión Administrativa.

**Y:** Calidad de Servicio.

**r:** Relación entre las variables.

## **6.2. Población y muestra**

### **6.2.1. Población**

La población del estudio, se consideró el total de 50 colaboradores de la UGEL Sullana, 2021.

### **6.2.2. Muestra**

Como muestra se consideró el total; es decir a los 50 colaboradores de UGEL Sullana, 2021

### **6.3. Técnicas e instrumentos de la investigación**

#### **6.3.1. Técnicas de la investigación**

La técnica de investigación que se llevó a cabo en el estudio, fue la encuesta, la misma que se aplicó a los usuarios de UGEL, Sullana 2021.

#### **6.3.2. Instrumentos de la ingestión**

El instrumento de investigación que se empleó en el estudio, será el cuestionario, con preguntas debidamente estructurado y relacionado a las variables de estudio.

Este instrumento fue aprobado por el juicio de expertos, mediante la planilla de juicio de expertos; así como su confiabilidad será a través del Alfa de Cronbach.

### **6.4. Procesamiento y análisis de la información**

Las cifras adquiridas fueron procesadas en el software SPSS, versión 25. Los resultados de este proceso fueron tabulados, analizados e interpretados a través de tablas y figuras estadísticas debidamente estructurados; los mismos que fueron apoyados por el programa Microsoft Excel, para su presentación. Estas figuras y tablas accedieron abordar al desenlace y sugerir las recomendaciones oportunas.

Para efectos de determinar si existe o no influencia, relación o asociación entre las variables, se utilizó la técnica del análisis estadístico del Chi Cuadrado; y para la correlación de variables, se utilizará el estadístico de Tau b de Kendall

## 7. RESULTADOS

### 7.1. Descripción de resultados

**Tabla 1:**

**Nivel de la gestión administrativa a usuarios de la unidad de gestión educativa local, Sullana, 2021.**

| NIVELES       | Encuestados | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-------------|-------------------|----------------------|
| NIVEL MALO    | 6           | 12.0              | 12.0                 |
| NIVEL REGULAR | 25          | 50.0              | 62.0                 |
| NIVEL BUENO   | 19          | 38.0              | 100.0                |
| <b>Total</b>  | <b>50</b>   | <b>100.0</b>      |                      |

#### **Interpretación:**

Según, la tabla 1, el 50% de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local, Sullana, 2021, opina que la gestión administrativa tiene un nivel regular; el 38% opina que tiene un nivel bueno; y el 12% opina que tiene un nivel malo.

**Tabla 2**

**Dimensión 1: Planeación en los usuarios de la unidad de gestión educativa local, Sullana, 2021.**

| NIVELES       | Encuestados | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-------------|-------------------|----------------------|
| NIVEL MALO    | 7           | 14.0              | 14.0                 |
| NIVEL REGULAR | 27          | 54.0              | 68.0                 |
| NIVEL BUENO   | 16          | 32.0              | 100.0                |
| <b>Total</b>  | <b>50</b>   | <b>100.0</b>      |                      |

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 2, el 54% de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local, Sullana, 2021, opinan que la planeación de la gestión administrativa es de nivel regular; el 32% opina que tiene un nivel bueno; y solamente el 14% opina que el nivel es malo.

**Tabla 3**

**Dimensión 2: Organización en los usuarios de la unidad de gestión educativa local, Sullana, 2021.**

| NIVELES       | Encuestados | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-------------|-------------------|----------------------|
| NIVEL MALO    | 9           | 18.0              | 18.0                 |
| NIVEL REGULAR | 23          | 46.0              | 64.0                 |
| NIVEL BUENO   | 18          | 36.0              | 100.0                |
| <b>Total</b>  | <b>50</b>   | <b>100.0</b>      |                      |

**Interpretación:**

Según la tabla 3, el 46% de los usuarios de la unidad de gestión educativa local, Sullana, 2021, opinan que la organización de la gestión administrativa es de nivel regular; el 36% opinan que tiene un nivel bueno; y el 18% opinan que el nivel es malo.

**Tabla 4**

**Dimensión 3: Dirección en los usuarios de la unidad de gestión educativa local, Sullana, 2021.**

| Niveles       | Encuestados | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-------------|-------------------|----------------------|
| NIVE MALO     | 12          | 24.0              | 24.0                 |
| NIVEL REGULAR | 22          | 44.0              | 68.0                 |
| NIVEL BUENO   | 16          | 32.0              | 100.0                |
| <b>Total</b>  | <b>50</b>   | <b>100.0</b>      |                      |

**Interpretación:**

De acuerdo, a la tabla 4, el 44% de los usuarios de la unidad de gestión educativa local, Sullana, 2021, opinan que la dirección de la gestión administrativa es de nivel regular; el 32% opinan que tiene un nivel bueno; y únicamente el 24% opinan que el nivel es malo.

**Tabla 5**

**Dimensión 4: Control en los usuarios de la unidad de gestión educativa local, Sullana, 2021.**

| Niveles       | Encuestados | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-------------|-------------------|----------------------|
| NIVEL MALO    | 22          | 44.0              | 44.0                 |
| NIVEL REGYLAR | 14          | 28.0              | 72.0                 |
| NIVEL BUENO   | 14          | 28.0              | 100.0                |
| <b>Total</b>  | <b>50</b>   | <b>100.0</b>      |                      |

**Interpretación:**

Según, la tabla 5, el 44% de los usuarios de la unidad de gestión educativa local, Sullana, 2021, opinan que el control de la gestión administrativa es de nivel malo; el 28% opinan que tiene un nivel regular; y así mismo el 28% opinan que el nivel es bueno.

**Tabla 6**

**Calidad de servicio, en los usuarios de la unidad de gestión educativa local, Sullana, 2021.**

| Niveles       | Encuestados | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-------------|-------------------|----------------------|
| NIVEL MALO    | 17          | 34.0              | 34.0                 |
| NIVEL REGULAR | 25          | 50.0              | 84.0                 |
| NIVEL BUENO   | 8           | 16.0              | 100.0                |
| <b>Total</b>  | <b>50</b>   | <b>100.0</b>      |                      |

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 6, el 50% de los usuarios de la unidad de gestión educativa local, Sullana, 2021, opinan que la calidad de servicio tiene un nivel regular; el 34% opinan que tiene un nivel malo; y solamente el 16% tiene un nivel bueno.

**Tabla 7**

**Dimensión: Confianza en los usuarios de la unidad de gestión educativa local, Sullana, 2021.**

| Niveles       | Encuestados | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-------------|-------------------|----------------------|
| NIVEL MALO    | 15          | 30.0              | 30.0                 |
| NIVEL REGULAR | 12          | 24.0              | 54.0                 |
| NIVEL BUENO   | 23          | 46.0              | 100.0                |
| <b>Total</b>  | <b>50</b>   | <b>100.0</b>      |                      |

**Interpretación:**

Igualmente, en la tabla 7, el 46% de los usuarios de la unidad de gestión educativa local, Sullana, 2021, opinan que la confianza de la calidad de servicio es de nivel bueno; el 30% opinan que tiene un nivel malo; y solamente el 24% cuenta con un nivel regular.

**Tabla 8**

**Dimensión: Fiabilidad en los usuarios de la unidad de gestión educativa local, Sullana, 2021.**

| Niveles       | Encuestados | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-------------|-------------------|----------------------|
| NIVEL MALO    | 22          | 44.0              | 44.0                 |
| NIVEL REGULAR | 22          | 44.0              | 88.0                 |
| NIVEL BUENO   | 6           | 12.0              | 100.0                |
| <b>Total</b>  | <b>50</b>   | <b>100.0</b>      |                      |

**Interpretación:**

Así mismo, en la tabla 8, el 44% de los usuarios de la unidad de gestión educativa local, Sullana, 2021, opinan que la fiabilidad de la calidad de servicio es de nivel malo; por otro lado, el 44% opinan que cuenta con un nivel regular; y solo el 12% opina que tiene un nivel bueno.

**Tabla 9**

**Dimensión: Responsabilidad en los usuarios de la unidad de gestión educativa local, Sullana, 2021.**

| Niveles       | Encuestados | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-------------|-------------------|----------------------|
| NIVEL MALO    | 29          | 58.0              | 58.0                 |
| NIVEL REGULAR | 20          | 40.0              | 98.0                 |
| NIVEL BUENO   | 1           | 2.0               | 100.0                |
| <b>Total</b>  | <b>50</b>   | <b>100.0</b>      |                      |

**Interpretación:**

En cuanto a la tabla 9, el 58% de los usuarios de la unidad de gestión educativa local, Sullana, 2021, opinan que la responsabilidad de la calidad de servicio es de nivel malo; el 40% opinan que el nivel es regular y solamente el 2% opinan que cuenta con un nivel bueno.

**Tabla 10**

**Dimensión: Capacidad de respuesta en los usuarios de la unidad de gestión educativa local, Sullana, 2021.**

| Niveles       | Encuestados | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-------------|-------------------|----------------------|
| NIVEL MALO    | 41          | 82.0              | 82.0                 |
| NIVEL REGULAR | 7           | 14.0              | 96.0                 |
| NIVEL BUENO   | 2           | 4.0               | 100.0                |
| <b>Total</b>  | <b>50</b>   | <b>100.0</b>      |                      |

**Interpretación:**

En la siguiente tabla 10, el 82% de los usuarios de la unidad de gestión educativa local, Sullana, 2021, opinan que la capacidad de respuesta de la calidad de servicio opta por tener un nivel malo; el 14% opinan que tiene un nivel regular; y únicamente el 4% es bueno.

**Tabla 11**

**Dimensión: Tangibilidad en los usuarios de la unidad de gestión educativa local, Sullana, 2021.**

| Niveles       | Encuestados | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-------------|-------------------|----------------------|
| NIVEL MALO    | 6           | 12.0              | 12.0                 |
| NIVEL REGULAR | 8           | 16.0              | 28.0                 |
| NIVEL BUENO   | 36          | 72.0              | 100.0                |
| <b>Total</b>  | <b>50</b>   | <b>100.0</b>      |                      |

**Interpretación:**

Finalmente, en la tabla 11, el 72% de los usuarios de la unidad de gestión educativa local, Sullana, 2021, opina que la tangibilidad de la calidad de servicio cuenta con un nivel bueno; el 16% opina que tiene un nivel regular; y por último el 12% opina que tiene un nivel malo.

**7.2. CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS Y CORRELACION**

**Tabla 12**

**Prueba de Chi-cuadrado: Gestión administrativa y calidad de servicio**

Análisis de la influencia de la gestión administrativa, en la calidad de servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local, Sullana, 2021.

| <b>Estadístico</b>           | <b>Valor</b>         | <b>gl</b> | <b>Sig. asintótica (bilateral)</b> |
|------------------------------|----------------------|-----------|------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 179,229 <sup>a</sup> | 132       | .004                               |
| Razón de verosimilitudes     | 120.727              | 132       | .750                               |
| Asociación lineal por lineal | 9.266                | 1         | .002                               |
| <b>N de casos válidos</b>    | <b>50</b>            |           |                                    |

a. 156 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 12, el nivel de significancia es inferior al 0.05 ( $0.004 < 0.05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; es decir, la gestión administrativa si influye significativamente en la Calidad de Servicio a los Usuarios de la Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.

