



# **UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y  
NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL  
USUARIO EN LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD DE  
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL HUAMANGA, AYACUCHO – 2019.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS  
GLOBALES**

**AUTORES:**

**Bach. RUIZ ARTEMIO BERROCAL JORGE0**

**Bach. NORMA GUERREROS FIGUEROA**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

**ASESOR DE TESIS**

---

**DR. JUSTINIANO AYBAR HUAMANÍ**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. ALFREDO GUILLERMO RIVERO GUILLEN**  
Presidente

---

**MG. ERNESTO ARCE GUEVARA**  
Secretario

---

**MG. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser mi inspirador y darme fuerza, a mi madre por su amor, a mi gran amor e hija por estar siempre presentes incondicionalmente.

**Norma**

Es mi deseo como sencillo gesto de agradecimiento, dedicarle mi trabajo de grado a **DIOS**, a mi esposa, a mi amada hija y a mis queridos padres.

**Ruiz Artemio**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Privada Telesup, por su constancia en la formación de profesionales competentes destinados al servicio de la sociedad.

Al ilustrísimo tutor metodológico Dr. Justiniano Aybar Huamaní por dedicar su tiempo y esfuerzo por aportes en el desarrollo de la profesión.

## RESUMEN

La gestión administrativa es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en tanto la calidad de servicio es el valor que asigna el usuario según las propiedades del servicio recibido. **Objetivo.** Determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga. **Material y método.** Enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño transversal sobre una muestra de 107 usuarios. La técnica de recolección de datos fue la encuesta; en tanto los instrumentos, la ficha de gestión administrativa y ficha de calidad de servicio. El tratamiento estadístico fue inferencial a través del cálculo del Coeficiente Rho Spearman, con la aplicación del software IBM – SPSS versión 24,0. **Resultados.** El 47.7% de usuarios del Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local reporta una gestión administrativa regular y calidad de servicio regular y el 25.2% reporta una gestión administrativa eficiente y una calidad de servicio eficiente. **Conclusión.** Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en el Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, el coeficiente de correlación es positiva ( $\rho = 0.519 > 0$ ), esta relación es directa, con margen de error menor al 5%, como  $p - 0.000 < \alpha - 0.05$ .

**Palabras clave.** Gestión administrativa, calidad de servicio.

## ABSTRAC

Administrative management is the process of decision making made by the management, administration and control bodies of an entity, based on the principles and methods of administration, while the quality of service is the value assigned by the user according to the properties of the received service. **Objective.** Determine the relationship that exists between Administrative Management and Quality of Service to users of the Human Resources Area in the Huamanga Local Educational Management Unit. **Material and method.** Quantitative approach, correlational level and cross-sectional design on a sample of 107 users. The technique of data collection was the survey; as well as the instruments, the administrative management file and the quality of service record. The statistical treatment was inferential through the calculation of the Rho Spearman coefficient, with the application of the software IMB - SPSS version 24.0. **Results.** 47.7% of users of the Human Resources Area of the Local Educational Management Unit report regular administrative management and regular service quality and 25.2% report efficient administrative management and efficient service quality. **Conclusion.** There is a significant relationship between administrative management and quality of service to the user in the Human Resources Area of the Huamanga Local Educational Management Unit, the correlation coefficient is positive ( $\rho = 0.519 > 0$ ), this relationship is direct, with margin of error less than 5%, such as  $p < 0.000 < \alpha < 0.05$ .

**Keywords.** Administrative management, quality of service.

## INDICE DE CONTENIDO

CARATULA .....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRAC.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xiviv
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>166</b>
1.1. Planteamiento del Problema .....	166
1.2. Problema de Investigación .....	177
1.2.1. Problema General.....	177
1.2.2. Problemas Específicos .....	177
1.3. Justificación.....	177
1.3.1. Justificación teórica .....	177
1.3.2. Justificación practica.....	188
1.3.3. Justificación metodológica .....	188
1.3.4. Justificación Social .....	19
1.4. Objetivo de la investigación.....	19
1.4.1. Objetivo General.....	19
1.4.2. Objetivos específicos.....	19
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	20
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	20
2.1.2. Internacionales .....	23
2.2. Bases Teóricas de las variables:.....	255
2.2.1. Gestión administrativa: .....	255
2.2.2. Estructura orgánica de la UGEL Huamanga.....	455