**Tabla 13**

**Correlación de la gestión administrativa y la calidad de servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local, Sullana, 2021.**

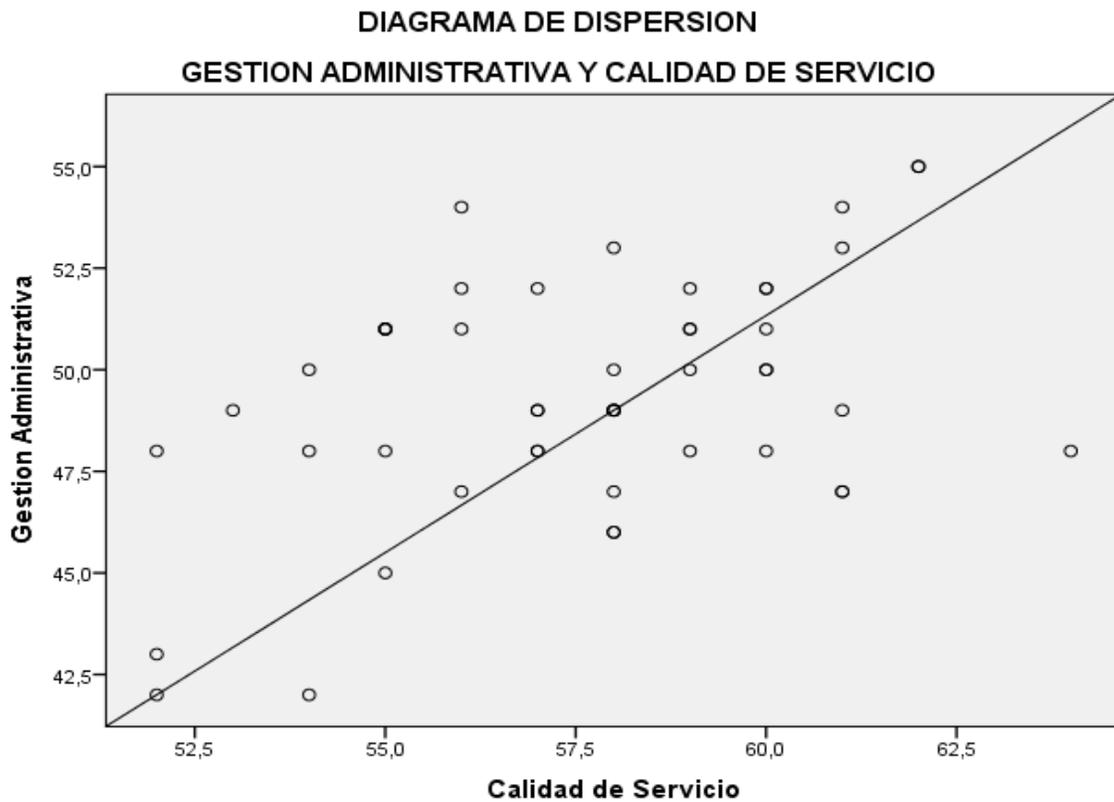
| Correlaciones de variables |                             | Gestion Administrativa | Calidad de Servicio |
|----------------------------|-----------------------------|------------------------|---------------------|
| Tau_b de Kendall           | Coefficiente de correlación | 1.000                  | ,261*               |
|                            | Gestión Administrativa      | Sig. (bilateral)       | .013                |
|                            | N                           | 50                     | 50                  |
|                            | Calidad de Servicio         | Sig. (bilateral)       | .013                |
|                            | N                           | 50                     | 50                  |

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:**

Así mismo, en la tabla 13, se puede demostrar que el nivel del coeficiente de correlación es 0.261, lo que significa que entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, tiene una correlación positiva débil. Pero de acuerdo al nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.013 < 0.05$ ), se puede concluir que la gestión administrativa si influye significativamente en la Calidad de Servicio a los Usuarios de la Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.

**Figura 1 Diagrama de dispersión: Gestión administrativa y calidad de servicio**



**Interpretación:**

Según la figura 1, se demuestra que entre las variables de estudio: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, es positiva débil; es decir que ambas se mueven en la misma dirección.

**Tabla 14**

**Correlación y prueba de hipótesis de la dimensión planeación, con la variable Calidad de servicio.**

| Estadístico                  | Valor               | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 79,329 <sup>a</sup> | 55 | .018                        |
| Razón de verosimilitudes     | 69.014              | 55 | .097                        |
| Asociación lineal por lineal | 2.371               | 1  | .124                        |
| <b>N de casos válidos</b>    | <b>50</b>           |    |                             |

a. 72 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,06.

**Interpretación:**

En la tabla 14, observamos que el nivel de significancia es inferior a 0.05( $0.018 < 0.05$ ); por lo tanto, la dimensión planeación idealizada por la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio.

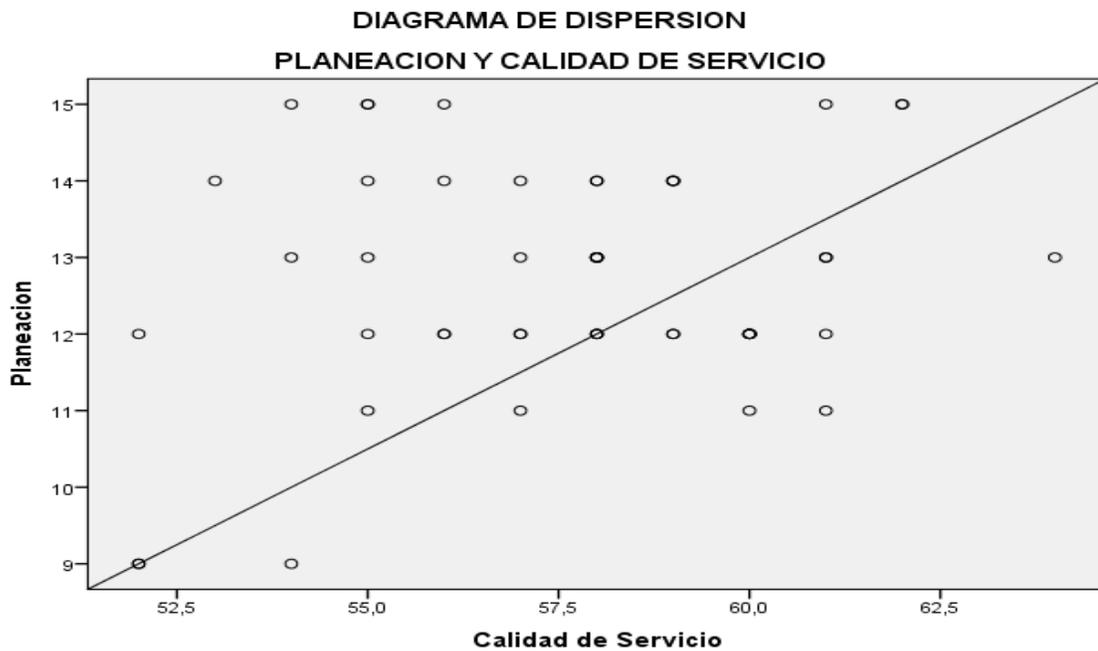
**Tabla 15****Correlación de la dimensión planeación, con la Calidad de Servicio.**

| Correlación de la dimension1 y variable 2 |                            | Planeación       | Calidad de Servicio |
|---|----------------------------|------------------|---------------------|
| Tau_b de Kendall                          | Coeficiente de correlación | 1.000            | .056                |
|   | Planeación                 | Sig. (bilateral) | .608                |
|   | N                          | 50               | 50                  |
|   | Coeficiente de correlación | .056             | 1.000               |
|   | Calidad de servicio        | Sig. (bilateral) | .608                |
|   |                            | <b>N</b>         | <b>50</b>           |
|   |                            | <b>50</b>        | <b>50</b>           |

**Interpretación:**

De igual manera, en la tabla 15, se puede observar que el nivel de coeficiente de correlación es 0.056, lo que significa que entre la dimensión planificación y calidad de servicio, tiene una correlación positiva débil. Pero de acuerdo al nivel de significancia es mayor a 0.05( $0.608 > 0.05$ ), se puede decir que la dimensión planeación no influye en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sullana, 2021.

**Figura 2 Diagrama de dispersión: Planeación y calidad de servicio**



**Interpretación:**

Según la figura 2, se demuestra que entre la dimensión 1 y la variable 2: Planificación y calidad de servicio, es positiva débil; es decir ambas se mueven en la misma dirección.

**Tabla 16**

**Prueba de hipótesis de la dimensión Organización y la calidad del servicio**

| Estadísticos                 | Valor               | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 78,034 <sup>a</sup> | 55 | .022                        |
| Razón de verosimilitudes     | 70.389              | 55 | .079                        |
| Asociación lineal por lineal | 4.283               | 1  | .039                        |
| <b>N de casos válidos</b>    | <b>50</b>           |    |                             |

a. 72 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

### **Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 16, el nivel de significancia es menor al 0.05 ( $0.022 < 0.05$ ); por lo tanto, la dimensión organización idealizada de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio.

**Tabla 17**

**Correlación de la dimensión organización, con la segunda variable Calidad de Servicio.**

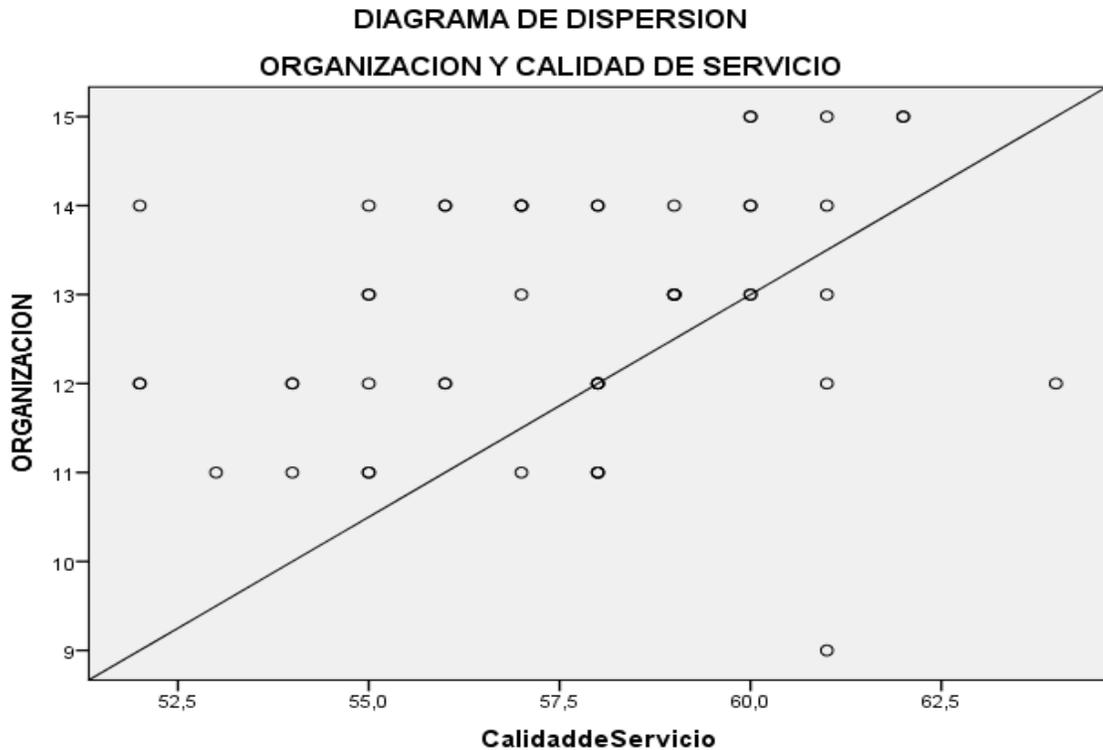
| correlación de la dimension2 con variable 2 |                             | Organización | Calidad de Servicio |
|---|-----------------------------|--------------|---------------------|
| Tau_b de Kendall                            | Coefficiente de correlación | 1.000        | ,288**              |
|   | Organización                |              | .009                |
|   | Sig. (bilateral)            |              |                     |
|   | N                           | 50           | 50                  |
|   | Coefficiente de correlación | ,288**       | 1.000               |
| Calidad de servicio                         | Sig. (bilateral)            | .009         |                     |
|   | N                           | 50           | 50                  |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación:**