2.3. Definición de términos básicos:.....	466
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES:.....</b>	<b>488</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	488
3.1.1. Hipótesis general:.....	488
3.1.2. Hipótesis específicas:.....	488
3.2. Variables de estudio .....	488
3.2.1. Definición conceptual.....	488
3.2.2. Definición operacional.....	49
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	49
3.3.1. Enfoque de Investigación.....	49
3.3.2. Nivel de Investigación.....	49
3.3.3. Tipo de Investigación.....	49
3.3.4. Diseño de Investigación.....	500
3.4. Población y Muestra de Estudio .....	500
3.4.1. Población.....	500
3.4.2. Muestra.....	500
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	511
3.5.1. Técnicas de recolección de datos.....	511
3.5.2. Instrumentos de recolección de datos .....	511
3.6. Métodos de análisis de datos .....	522
3.7. Tratamiento estadístico .....	533
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>544</b>
4.1. Presentación tabular y gráfica .....	544
4.2. Prueba de hipótesis.....	59
4.2.1. Hipótesis General .....	59
4.2.2. Hipótesis Específicas:.....	600
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>644</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>688</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>69</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>700</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>744</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	755
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables .....	766

Anexo 3: Instrumentos .....	788
Anexo 4: Validación de los instrumentos .....	822
Anexo 5: Matriz de datos .....	966
Anexo 6: Propuesta de valor.....	1000
Anexo 7: Fotografías.....	1011

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	<i>Nivel de planear y calidad de servicio a usuarios del área de recursos humanos en la unidad de gestión educativa local huamanga 2019.</i>	544
<b>Tabla 2.</b>	<i>Nivel de organizar y calidad de servicio a usuarios del área de recursos humanos en la unidad de gestión educativa local Huamanga 2019.</i>	555
<b>Tabla 3.</b>	<i>Nivel de dirigir y calidad de servicio a usuarios del área de recursos humanos en la unidad de gestión educativa local Huamanga 2019.</i>	566
<b>Tabla 4.</b>	<i>Nivel de control y calidad de servicio a usuarios del área de recursos humanos en la unidad de gestión educativa local Huamanga 2019.</i>	577
<b>Tabla 5.</b>	<i>Gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios del área de recursos humanos en la unidad de gestión educativa local huamanga 2019.</i>	588
<b>Tabla 6.</b>	<i>Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio</i>	59
<b>Tabla 7.</b>	<i>Correlación entre Planeación y calidad de servicio</i>	600
<b>Tabla 8.</b>	<i>Correlación entre organización y calidad de servicio</i>	611
<b>Tabla 9.</b>	<i>Correlación entre dirigir y calidad de servicio</i>	622
<b>Tabla 10.</b>	<i>Correlación entre control y calidad de servicio</i>	633

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Proceso Administrativo.....	277
<b>Figura 2.</b> Proceso Administrativo.....	288
<b>Figura 3.</b> Proceso administrativo .....	333
<b>Figura 4.</b> Concepto de calidad de servicio.....	388

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b>	Nivel de planear y calidad de servicio a usuarios del área de recursos humanos en la unidad de gestión educativa local Huamanga 2019.....	544
<b>Gráfico 2.</b>	Nivel de organizar y calidad de servicio a usuarios del área de recursos humanos en la unidad de gestión educativa local Huamanga 2019.....	555
<b>Gráfico 3.</b>	Nivel de dirigir y calidad de servicio a usuarios del área de recursos humanos en la unidad de gestión educativa local huamanga 2019. ....	566
<b>Gráfico 4.</b>	Nivel de control y calidad de servicio a usuarios del área de recursos humanos en la unidad de gestión educativa local Huamanga 2019.....	577
<b>Gráfico 5.</b>	Gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios del área de recursos humanos en la unidad de gestión educativa local Huamanga 2019.....	588

## INTRODUCCIÓN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga. 2019; a través del enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño descriptivo sobre una muestra de 107 (100%) usuarios; aplicando la ficha de gestión administrativa y ficha de calidad de servicio.

El resultado con mayor relevancia indica que el 47.7% de usuarios del Área de Recursos Humanos de la UGEL Huamanga reporta una gestión administrativa regular y calidad de servicio regular y el 25.2% reporta una gestión administrativa eficiente y una calidad de servicio eficiente. Contrastado la hipótesis se concluye que la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio fue significativa ( $\rho = 0,519$ ;  $p = 0,000$ ).