Así mismo, en la tabla 17, podemos ver que el nivel de coeficiente de correlación es de 0.288, lo que significa que entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio, tiene una correlación positiva débil. Pero de acuerdo al nivel de significancia es inferior a 0.05 ( $0.009 < 0.05$ ), se puede decir que la dimensión organización si influye en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sullana, 2021.

**Figura 3 Diagrama de dispersión: Organización y calidad de servicio**



**Interpretación:**

Según la figura 3, se demuestra que entre la dimensión 2 y la variable 2: Organización y Calidad de Servicio, es positiva débil; es decir que ambas se mueven en la misma dirección.

**Tabla 18**

**Prueba de hipótesis de la dimensión dirección, con la segunda variable Calidad de Servicio.**

| Estadístico                  | Valor               | GI | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 43,186 <sup>a</sup> | 44 | .506                        |
| Razón de verosimilitudes     | 41.440              | 44 | .582                        |
| Asociación lineal por lineal | 6.255               | 1  | .012                        |
| <b>N de casos válidos</b>    | <b>50</b>           |    |                             |

a. 60 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

**Interpretación:**

En cuanto a la tabla 18, el nivel de significancia es mayor al 0.05(0.506>0.05); por lo tanto, la dimensión dirección de la gestión administrativa no se relaciona con la calidad de servicio.

**Tabla 19**

**Correlación de la dimensión Dirección, con la segunda variable Calidad de Servicio.**

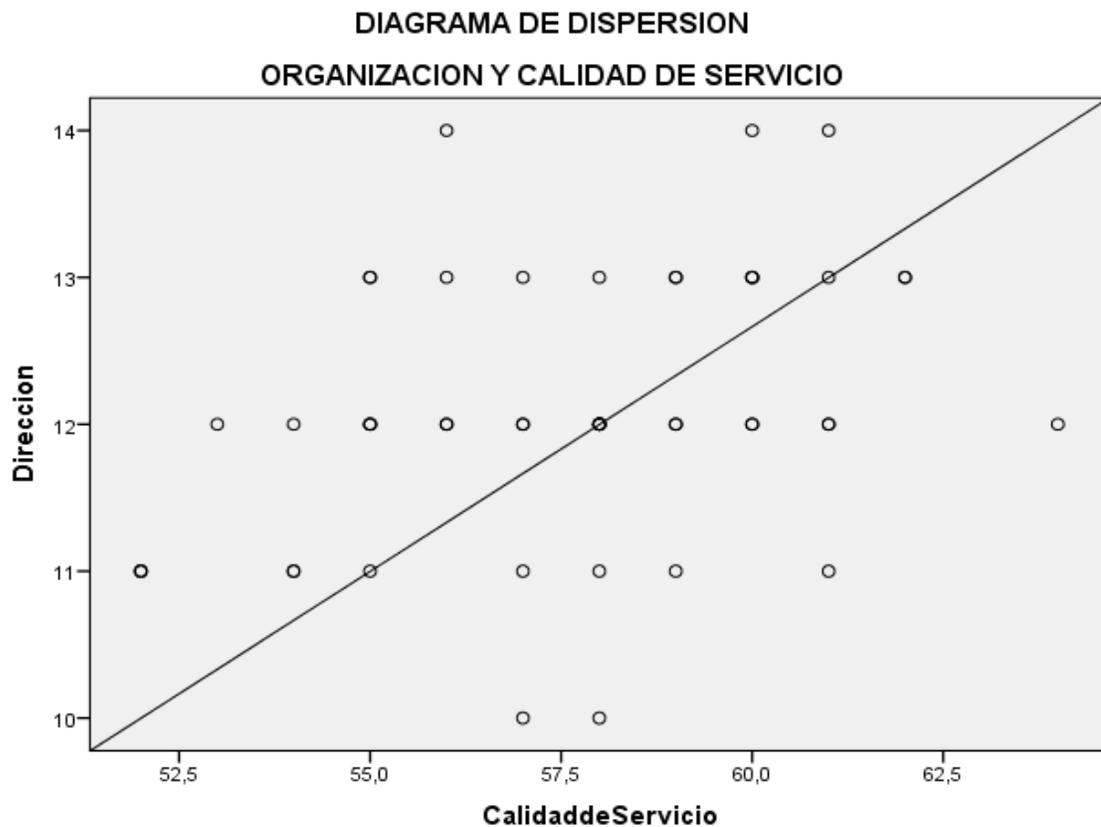
| Correlación de la dimensión 3 con la variable 2 |                           | Dirección | Calidad de Servicio |
|---|---------------------------|-----------|---------------------|
| Dirección                                       | Coficiente de correlación | 1.000     | ,308**              |
|   | Sig. (bilateral)          |           | .007                |
|   | N                         | 50        | 50                  |
| Calidad de Servicio                             | Coficiente de correlación | ,308**    | 1.000               |
|   | Sig. (bilateral)          | .007      |                     |
|   | <b>N</b>                  | <b>50</b> | <b>50</b>           |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

De la misma manera, en la tabla 19, observamos que el nivel de coeficiente de correlación de 0.308, lo que significa que entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio, tienen una correlación positiva débil. Pero de acuerdo al nivel de significancia es inferior a 0.05( $0.007 < 0.05$ ), se puede decir que la dimensión dirección si influye en la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sullana, 2021.

**Ilustración 4 Diagrama de dispersión: Dirección y calidad de servicio**



### **Interpretación:**

Según la figura 4, se demuestra que entre la dimensión 3 y la variable 2: Dirección y calidad de servicio, es positiva débil; es decir que ambas se mueven en la misma dirección.

**Tabla 20**

**Prueba de hipótesis de la dimensión control, con la segunda variable Calidad de Servicio.**

| Estadístico                  | Valor               | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 51,721 <sup>a</sup> | 44 | .198                        |
| Razón de verosimilitudes     | 51.502              | 44 | .204                        |
| Asociación lineal por lineal | 1.754               | 1  | .185                        |
| <b>N de casos válidos</b>    | <b>50</b>           |    |                             |

a. 60 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

### **Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 20, el nivel de significancia es mayor al 0.05(0.198>0.05); por lo tanto, la dimensión control idealizada de la dimensión control de la gestión administrativa no se relaciona con la calidad de servicio.

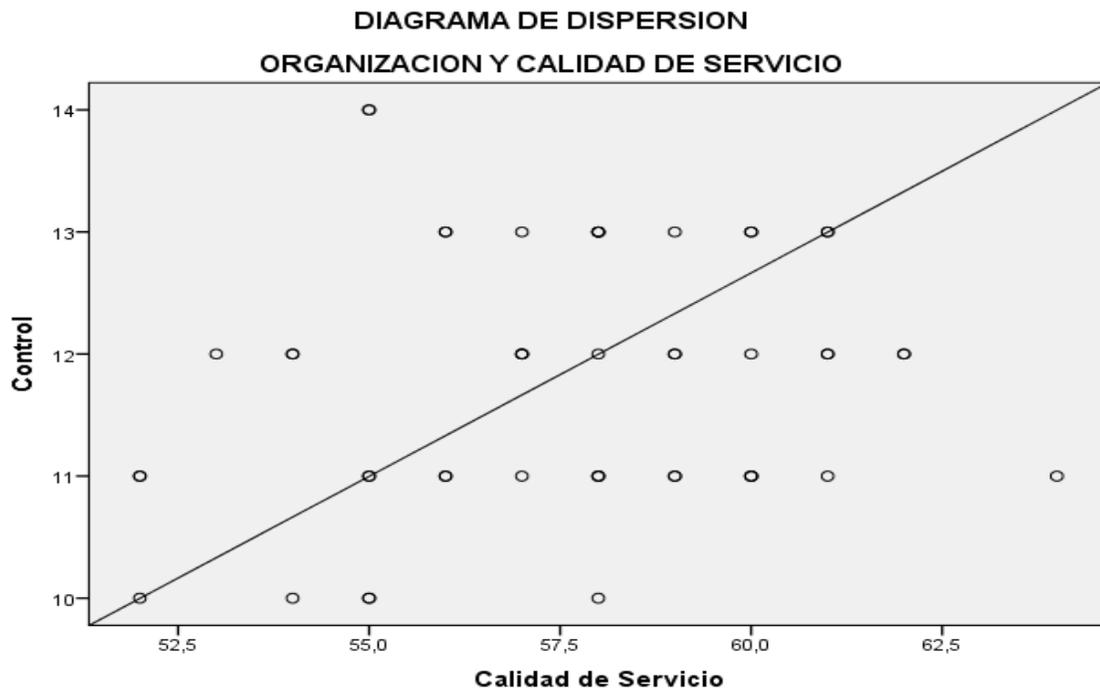
**Tabla 21****Correlación de la dimensión control, con la segunda variable Calidad de Servicio.**

| Correlación de la dimensión 4 con la variable 2 |                            | Control   | Calidad de Servicio |
|---|----------------------------|-----------|---------------------|
|   | Coeficiente de correlación | 1.000     | .144                |
| Control   | Sig. (bilateral)           |           | .200                |
|   | N                          | 50        | 50                  |
| Tau_b de Kendall                                | Coeficiente de correlación | .144      | 1.000               |
| Calidad de Servicio                             | Sig. (bilateral)           | .200      |                     |
|   | N                          | <b>50</b> | <b>50</b>           |

**Interpretación:**

De la misma forma, en la tabla 21, podemos observar que el nivel de coeficiente de correlación de 0.144, lo que significa que entre la dimensión control y la variable calidad de servicio no tienen una correlación. Así mismo, el nivel de significancia es mayor al 0.05 ( $0.200 > 0.05$ ); por lo tanto, la dimensión control de la gestión administrativa no se relaciona con la calidad de servicio a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local, Sullana, 2021.

**Figura 5 Diagrama de dispersión: Control y calidad de servicio**



**Interpretación**

Según la figura 5, se demuestra que entre la dimensión 4 y la variable 2: Control y calidad de servicio, es positiva débil; es decir que ambas se mueven en la misma dirección.

## 8. ANALISIS Y DISCUSION

### Objetivo General:

#### **Determinar qué influencia tiene la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio, a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.**

Según la tabla 13, se puede demostrar que el nivel del coeficiente de correlación es 0.261, lo que significa que entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, tiene una correlación positiva débil. Pero de acuerdo al nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.004 < 0.05$ ), se puede concluir que la gestión administrativa si influye significativamente en la Calidad de Servicio a los Usuarios de la Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Arias (2019), en su investigación llevada a cabo en Tingo María departamento de Huánuco, se concluyó que ambas variables de estudio: Calidad de servicio y satisfacción de los clientes tiene un paralelismo directo y relevante ( $0.00 < 0.05$ ), dada como baja ( $r_s=0.320$ ). De igual manera Morales (2017), en su trabajo de investigación se encontró que tiene un contacto importante frágil estadística efectiva de Rho Spearman ( $Rho=0.136$  y  $P=0.000$ ) en ambas variables como la gestión administrativa y calidad de atención del usuario. Según Chiavenato (2014) en su libro define que comprende las labores que realizan para disponer los esfuerzos de sector, es preciso lograr metas con el apoyo de personas a través de un determinado desempeño. Tareas básicas, que plantean sugerencias de planificación, organización, dirección y control, etc. Así mismo Larrea (1991). Define que la apreciación que cuenta un consumidor relacionado del trato y atención a través del descargo y posibilidad con la conexión del grupo de componentes del servicio. De acuerdo a mi experiencia laboral, los usuarios de una institución siempre están evaluando la calidad de servicio que se les brinda, es por ello que es muy importante verificar la calidad de servicio que brindamos a los usuarios para que de esta manera no se sientan insatisfechos e incómodos.

## **Objetivo específico 1:**

### **Identificar el grado de la Gestión Administrativa a Usuarios de Unidad de Gestión Educativa Local Sullana, 2021.**

Según, la tabla 1, el 50% de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local, Sullana, 2021, opina que la gestión administrativa tiene un nivel regular; el 38% opina que tiene un nivel bueno; y el 12% opina que tiene un nivel malo. Estos resultados coinciden con los de Sabogal y Vargas (2017), en su investigación realizada en Colombia, se concluyó que se ha cumplido con lo planificado. Se pudo ver que, el recurso humano y las capacidades, se da a conocer que la gestión administrativa es una vía que accede planear, diagnosticar, ejecutar, evaluar y controlar para llegar alcanzar los objetivos y las metas planteadas, así mismo el perfeccionamiento del programa de egresados. Así mismo Roque (2016), En su trabajo de investigación dio a conocer que el grado de la gestión administrativa es un promedio intermedio dado a que el 64% de la organización, están conformes que la misma se aplican estrategias de gestión administrativa. En su libro Salazar, Mejías y Farah (2013). Define que es una agrupación de aspectos, efectos y dispositivos que permiten usar del capital humano, perceptibles y económicos de la firma para poder lograr las metas propuestas y también consiste en cuatro normas básicas; en primer lugar, está el ordenamiento, conforme a cada colaborador debe estar capacitado y estar en el puesto idóneo. En cuanto a mi experiencia laboral, toda organización o empresa tiene que tener un sistema de gestión administrativa, ya que en sus dimensiones se interrelacionan, así mismo son el procedimiento para que de esta manera poder favorecer y hacer cumplir los objetivos de una empresa u organización.

## **Objetivo específico 2:**

### **Analizar el nivel de la Calidad de Servicio a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.**

De acuerdo a la tabla 6, el 50% de los usuarios de la unidad de gestión educativa local, Sullana, 2021, opinan que la calidad de servicio tiene un nivel regular; el 34% opinan que tiene un nivel malo; y solamente el 16% tiene un nivel bueno. Estos resultados coinciden con los de Rivera (2019), Según su investigación en la empresa ELEVATE BUSINESS perteneciente al departamento de Piura, la calidad de servicio en el área operacional se ubica en un grado malo, con los resultados adquiridos se deja reflejar que la organización no le brinda la máxima significación que se hace mérito a la calidad de servicio, por consiguiente, debería tener una mejora continua en las dimensiones que han obtenido resultados bajos. De igual manera Gonzales (2017) en su investigación da a conocer que el grado de calidad de servicio en Arbolito S.A.C., es de grado intermedio ya que no disponen con ambientes adecuados que representen una buena vista para los usuarios, por otro lado, los trabajadores no dan cumplimiento con lo encomendado, así mismo causan una mala imagen de la empresa, de tal manera que la experiencia vivida sea distribuida por el mal servicio que recibieron. En su libro, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). Se adapta a las diferenciaciones de los usuarios. En tanto la efectividad, así como apreciación. Es lo que los clientes perciben, que está sucediendo de acuerdo con sus perspectivas de servicio. Un excelente método de superioridad del servicio logra transformar o reducir un factor variación de los servicios prestados y debe ser adoptado. El grado de agrado del usuario se distingue de un sistema que respalda indicadores de desempeño oportunos, efectivos y relacionados con el usuario. En cuanto a mi experiencia laboral y personal, la calidad de servicio en una organización es primordial hoy en la actualidad, ya que define la imagen de la misma, de tal manera que los usuarios o clientes cada vez son más exigentes y depende mucho del servicio que brinda la empresa para ser recomendado o descartado.

### **Objetivo específico 3:**

#### **Calcular la relación de la Planeación en la Calidad de Servicio a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.**

En la tabla 14, observamos que el nivel de significancia es inferior a 0.05( $0.018 < 0.05$ ); por lo tanto, la dimensión planeación idealizada por la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio. De tal manera que coinciden con los resultados de Dulanto (2019), En su estudio de investigación comenta que la planeación en la gestión administrativa si repercute considerablemente con la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Así mismo, la correlación de Rho de Spearman da como resultado 0.456, lo cual se considera efectiva y en descenso. Así mismo Canales y Huahualuque (2019), en su trabajo de investigación llevo a cabo un estudio y definir de qué forma la organización administrativa se vincula en el avance Continuo de los procesos comerciales de la empresa en investigación, establece la disminución en sus dimensiones: planificación, organización y dirección. No tienen conocimiento de las metas trazadas de los grupos de trabajo en unión es decir en equipo y del periodo dado para un infalible trabajo, sin duda, en la investigación se muestra que sobreponiendo un avance continuo en sus procesos ayudará a minimizar los desaciertos los cuales resaltaran impactos distintos que den paso desarrollar de manera organizada y sólida. En su libro Salazar, Mejías y Farah (2013). Permite determinar los escenarios futuros y así se convierte en un método sensato de decidir determinaciones, dando pase así la aversión al riesgo y la exposición de estrategias. En mi experiencia laboral, en una empresa, la planificación de la gestión administrativa es fundamental, debido que esta permite establecer acciones para llevar a cabo los objetivos o metas planteadas, también permite que la organización pueda anticiparse a eventos y a la vez minimizar errores que puedan ocurrir.

#### **Objetivo específico 4:**

##### **Detallar la relación de la Organización en la Calidad de Servicio a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.**

De acuerdo a la tabla 16, el nivel de significancia es menor al 0.05 ( $0.022 < 0.05$ ); por lo tanto, la dimensión organización idealizada de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio. Estos resultados coinciden con los de Huamán (2018), En su trabajo de investigación da Conocer que la organización de la gestión administrativa se tuvo como resultado que solamente un 42.4% no se realiza la organización de las funciones en la organización. Así como también a los resultados de Catañeda y Vasquez (2016), En su trabajo de investigación determina que la gestión administrativa en la E.P.G. en la dimensión planificación los colaboradores dieron a conocer que el 74.79% no tienen conocimiento de la visión, misión y objetivos de la empresa, el 80% señalaron que no tienen los medios suficientes y fundamentales, en la dimensión organización se tiene que innovar la presente estructura orgánica el 53% denotó que se realiza un poder restrictivo, el 64% precisó que se práctica un liderazgo administrativo y en el control se da importancia a los patrones de cantidad y valor, no modificándose las faltas que se dieron y tampoco se llevan a cabo estrategias a que ayuden a mejorar el servicio. En su libro Salazar, Mejías y Farah (2013). Provee una manera de realizar las tareas correctamente. Para tener éxito, se deben coordinar todos los recursos humanos, económicos y componentes relacionados con el trabajo a realizar. En cuanto a mi experiencia laboral, la organización es parte del proceso fundamental de una organización, ya que de ello depende la coordinación y orden de las tareas a llevar a cabo, así mismo la empresa pueda marchar de la mejor manera.

### **Objetivo específico 5:**

#### **Especificar la relación de la Dirección en la Calidad de Servicio a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.**

En cuanto a la tabla 18, el nivel de significancia es mayor al 0.05 ( $0.506 > 0.05$ ); por lo tanto, la dimensión dirección de la gestión administrativa no se relaciona con la calidad de servicio. Así mismo coinciden con los resultados de López (2019). En su investigación verificó también que la Dirección de la gestión administrativa, posee una relación de regresión de 0,412, lo cual muestra que las empresas públicas tienen conocimiento de lo importante que es liderar la organización bajo el trabajo en equipo y comunicación que debe existir entre ellos. Y también con los resultados de Pérez (2019). En su investigación la correlación de Spearman se analizó dirección y satisfacción de los usuarios, lo cual se encuentra una correlación negativa medido, con el agrado de los clientes de la Municipalidad de Pólvora; se define aceptar el supuesto nulo. ( $r_s = -0,045$ , Sig. Bilateral  $0,498 > 0,005$ ). En su libro Salazar, Mejías y Farah (2013). A través del rumbo y dirección del capital humano se llevan a cabo las fases del desarrollo administrativo. Para concretar los planes planteados y ordenados es importante determinar las acciones que empiecen y estén en constante persistencia. Dentro de las disposiciones se encuentran las de manejar las tareas y favorecer el avance del colaborador en el tema profesional y personal, de esa manera el estímulo se vea en el logro de los objetivos establecidos. En mi experiencia laboral la dirección como parte del proceso administrativo tiene mucho que ver con la realización de los planes con los empleados o colaboradores de la empresa, es decir su dirección personal, para que de esta manera puedan desempeñar muy bien su trabajo.