La tesis ha sido estructurada en seis capítulos, **Capítulo I:** el problema, enfatiza el sentido en el conocimiento y está referido al planteamiento, delimitación y formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de estudio y limitaciones. **Capítulo II:** marco bibliográfico, presenta el fundamento teórico definición de términos, para prescindir de la formulación de las hipótesis y variables. **Capítulo III:** Metodología, referencia el tipo y nivel de investigación, descripción del ámbito de la investigación población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos y tratamiento estadístico, hipótesis y variables, referido de planteamiento de respuesta anticipada a la formulación de problema, así mismo precisa las variables de interés. **Capítulo IV:** Resultados, consta de la presentación tabular y gráfico de los resultados. Marco metodológico, describe el enfoque, tipo, nivel y diseño de investigación; la población, muestra y el tipo de muestreo; las técnicas de instrumentos de recolección de datos, así como el tratamiento estadístico. **Capítulo V: Discusión, presenta la comparación análisis e interpretación,** resultados, está referido al consolidado del procesamiento estadístico de la información en tablas y figuras estadísticas distribución numérica y porcentual adicionalmente, se consigna la prueba de hipótesis. **Capítulo VI:**

discusión es un componente que integra los hallazgos obtenidos con el marco bibliográfico.

Finalmente, se incorpora las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del Problema**

La Gestión Administrativa es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de Dirección, Administración y control de una entidad, basado en los Principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa (Bachenheimer, 2016).

En tanto la calidad de servicio, es el grado en que el cliente satisface sus requerimientos, dado que el servicio reunió sus expectativas, (Vértice, 2008), además conlleva a la aplicación de competencias y estrategias en beneficio de otros quienes finalmente son los “clientes” son la base de la empresa (Tamara, 2015).

En la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, no se han realizado investigaciones sobre la Gestión Administrativa y menos con relación a la calidad de los servicios hacia a los usuarios, constituyendo una necesidad importante que amerita investigar.

La Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga está conformado por 150 trabajadores aproximadamente en la sede administrativas entre nombrados y contratados, el área de Recursos Humanos cuenta con 27 trabajadores, asimismo la UGEL atiende a diario entre 50 a 100 usuarios (POI, 2019).

En la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, en sus diferentes áreas, oficinas y direcciones se ha observado una deficiente Gestión Administrativa y calidad de servicio por diferentes motivos como la falta de la difusión de los documentos administrativos como MOF, MAPRO, ROF, falta de disponibilidad presupuestal para Recursos Humanos, desabastecimiento de materiales estratégicos y en su mayoría de escritorio y entre otros; asimismo se evidenció que entre los usuarios que son los docentes en su mayoría que acuden hacer uso de estos servicios, se ha observado incomodidad, cansancio, descontento por los servicios ofrecidos del personal, además se observa en el cuaderno de reclamaciones, las quejas de insatisfacción y descontento.



## **1.2. Problema de Investigación**

### **1.2.1. Problema General**

- ¿Qué relación significativa existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Qué relación significativa existe entre el nivel de planear y calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019?
- ¿Qué relación significativa existe entre el nivel de organizar y calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019?
- ¿Qué relación significativa existe entre el nivel de dirigir y calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019?
- ¿Qué relación significativa existe entre el nivel de control y calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019?

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. Justificación teórica**

**Hernández, Fernández y Baptista (2014)**, mencionan que la justificación de la investigación muestra el porqué del trabajo de investigación, explicando sus razones, demostrando que el estudio es necesario e importante.

En tal sentido, la intención de la presente investigación es debido a que se requiere saber los resultados sobre la relación entre el nivel de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio a los usuarios del área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019, el cual es de suma importancia porque permitirá conocer dicha relación que contribuirá a mejorar

los documentos de gestión del área de recursos humanos de la UGEL y compromisos institucionales de forma eficiente y eficaz, y primordialmente proporcionar el bienestar al usuario docente y al ciudadano ayacuchano en su mayoría.