### **Objetivo específico 6:**

#### **Determinar la relación del control en la calidad de servicio a los Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.**

De acuerdo a la tabla 20, el nivel de significancia es mayor al 0.05( $0.198 > 0.05$ ); por lo tanto, la dimensión control idealizada de la dimensión control de la gestión administrativa no se relaciona con la calidad de servicio. Estos resultados son parecidos a los de Gonzales y Huanca (2020). En su investigación da a conocer que en los centros de atención de pollo a la brasa en la capacidad de respuesta, se da conexión positiva baja con la satisfacción de los usuarios teniendo una conexión de Rho SPEARMAN de 0.331 con significancia de 0,000 se especifica que el nivel de correlación es de grado positivo bajo la respuesta de los usuarios, ya que se refleja escasez de un servicio adecuado y la falta de amabilidad por parte de los colaboradores que vienen a ser los meseros, se puede observar que no tan solo es error de ellos si no, también de los propios responsables de los restaurantes, porque se debe tener un buen trato al clientes interno para que de esta manera puedan ofrecer del mismo modo al cliente y de esa manera evitar tener errores que dañen al servicio y a la empresa. También Mendoza (2018). En su investigación comenta que el Control administrativo afecta en el descubrimiento de las pequeñas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador, por lo que se probó mediante la prueba del Chi-Cuadrado con un 99.00% de confiabilidad. Por otro lado, se verificó una valoración negativa de un 60% de sus indicadores habiendo sido la segunda dimensión más mal valorada a comparación de las otras dimensiones y recalándose como el indicador más afectado en el sistema de auditoria para verificar y controlar el manejo del presupuesto con 51.04%. En su libro Salazar, Mejías y Farah (2013). Planteamiento de modelos y reglamentos para la estimación de resultados alcanzados con el fin de progresar, evaluar, y prever. Es relevante fundar tácticas para confirmar que lo planteado, estructurado y efectuado esté prosperando de manera conveniente y segura para la repercusión de objetivos. En cuanto a mi

experiencia laboral, el proceso de control de la gestión administrativa es muy importante tanto como las demás dimensiones, porque permite desarrollar y evaluar la ejecución de las tareas o planes de la organización para detectar y evitar distorsiones que puedan afectar en la marcha de actividades

## **9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **9.1. CONCLUSIONES**

**PRIMERA:** La gestión administrativa si influye significativamente en la calidad de servicio en los usuarios de la Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021. De acuerdo al nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.004 < 0.05$ ); se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

**SEGUNDA:** El 88% de los usuarios encuestados, de la Unidad de Gestión Educativa Local de Sullana, 2021 opinan que la gestión administrativa es de nivel regular y a la vez buena.

**TERCERA:** El 50% de los usuarios de la unidad de gestión educativa local de Sullana, 2021, opinan que la calidad de servicio tiene un nivel regular; el 34% opinan que tiene un nivel malo.

**CUARTA:** La dimensión planeación idealizada por la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio; debido que el nivel de significancia es inferior a 0.05 ( $0.018 < 0.05$ ).

- QUINTA:** La dimensión organización idealizada de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio; debido que el nivel de significancia es menor al 0.05 ( $0.022 < 0.05$ ).
- SEXTA:** La dimensión dirección de la gestión administrativa no se relaciona con la calidad de servicio; debido que el nivel de significancia es mayor al 0.05 ( $0.506 > 0.05$ ).
- SETIMA:** La dimensión control idealizada de la gestión administrativa no se relaciona con la calidad de servicio; debido que el nivel de significancia es mayor al 0.05 ( $0.198 > 0.05$ ).

## 9.2.RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se sugiere a las autoridades de la Unidad de Gestión Educativa Local de Sullana, 2021 a seguir reforzando la gestión administrativa en sus dimensiones como son la planeación, organización, dirección y control, para que de esta manera puedan seguir logrando sus objetivos planteados y así mismo puedan brindar unexcelente calidad de servicio.
- SEGUNDA:** Se le recomienda al administrador de la Unidad de Gestión Educativa Local de Sullana, 2021 que sigan implementando medidas necesarias en la gestión administrativa para poder lograr una gestión direccionada y ser una de las mejores instituciones.
- TERCERA:** Ya que los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Sullana, 2021 opinan que la calidad de servicio tiene un nivel regular con un 50%, entonces podemos sugerir que, para mejorar esta variable, deben capacitar y entrenar al personal en atención al usuario. Por otro lado, implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001-2008.
- CUARTA:** En la Unidad de Gestión Educativa Local de Sullana, 2021 la dimensión planeación de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio por lo que se le sugiere la implementación del diagrama de Gantt en el proceso de planificación, lo cual les permitirá definir actividades, recursos que se utilizaran y el tiempo en que se ejecutaran las tareas, de esa manera pueda funcionar mucho mejor el proceso.

**QUINTA:** En la Unidad de Gestión Educativa Local de Sullana, 2021, la dimensión de organización de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio por ende sugiero que deben realizar un estudio del personal sobre sus roles y funciones así mismo actualizar el Manual de Organización y Funciones y el Reglamento de Organización y Funciones.

**SEXTA:** En la Unidad de Gestión Educativa Local de Sullana, 2021 la dimensión de Dirección de la gestión administrativa se analizó que no tiene relación con la calidad de servicio, por lo tanto, se recomienda que se trabaje mucho en cuanto al personal, sus incentivos, buen trato, comunicación capacitaciones, orientaciones y en las necesidades de cada uno. Como también alcanzar las metas y objetivos de la organización.

**SETIMA:** El proceso de control de la Unidad de Gestión Educativa Local de Sullana no influye en la calidad de servicio, lo cual es muy crítico para la institución, por lo tanto, se sugiere el monitoreo contante de cada una de las actividades o expedientes que se realizan y tramitan para la entrega a tiempo correcto a los usuarios, así mismo investigar demora o desviaciones de documentos o constancias de pago. También dar mantenimiento constante a los equipos para que los colaboradores puedan realizar su trabajo.

## **10. AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud a Dios por bendecirme y guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en los momentos difíciles y de debilidad.

A mis maestros por sus conocimientos y experiencias brindadas, por estar profesionalmente comprometidos siempre en enseñar con entusiasmo y dedicación.

Gracias a mis padres, seres que amo y respeto con todo mi corazón, los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis ganas de seguir adelante profesionalmente, por los valores, consejos y principios que me inculcaron.

A mis hermanos, esposo e hijo por su apoyo incondicional durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

## 11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, L. y Gamarra, M. (2018) *Gestión administrativas y los servicios educativos en la UGEL de Lauricocha*. (Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública). Universidad Cesar Vallejo – Perú. Recuperado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35648/gamarr\\_a\\_em.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35648/gamarr_a_em.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Arias, L. (2019) *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María*. Huánuco (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración) Universidad Nacional Agraria de la Selva – Perú. Recuperado de:

[http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1475/LAF\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1475/LAF_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Canales, J. y Huahualuque, W. (2019) *Gestión administrativa y su influencia en el crecimiento empresarial de llanmaxxis del Perú SAC. en el período 2017*. (Tesis para optar el título de licenciado en administración y gestión de empresas). Universidad Peruana de las Américas – Lima. Recuperado de:

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/663/TEISIS-GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20CRECIMIENTO%20EMPRESARIAL.....pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castañeda, Y. y Vásquez, J. (2016) *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*. (Tesis para optar el título de licenciado en administración pública). Universidad Señor de Sipàn – Pimentel. Recuperado de:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3957/TESIS-FINAL.pdf?sequence=1>

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Editorial Mc. Graw- Hill. Sitio Web de Time:

<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. Sitio Web de Time:

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. (S. edición, Ed.) Campus Ciudad de México. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. Sitio Web de Time:

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)

Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración*. (8 a ed). Interamericana Editores S.A. Sitio Web de Time:

<https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074386196.pdf>

Cipriano, J. (2019) *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Financiera Qapaq S.A. Agencia Huancayo*. Huancayo (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración). Universidad Continental – Perú. Recuperado de:

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6037/1/IV\\_FCE\\_308\\_TE\\_Cipriano\\_Cerron\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6037/1/IV_FCE_308_TE_Cipriano_Cerron_2019.pdf)

Corvo, H. (2018). *Gestión Administrativa: Funciones y Procesos*. Sitio Web de Time:

<https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>

Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión– Huacho. Recuperado de:

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MD>

[CH%2C%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Fuentes, K. (2019) *calidad de servicio y satisfacción del cliente de las MYPES del sector servicio del Perú: Caso restaurante “BUENAZO” distrito San Vicente, provincia Cañete*. Chimbote (Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú. Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15159/CALIDAD\\_SERVICIO\\_MYPES\\_SATISFACCION\\_CLIENTE\\_FUENTES\\_HUAYRA\\_KATHERIN\\_HEIDY.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15159/CALIDAD_SERVICIO_MYPES_SATISFACCION_CLIENTE_FUENTES_HUAYRA_KATHERIN_HEIDY.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Gonzales, L. y Huanca, E. (2020) *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing). Universidad Tecnológica del Perú – Arequipa. Recuperado de:

<https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales%20Elena%20Huanca%20Tesis%20Titulo%20Profesional%20Titoloprofesional%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzales, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera Arbolito S.A.C Chiclayo – 2016* (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración). Universidad Señor de Sipàn – Chiclayo. Recuperado de:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4485/Gonzales%20Guevara%20Robinson%20Vladimir.pdf?sequence=1>

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación Quinta Edición. Editorial Mc. Graw – Hill. Sitio Web de Time:

[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Hidalgo, G. (2019) *Calidad de Servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C.* Tarapoto (Tesis para optar el grado académico de maestro en administración de negocios-MBA). Universidad Cesar Vallejo – Perú. Recuperado de:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29603/Hidalgo%20PGJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Huamán, E. (2018) *La gestión administrativa en el instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018.* (Tesis para optar el título profesional de Bachiller en Administración). Universidad Privada del Norte – Cajamarca. Recuperado de:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13063/Huam%C3%A1n%20Portal%20%20Eliana%20Del%20Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Larrea, P. (1991). Calidad de Servicio “Del marketing a la estrategia”. Editorial Díaz de Santos, S.A. Sitio Web de Time:

<https://books.google.com.pe/books?id=hJVcH5nSp0C&printsec=frontcover&dq=isbn:8479780010&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjIqPr0IHVAhUF4yYKHZeKAasQ6wEIJTAA#v=onepage&q&f=false>

López, C. (2019) *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*. (Tesis para optar el grado académico de Doctor en Gestión Empresarial). Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto. Recuperado de:  
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3341/DOCTORADO%20Carlos%20Enrique%20Lopez%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, D. (2018) *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante RACHYS de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil (Tesis para optar el grado académico de magister en administración de empresas). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador. Recuperado de:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

Morales, E. (2017) *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la municipalidad de San Juan de Lurigancho*. Lima (Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública) Universidad César Vallejo – Perú. Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales\\_AEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ocampos, L. y Valencia, S. (2017) *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD*. Tumbes (Tesis para optar el

título profesional de licenciado en administración) Universidad Nacional de Tumbes – Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). Revisión de calidad del servicio y sus modelos de medición. Universidad Nacional de Colombia. Sitio Web de Time:

<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Pérez, G. (2019) *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, región San Martín*. (tesis para optar el título de licenciado en administración). Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María. Recuperado de:

[https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rivera, M.(2019) *Calidad del servicio que brinda la empresa Elévate Business y estrategias para su mejora*. Piura (Tesis para optar el título profesional de licenciado en ciencias administrativas). Universidad Nacional de Piura – Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Roque, J. (2016) *estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial “San Martin” – Chiclayo* (Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración). Universidad Señor de Sipàn – Chiclayo. Recuperado de:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2708/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf?sequence=1>

Sabogal, C. y Vargas, J. (2017) *Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la universidad Nacional de Colombia*. Colombia (Tesis para optar título de Máster en Ciencias de la Educación con Énfasis en Gestión Educativa). Universidad Libre de Colombia – Colombia. Recuperado de:

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS%20CLARA%20INES%20SABOGAL%20A%20Y%20JOHANNA%20VARGAS%20A..pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Salazar, J. Mejías, N y Farah, A. (2013). *Gestión Administrativa*. Sitio Web de Time:

<http://administrativages.blogspot.com/>

## **12. ANEXOS Y APENDICES**

**ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA. PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

| TÍTULO   | PROBLEMA   | HIPOTESIS  | OBJETIVOS  | METODOLOGIA   |
|--|--|--|--|---|
| <p>Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021</p> | <p>¿Cuál es la Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021?</p> | <p><b><u>HIPOTESIS ALTERNATIVA</u></b></p> <p>La Gestión Administrativa si influye significativamente en la Calidad de Servicio a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.</p> <p><b><u>HIPOTESIS NULA</u></b></p> <p>La Gestión Administrativa no influye significativamente en la Calidad de Servicio a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.</p> | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar de qué manera la gestión administrativa, influye en la calidad de servicio a usuarios de UGEL, Sullana 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>1.-Identificar el grado de la Gestión Administrativa a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.</p> <p>2.-Analizar el nivel de la Calidad de Servicio a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.</p> <p>3.-Calcular la relación de la Planeación en la Calidad de Servicio a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.</p> <p>4.-Detallar la relación de la Organización en la Calidad de Servicio a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.</p> <p>5.-Especificar la relación de la Dirección en la Calidad de Servicio a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.</p> <p>6.-Determinar la relación del Control en la Calidad de Servicio a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.</p> | <p><b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>1.-TIPO: Descriptivo</p> <p>2.-DISEÑO: No experimental – transversal.</p> <p><b>POBLACIÓN – MUESTRA:</b></p> <p>1.- POBLACION: La población es de 50 personas (usuarios que acuden a UGEL-Sullana).</p> <p>2.- MUESTRA: La muestra es de 50 personas.</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>1.- TECNICA: Observación y encuestas.</p> <p>2.-INSTRUMENTOS: Cuestionario.</p> |



## Anexos N°02

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**  
**Programa de estudios de Administración**

### ENCUESTA

Estoy realizando una investigación científica, referente a la relación que existe entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio, en la UGEL-Sullana, 2021. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

### I PARTE

En esta primera parte de la encuesta, le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted. Por favor marque con una (X), el número o la alternativa que considere correcta en cada una ellas.

**Sexo:**

1. Masculino
2. Femenino

**Edad:**

1. 18 - 28 años
2. 29 – 38 años
3. 39 - 48 años
4. 49 - 58 años
5. Mas de 58 años

**Años de Servicios en la empresa**

1. Hasta 5 años
2. 6 a 10 años
3. 11 a 15 años
4. 16 a 20 años
5. 21 a más.

**Estado Civil:**

1. Soltero
2. Casado
3. Divorciado
4. Conviviente
5. Viudo (a)

## II PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la Gestión Administrativa; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

### Escala de valoración:

|              |                   |                |                     |                |
|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| <b>1</b>     | <b>2</b>          | <b>3</b>       | <b>4</b>            | <b>5</b>       |
| <b>Nunca</b> | <b>Casi nunca</b> | <b>A veces</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |

### GESTION ADMINISTRATIVA

| Nº        | ITEMS   | CALIFICACIÓN |   |   |   |   |
|-----------|---|--------------|---|---|---|---|
|           |   | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>1</b>  | Considera Ud. que en UGEL- Sullana, conocen claramente su visión para alcanzar las metas establecidas por la institución.                                       |              |   |   |   |   |
| <b>2</b>  | Cree Ud. que en UGEL- Sullana, comparten su misión con la finalidad de promover el compromiso institucional.  |              |   |   |   |   |
| <b>3</b>  | Considera Ud. que en UGEL- Sullana, establecen sus objetivos institucionales de acuerdo a sus necesidades y/o realidad de su entorno.                           |              |   |   |   |   |
| <b>4</b>  | Cree Ud. que en UGEL- Sullana, establecen requisitos básicos (nivel de estudios, experiencia, etc.) en la elaboración del diseño de puestos.                    |              |   |   |   |   |
| <b>5</b>  | Considera Ud. que en UGEL- Sullana, promueven la participación del personal administrativos y demás trabajadores en la elaboración de su diseño organizacional. |              |   |   |   |   |
| <b>6</b>  | Cree Ud. que entre los colaboradores de UGEL- Sullana, prevalece una atmósfera amistosa, a pesar de las jerarquías existentes.                                  |              |   |   |   |   |
| <b>7</b>  | Considera Ud. que las relaciones interpersonales en UGEL- Sullana, favorecen el óptimo trabajo en equipo.   |              |   |   |   |   |
| <b>8</b>  | Cree Ud. que la capacidad de liderazgo de los colaboradores de UGEL- Sullana, es la adecuada para tomar buenas decisiones.                                      |              |   |   |   |   |
| <b>9</b>  | Considera Ud. que en UGEL- Sullana brindan oportunidades de empoderamiento (Empowerment) a sus trabajadores para su correcto desempeño laboral.                 |              |   |   |   |   |
| <b>10</b> | Cree Ud. que UGEL- Sullana, hace un seguimiento continuo para medir el nivel de calidad en el servicio brindado a los usuarios.                                 |              |   |   |   |   |
| <b>11</b> | Considera Ud. que los jefes de UGEL- Sullana realizan monitoreos constantes para verificar que el personal cumpla sus responsabilidades laborales.              |              |   |   |   |   |
| <b>12</b> | Cree Ud. que UGEL-Sullana otorga los recursos necesarios para la mejora continua en la calidad de servicios a los usuarios.                                     |              |   |   |   |   |

### III PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al Calidad de servicio; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

**Escala de valoración:**

|              |                   |                |                     |                |
|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| <b>1</b>     | <b>2</b>          | <b>3</b>       | <b>4</b>            | <b>5</b>       |
| <b>Nunca</b> | <b>Casi nunca</b> | <b>A veces</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |

**CALIDAD DE SERVICIO**

| Nº | ITEMS   | CALIFICACIÓN |   |   |   |   |
|----|---|--------------|---|---|---|---|
|    |   | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Considera Ud. que UGEL- Sullana, le brinda seguridad y confianza en el momento de la atención brindada.   |              |   |   |   |   |
| 14 | Cree Ud. que UGEL- Sullana, le otorga un servicio accesible y personalizado.  |              |   |   |   |   |
| 15 | Considera Ud. que se encuentra conforme con el interés y cortesía que le brindaron en la UGEL- Sullana.   |              |   |   |   |   |
| 16 | Cree Ud. que la información brindada en la UGEL- Sullana, es la adecuada y necesaria para algún beneficio en especial.  |              |   |   |   |   |
| 17 | Considera Ud. que UGEL-Sullana practica la empatía al momento de la atención  |              |   |   |   |   |
| 18 | Considera que UGEL-Sullana brinda información confiable   |              |   |   |   |   |
| 19 | Ud. cree que la información que brinda UGEL-Sullana da credibilidad   |              |   |   |   |   |
| 20 | Cree Ud. que la atención que se brinda en la UGEL- Sullana es rápida y precisa.   |              |   |   |   |   |
| 21 | Considera Ud. que los trabajadores de UGEL- Sullana se preocupan por atender sus necesidades demostrando que conocen el trabajo en su totalidad.                |              |   |   |   |   |
| 22 | Considera Ud. que el compromiso de atender de los trabajadores de UGEL-Sullana es con total veracidad   |              |   |   |   |   |
| 23 | Considera Ud. que se ofrece información de la variedad de beneficios que están a su disposición en UGEL- Sullana, mostrando en todo momento su profesionalismo. |              |   |   |   |   |
| 24 | Cree Ud. que los Equipos de UGEL- Sullana son los adecuados para brindarle un servicio de calidad.  |              |   |   |   |   |
| 25 | Cree Ud. que el Mobiliario de UGEL- Sullana son los adecuados para brindarle un servicio de calidad.  |              |   |   |   |   |
| 26 | Cree Ud. que los Materiales de UGEL- Sullana son los adecuados para brindarle un servicio de calidad.   |              |   |   |   |   |

## APENDICES

### VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA

#### APENDICE 1

**Estadísticos de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .921             | 12             |

#### APENDICE 2

| <b>Estadísticos total-elemento</b>   |  |   |                                      |  |
|--|--|---|--------------------------------------|--|
|  | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
| Considera Ud. que en UGEL-Sullana, conocen claramente su visión para alcanzar las metas establecidas por la institución.                                       | 44.30  | 21.789  | .959                                 | .900                                       |
| Cree Ud. que en UGEL-Sullana, comparten su misión con la finalidad de promover el compromiso institucional.  | 44.20  | 22.400  | .960                                 | .899                                       |
| Considera Ud. que en UGEL-Sullana, establecen sus objetivos institucionales de acuerdo a sus necesidades y/o realidad de su entorno.                           | 44.20  | 22.400  | .960                                 | .899                                       |
| Cree Ud. que en UGEL-Sullana, establecen requisitos básicos (nivel de estudios, experiencia, etc.) en la elaboración del diseño de puestos.                    | 43.90  | 25.878  | .947                                 | .905                                       |
| Considera Ud. que en UGEL-Sullana, promueven la participación del personal administrativos y demás trabajadores en la elaboración de su diseño organizacional. | 44.10  | 24.989  | .699                                 | .914                                       |
| Cree Ud. que entre los colaboradores de UGEL-Sullana, prevalece una atmósfera amistosa, a pesar de las jerarquías existentes.                                  | 44.10  | 28.322  | .584                                 | .918                                       |

|   |       |        |       |      |
|---|-------|--------|-------|------|
| Considera Ud. que las relaciones interpersonales en UGEL- Sullana, favorecen el óptimo trabajo en equipo.   | 44.10 | 28.322 | .584  | .918 |
| Cree Ud. que la capacidad de liderazgo de los colaboradores de UGEL- Sullana, es la adecuada para tomar buenas decisiones.                        | 44.30 | 31.122 | 0.000 | .928 |
| Considera Ud. que en UGEL- Sullana brindan oportunidades de empoderamiento (Empowerment) a sus trabajadores para su correcto desempeño laboral.   | 44.60 | 27.378 | .695  | .914 |
| Cree Ud. que UGEL- Sullana, hace un seguimiento continuo para medir el nivel de calidad en el servicio brindado a los usuarios.                   | 44.40 | 25.156 | .733  | .911 |
| Considera Ud. que los jefes de UGEL- Sullana realizan monitoreos constantes para verificar que el personal cumpla sus responsabilidades laborales | 44.10 | 28.767 | .482  | .921 |
| Cree Ud. que UGEL-Sullana otorga los recursos necesarios para la mejora continua en la calidad de servicios a los usuarios.                       | 45.00 | 29.556 | .254  | .928 |

### APENDICE 3: BASE DE DATOS MUESTRA PILOTO

| ID | PRE G 1 | PRE G 2 | PRE G 3 | PRE G 4 | PRE G 5 | PRE G 6 | PRE G 7 | PRE G 8 | PRE G 9 | PRE G 10 | PRE G 11 | PRE G 12 |
|----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|
| 1  | 3       | 3       | 3       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 3       | 3        | 4        | 3        |
| 2  | 3       | 3       | 3       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 3       | 3        | 4        | 4        |
| 3  | 3       | 3       | 3       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 3       | 3        | 4        | 3        |
| 4  | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4        | 3        |
| 5  | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        |
| 6  | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4        | 4        | 4        |
| 7  | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5        | 5        | 3        |
| 8  | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5        | 5        | 3        |
| 9  | 3       | 4       | 4       | 4       | 3       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4        | 3        |
| 10 | 4       | 4       | 4       | 4       | 3       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4        | 4        | 3        |

## VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

### APENDICE 4

| Estadísticos de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| .845                       | 14             |

### APENDICE 5

| Estadísticos total-elemento  |  |   |                                      |  |
|--|--|---|--------------------------------------|--|
|  | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
| Considera Ud. que UGEL-Sullana, le brinda seguridad y confianza en el momento de la atención brindada.                 | 52.80  | 10.622  | .818                                 | .807                                       |
| Cree Ud. que UGEL-Sullana, le otorga un servicio accesible y personalizado.  | 52.80  | 10.622  | .818                                 | .807                                       |
| Considera Ud. que se encuentra conforme con el interés y cortesía que le brindaron en la UGEL-Sullana                  | 52.60  | 12.489  | .656                                 | .825                                       |
| Cree Ud. que la información brindada en la UGEL- Sullana, es la adecuada y necesaria para algún beneficio en especial. | 52.80  | 14.622  | 0.000                                | .850                                       |
| Considera Ud. que UGEL-Sullana practica la empatía al momento de la atención   | 52.90  | 10.322  | .792                                 | .809                                       |
| Considera que UGEL-Sullana brinda información confiable  | 52.40  | 11.822  | .713                                 | .819                                       |

|   |       |        |       |      |
|---|-------|--------|-------|------|
| Ud. cree que la información que brinda UGEL-Sullana da credibilidad   | 52.40 | 11.822 | .713  | .819 |
| Cree Ud. que la atención que se brinda en la UGEL-Sullana es rápida y precisa.  | 53.20 | 11.733 | .741  | .817 |
| Considera Ud. que los trabajadores de UGEL-Sullana se preocupan por atender sus necesidades demostrando que conocen el trabajo en su totalidad                | 52.80 | 14.622 | 0.000 | .850 |
| Considera Ud. que el compromiso de atender de los trabajadores de UGEL-Sullana es con total veracidad   | 52.60 | 13.600 | .272  | .846 |
| Considera Ud. que se ofrece información de la variedad de beneficios que están a su disposición en UGEL-Sullana, mostrando en todo momento su profesionalismo | 52.40 | 12.711 | .447  | .837 |
| Cree Ud. que los Equipos de UGEL- Sullana son los adecuados para brindarle un servicio de calidad.  | 52.90 | 14.544 | -.009 | .856 |
| Cree Ud. que el Mobiliario de UGEL- Sullana son los adecuados para brindarle un servicio de calidad.  | 52.90 | 14.544 | -.009 | .856 |
| Cree Ud. que los Materiales de UGEL- Sullana son los adecuados para brindarle un servicio de calidad.   | 52.90 | 14.544 | -.009 | .856 |

**APENDICE 6 : BASE DE DATOS MUESTRA PILOTO**

| ID | PRE<br>13 | PRE1<br>4 | PRE1<br>5 | PRE<br>16 | PRE<br>17 | PRE<br>18 | PRE<br>19 | PRE<br>20 | PR<br>E<br>21 | PRE<br>22 | PRE<br>23 | PRE<br>24 | PRE<br>25 | PRE<br>26 |
|----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1  | 3         | 3         | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 3         | 4             | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 2  | 3         | 3         | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 3         | 4             | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 3  | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4         | 4         | 3         | 4             | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 4  | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4             | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 5  | 5         | 5         | 5         | 4         | 5         | 5         | 5         | 4         | 4             | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 6  | 5         | 5         | 5         | 4         | 4         | 5         | 5         | 4         | 4             | 4         | 5         | 4         | 4         | 4         |
| 7  | 4         | 4         | 4         | 4         | 5         | 5         | 5         | 4         | 4             | 5         | 5         | 4         | 4         | 4         |
| 8  | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 5         | 5         | 4         | 4             | 4         | 5         | 3         | 3         | 3         |
| 9  | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 3         | 4             | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| 10 | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 4             | 5         | 5         | 4         | 4         | 4         |

## APENDICES 7



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

### PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **CUESTIONARIO**, que hace parte de la investigación titulada:

**"Gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de la UGEL-Sullana, 2021".**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:** JOSEFINA LUCY SOJO SOSA

**FORMACIÓN ACADÉMICA:** LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:** DOCENCIA UNIVERSITARIA

**TIEMPO:** 9 AÑOS      **CARGO ACTUAL:** DOCENTE UNIVERSITARIA

**INSTITUCIÓN:** UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**Objetivo de la investigación:** **Determinar qué influencia tiene la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio, a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORÍA   | CALIFICACIÓN   | INDICADOR   |
|---|--|---|
| <b>SUFICIENCIA</b><br>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta. | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel. | -Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.<br>-Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.<br>-Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.<br>-Los ítems son suficientes.   |
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.         | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel  | -El ítem no es claro<br>-El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.<br>-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.<br>-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| <b>COHERENCIA</b>   | 1. No cumple con el criterio   | -El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.   |

|                  |  |   |   |   |   |  |
|------------------|--|---|---|---|---|--|
|                  | trabajadores en la elaboración de su diseño organizacional.  |   |   |   |   |  |
|                  | Cree Ud. que entre los colaboradores de UGEL- Sullana, prevalece una atmósfera amistosa, a pesar de las jerarquías existentes.                 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| <b>Dirección</b> | Considera Ud. que las relaciones interpersonales en UGEL- Sullana, favorecen el óptimo trabajo en equipo.                                      | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                  | Cree Ud. que la capacidad de liderazgo de los colaboradores de UGEL- Sullana, es la adecuada para tomar buenas decisiones                      | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                  | Considera Ud. que en UGEL- Sullana brindan oportunidades de empoderamiento (Empowerment) a sus trabajadores para su correcto desempeño laboral | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                  | Cree Ud. que UGEL- Sullana, hace un seguimiento continuo para medir el nivel de calidad en el servicio brindado a los usuarios.                | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                  | Considera Ud. que los jefes de UGEL- Sullana realizan monitoreos constantes para   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

|                   |   |   |   |   |   |  |
|-------------------|---|---|---|---|---|--|
| <b>Control</b>    | verificar que el personal cumpla sus responsabilidades laborales.   |   |   |   |   |  |
|                   | Cree Ud. que UGEL-Sullana otorga los recursos necesarios para la mejora continua en la calidad de servicios a los usuarios. | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| <b>Confianza</b>  | Considera Ud. que UGEL-Sullana, le brinda seguridad y confianza en el momento de la atención brindada.                      | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | Cree Ud. que UGEL- Sullana, le otorga un servicio accesible y personalizado.  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | Considera Ud. que se encuentra conforme con el interés y cortesía que le brindaron en la UGEL-Sullana                       | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| <b>Fiabilidad</b> | Cree Ud. que la información brindada en la UGEL- Sullana, es la adecuada y necesaria para algún beneficio en especial.      | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | Considera Ud. que UGEL-Sullana practica la empatía al momento de la atención.   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

|                               |   |   |   |   |   |  |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|--|
|                               | Considera que UGEL-Sullana brinda información confiable.  |   |   |   |   |  |
| <b>Responsabilidad</b>        | Ud. cree que la información que brinda UGEL-Sullana da credibilidad   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                               | Cree Ud. que la atención que se brinda en la UGEL- Sullana es rápida y precisa.   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| <b>Capacidad de respuesta</b> | Considera Ud. que los trabajadores de UGEL- Sullana se preocupan por atender sus necesidades demostrando que conocen el trabajo en su totalidad.                | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                               | Considera Ud. que el compromiso de atender de los trabajadores de UGEL-Sullana es con total veracidad   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                               | Considera Ud. que se ofrece información de la variedad de beneficios que están a su disposición en UGEL- Sullana, mostrando en todo momento su profesionalismo. | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

|                     |  |   |   |   |   |  |
|---------------------|--|---|---|---|---|--|
| <b>Tangibilidad</b> | Cree Ud. que los Equipos de UGEL- Sullana son los adecuados para brindarle un servicio de calidad.   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | Cree Ud. que el Mobiliario de UGEL- Sullana son los adecuados para brindarle un servicio de calidad  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | Cree Ud. que los Materiales de UGEL- Sullana son los adecuados para brindarle un servicio de calidad | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

**Calificar de 1 a 4 puntos.**

**ASPECTOS GENERALES**

| ASPECTOS  | SI                  | NO                                     | OBSERVACIONES     |
|---|---------------------|--|-------------------|
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario  | X                   |  |                   |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.   | X                   |  |                   |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.  | X                   |  |                   |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir. | X                   |  |                   |
| Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.   |                     | X                                      |                   |
| <b>VALIDEZ</b>  |                     |  |                   |
| APLICABLE   |                     |  | SI X NO           |
| Validado por: JOSEFINA LUCY SOJO SOSA   |                     |  | Fecha: 28/06/2021 |
| Firma:                                       | Teléfono: 948927566 | Email: josefina.sojos@usanpedro.edu.pe |                   |



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **CUESTIONARIO** que hace parte de la investigación titulada: **"Gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de la UGEL-Sullana, 2021"**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. Karina Valdiviezo Pérez

FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciada en Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: RR.HH., Marketing, Investigación Científica

TIEMPO: 15 años. CARGO ACTUAL: Coordinadora programas de Administración y Contabilidad  
– Filial Piura, Universidad San Pedro

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro - Filial Piura

Objetivo de la investigación: **Determinar qué influencia tiene la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio, a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORÍA   | CALIFICACIÓN   | INDICADOR   |
|---|--|---|
| <b>SUFICIENCIA</b><br>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta. | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel. | -Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.<br>-Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.<br>-Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.<br>-Los ítems son suficientes.   |
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.         | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel  | -El ítem no es claro<br>-El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.<br>-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.<br>-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.            | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel  | -El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.<br>-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.<br>-El ítem tiene una relación moderado con la dimensión que está midiendo.<br>-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.  |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.                           | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel  | -El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.<br>-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.<br>-El ítem es relativamente importante.   |

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "Gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de la UGEL-Sullana, 2021".

| DIMENSIÓN    | ITEM   | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | OBSERVACIONES<br>(Si debe modificarse un ítem por favor indique) |
|--------------|--|-------------|------------|------------|----------|--|
| Planeación   | Considera Ud. que en UGEL-Sullana, conocen claramente su visión para alcanzar las metas establecidas por la institución.                   | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|              | Cree Ud. que en UGEL-Sullana, comparten su misión con la finalidad de promover el compromiso institucional.                                | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|              | Considera Ud. que en UGEL-Sullana, establecen sus objetivos institucionales de acuerdo a sus necesidades y/o realidad de su entorno        | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
| Organización | Cree Ud. que en UGEL-Sullana, establecen requisitos básicos (nivel de estudios, experiencia, etc.) en la elaboración del diseño de puestos | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|              | Considera Ud. que en UGEL-Sullana, promueven la participación del personal administrativos y demás   | 4           | 4          | 4          | 4        |  |

|                  |  |   |   |   |   |  |
|------------------|--|---|---|---|---|--|
|                  | trabajadores en la elaboración de su diseño organizacional.  |   |   |   |   |  |
|                  | Cree Ud. que entre los colaboradores de UGEL- Sullana, prevalece una atmósfera amistosa, a pesar de las jerarquías existentes.                     | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| <b>Dirección</b> | Considera Ud. que las relaciones interpersonales en UGEL- Sullana, favorecen el óptimo trabajo en equipo.  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                  | Cree Ud. que la capacidad de liderazgo de los colaboradores de UGEL- Sullana, es la adecuada para tomar buenas decisiones                          | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                  | Considera Ud. que en UGEL- Sullana brindan oportunidades de empoderamiento (Empowerment) a sus trabajadores para su correcto desempeño laboral     | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                  | Cree Ud. que UGEL- Sullana, hace un seguimiento continuo para medir el nivel de calidad en el servicio brindado a los usuarios.                    | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                  | Considera Ud. que los jefes de UGEL- Sullana realizan monitoreos constantes para verificar que el personal cumpla sus responsabilidades laborales. | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

|                   |   |   |   |   |   |  |
|-------------------|---|---|---|---|---|--|
| <b>Control</b>    | Cree Ud. que UGEL-Sullana otorga los recursos necesarios para la mejora continua en la calidad de servicios a los usuarios. | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| <b>Confianza</b>  | Considera Ud. que UGEL-Sullana, le brinda seguridad y confianza en el momento de la atención brindada.                      | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | Cree Ud. que UGEL- Sullana, le otorga un servicio accesible y personalizado.  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | Considera Ud. que se encuentra conforme con el interés y cortesía que le brindaron en la UGEL-Sullana                       | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| <b>Fiabilidad</b> | Cree Ud. que la información brindada en la UGEL- Sullana, es la adecuada y necesaria para algún beneficio en especial.      | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | Considera Ud. que UGEL-Sullana practica la empatía al momento de la atención.   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | Considera que UGEL-Sullana brinda información confiable.  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | Ud. cree que la información que brinda UGEL-Sullana da credibilidad   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

|                               |   |   |   |   |   |  |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|--|
| <b>Responsabilidad</b>        | Cree Ud. que la atención que se brinda en la UGEL- Sullana es rápida y precisa.   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| <b>Capacidad de respuesta</b> | Considera Ud. que los trabajadores de UGEL- Sullana se preocupan por atender sus necesidades demostrando que conocen el trabajo en su totalidad.                | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                               | Considera Ud. que el compromiso de atender de los trabajadores de UGEL- Sullana es con total veracidad  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                               | Considera Ud. que se ofrece información de la variedad de beneficios que están a su disposición en UGEL- Sullana, mostrando en todo momento su profesionalismo. | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| <b>Tangibilidad</b>           | Cree Ud. que los Equipos de UGEL- Sullana son los adecuados para brindarle un servicio de calidad.  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                               | Cree Ud. que el Mobiliario de UGEL- Sullana son los adecuados para brindarle un servicio de calidad   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                               | Cree Ud. que los Materiales de UGEL- Sullana son los adecuados  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

|                                       |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------|--|--|--|--|--|
| para brindarle un servicio de calidad |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------|--|--|--|--|--|

Calificar de 1 a 4 puntos.

**ASPECTOS GENERALES**

| ASPECTOS  | SI                  | NO                            | OBSERVACIONES     |
|---|---------------------|-------------------------------|-------------------|
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario  | X                   |                               |                   |
| Los items permiten el logro del objetivo de la investigación.   | X                   |                               |                   |
| Los items están distribuidos en forma lógica y secuencial.  | X                   |                               |                   |
| El número de items es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los items a añadir. | X                   |                               |                   |
| Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.   |                     | X                             |                   |
| <b>VALIDEZ</b>  |                     |                               |                   |
| APLICABLE   |                     |                               | SI X NO           |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES  |                     |                               | SI X NO           |
| Validado por: Mg. Karina Valdiviezo Pérez   |                     |                               | Fecha: 15-07-2021 |
| Firma:                                       | Teléfono: 950490644 | Email: karinavevv@hotmail.com |                   |



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **CUESTIONARIO** \_\_\_\_\_ que hace parte de la investigación titulada:

**"Gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de la UGEL-Sullana, 2021".**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Herminia Sánchez Velásquez

FORMACIÓN ACADÉMICA: : Mg Ciencias de Educación Superior. Licenciada en Ciencias Administrativas

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Docencia Universitaria

TIEMPO: 17 años CARGO ACTUAL: Docente

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación: **Determinar qué influencia tiene la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio, a Usuarios de Unidad Gestión Educativa Local Sullana, 2021.**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORÍA   | CALIFICACIÓN  | INDICADOR   |
|---|---|---|
| <b>SUFICIENCIA</b><br>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta. | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel | -Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.<br>-Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.<br>-Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.<br>-Los ítems son suficientes.   |
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.         | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel | -El ítem no es claro<br>-El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.<br>-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.<br>-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| <b>COHERENCIA</b>   | 1. No cumple con el criterio  | -El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.   |

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "Gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de la UGEL-Sullana, 2021".

| DIMENSIÓN    | ITEM   | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | OBSERVACIONES<br>(Si debe modificarse un ítem por favor indique) |
|--------------|--|-------------|------------|------------|----------|--|
| Planación    | Considera Ud. que en UGEL-Sullana, conocen claramente su visión para alcanzar las metas establecidas por la institución.                   | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|              | Cree Ud. que en UGEL-Sullana, comparten su misión con la finalidad de promover el compromiso institucional.                                | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|              | Considera Ud. que en UGEL-Sullana, establecen sus objetivos institucionales de acuerdo a sus necesidades y/o realidad de su entorno        | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
| Organización | Cree Ud. que en UGEL-Sullana, establecen requisitos básicos (nivel de estudios, experiencia, etc.) en la elaboración del diseño de puestos | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|              | Considera Ud. que en UGEL-Sullana, promueven la participación del personal administrativos y demás   | 4           | 4          | 4          | 4        |  |

|                  |  |   |   |   |   |  |
|------------------|--|---|---|---|---|--|
|                  | trabajadores en la elaboración de su diseño organizacional.  |   |   |   |   |  |
|                  | Cree Ud. que entre los colaboradores de UGEL- Sullana, prevalece una atmósfera amistosa, a pesar de las jerarquías existentes.                 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| <b>Dirección</b> | Considera Ud. que las relaciones interpersonales en UGEL- Sullana, favorecen el óptimo trabajo en equipo.                                      | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                  | Cree Ud. que la capacidad de liderazgo de los colaboradores de UGEL- Sullana, es la adecuada para tomar buenas decisiones                      | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                  | Considera Ud. que en UGEL- Sullana brindan oportunidades de empoderamiento (Empowerment) a sus trabajadores para su correcto desempeño laboral | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                  | Cree Ud. que UGEL- Sullana, hace un seguimiento continuo para medir el nivel de calidad en el servicio brindado a los usuarios.                | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                  | Considera Ud. que los jefes de UGEL- Sullana realizan monitoreos constantes para   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

|                   |   |   |   |   |   |  |
|-------------------|---|---|---|---|---|--|
| <b>Control</b>    | verificar que el personal cumpla sus responsabilidades laborales.   |   |   |   |   |  |
|                   | Cree Ud. que UGEL-Sullana otorga los recursos necesarios para la mejora continua en la calidad de servicios a los usuarios. | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| <b>Confianza</b>  | Considera Ud. que UGEL-Sullana, le brinda seguridad y confianza en el momento de la atención brindada.                      | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | Cree Ud. que UGEL-Sullana, le otorga un servicio accesible y personalizado.   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | Considera Ud. que se encuentra conforme con el interés y cortesía que le brindaron en la UGEL-Sullana                       | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| <b>Fiabilidad</b> | Cree Ud. que la información brindada en la UGEL-Sullana, es la adecuada y necesaria para algún beneficio en especial.       | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                   | Considera Ud. que UGEL-Sullana practica la empatía al momento de la atención.   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

|                               |   |   |   |   |   |  |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|--|
|                               | Considera que UGEL-Sullana brinda información confiable.  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| <b>Responsabilidad</b>        | Ud. cree que la información que brinda UGEL-Sullana da credibilidad   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                               | Cree Ud. que la atención que se brinda en la UGEL- Sullana es rápida y precisa.   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| <b>Capacidad de respuesta</b> | Considera Ud. que los trabajadores de UGEL- Sullana se preocupan por atender sus necesidades demostrando que conocen el trabajo en su totalidad.                | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                               | Considera Ud. que el compromiso de atender de los trabajadores de UGEL-Sullana es con total veracidad   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                               | Considera Ud. que se ofrece información de la variedad de beneficios que están a su disposición en UGEL- Sullana, mostrando en todo momento su profesionalismo. | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

|                     |   |   |   |   |   |  |
|---------------------|---|---|---|---|---|--|
| <b>Tangibilidad</b> | Cree Ud. que los Equipos de UGEL- Sullana son los adecuados para brindarle un servicio de calidad.    | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | Cree Ud. que el Mobiliario de UGEL- Sullana son los adecuados para brindarle un servicio de calidad.  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | Cree Ud. que los Materiales de UGEL- Sullana son los adecuados para brindarle un servicio de calidad. | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

Calificar de 1 a 4 puntos.

**ASPECTOS GENERALES**

| ASPECTOS  | SI                  | NO                              | OBSERVACIONES |
|---|---------------------|---------------------------------|---------------|
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario  | X                   |                                 |               |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.   | X                   |                                 |               |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.  | X                   |                                 |               |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir. | X                   |                                 |               |
| Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.   |                     | X                               |               |
| <b>VALIDEZ</b>  |                     |                                 |               |
| APLICABLE   |                     |                                 | SI X NO       |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES  |                     |                                 | SI X NO       |
| Validado por: <i>Hermínia Sánchez Velloquez</i>   |                     | Fecha: 27.07.2021               |               |
| Firma:                                       | Teléfono: 961102076 | Email: herminiasv01@hotmail.com |               |