Asimismo, esta investigación brindará información actualizada a la Dirección General de la Unidad de Gestión Educativa local de Huamanga para su mejora continua como una entidad pública del Ministerio de Educación en la toma de decisiones para las autoridades de la dirección así como, reajustar en la programación de las capacitaciones necesarias y pertinentes para el personal del área en estudio, para que la UGEL Huamanga desarrolle su mejora realizando una mejor Gestión Administrativa en el Área de Recursos Humanos y para lograr los objetivos del área y la institución que tendría como impacto en la ciudad de Huamanga en ofrecer un servicio de calidad al usuario docente y a la sociedad en conjunto, también cumpliría en brindar el servicio prometido y esperado por años con exactitud, en su debida oportunidad y la seguridad que el usuario amerita, con la disposición de ayudar rápidamente a los usuarios ante sus requerimientos y necesidades solicitados, atendiendo de manera amable y cortés, inspirando mucha confianza, con atención única y personalizada, en las instalaciones apropiadas y con materiales de comunicación adecuados para el usuario, y así construir una sociedad mejor con un servidor competente más dirigido al ciudadano usuario.

### **1.3.2. Justificación practica**

Es de utilidad práctica implementar métodos y recursos alternativos para mejorar los servicios en la Sede Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, Ayacucho – 2019, a través de la gestión administrativa, de esta manera brindar un servicio de calidad y con oportunidades de mejorar a futuro.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

Metodológicamente, la determinación de la relación existente entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Sede Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, Ayacucho – 2019, permitirá identificar el tipo de relación existente entre las variables de estudio, lo que servirá

para proponer planes y estrategias que mejoren tanto los procesos de Gestión Administrativa de la UGEL como la calidad de servicio brindado a los usuarios.

#### **1.3.4. Justificación Social**

Es de relevancia social y tiene impacto de desarrollo ya que es un proyecto donde se mejora los servicios a los usuarios y sobre todo la incidencia que tiene en el desarrollo de la entidad a través de la gestión administrativa, la cual ayuda a fortalecer y mejorar la entidad y los servicios que brinda al usuario.

#### **1.4. Objetivo de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo General**

- Determinar la relación significativa que existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga 2019.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación significativa que existe entre el nivel de planear y calidad de servicio al usuario del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019.
- Determinar la relación significativa que existe entre el nivel de Organizar y Calidad de Servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019.
- Determinar la relación significativa que existe entre el nivel de dirigir y Calidad de Servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019.
- Determinar la relación significativa que existe entre el nivel de control y Calidad de Servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga 2019.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes Nacionales.**

**Calero J. (2016)** en su trabajo de investigación titulado “Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015” tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, fundamentan como objetivo general Demostrar que la Gestión Administrativa influye en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015

#### **Objetivos específicos:**

- Conocer como el planeamiento influye en la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015.
- Determinar como la estructura formal influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015.
- Analizar el estilo gerencial y su incidencia en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015.

#### **Conclusiones:**

La presente investigación desarrollada en la Municipalidad Provincial de Huaral, tuvo como variables de estudio, la gestión administrativa y la calidad de servicios. Por tanto, debemos mencionar que estos dos se complementan y hacen de este estudio un aporte importante a la gestión de esta institución. Por tanto, expresamos que este aporte puede ser como un punto de partida para que haya otras investigaciones al respecto.

La gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los

objetivos, y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización.

**Roque J, (2016)** en su trabajo de investigación titulado “estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la Mype comercial “San Martín” – Chiclayo” para optar título profesional de licenciado en administración, señala el objetivo general: Proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la Mype Comercial “San Martín” – Chiclayo.

#### **Objetivo específico:**

- Identificar el nivel de la gestión administrativa en la Mype Comercial “San Martín” – Chiclayo,
- Diagnosticar el nivel de la calidad de servicio en la Mype Comercial “San Martín” – Chiclayo.
- Elaborar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la Mype Comercial “San Martín” – Chiclayo.
- Validar la propuesta de estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la Mype Comercial “San Martín” – Chiclayo.

#### **Conclusiones:**

El nivel de la gestión administrativa en la Mype Comercial “San Martín” es el medio debido a que el 64% de los trabajadores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo en que la empresa se aplican estrategias de Gestión Administrativa.

El nivel de Calidad de Servicio en la Mype Comercial “San Martín” es medio debido a que el 53% de los clientes indica estar de acuerdo en que la empresa brinda servicios de calidad al momento de comercial sus productos.

Se elaboraron estrategias de gestión administrativa bajo la teoría de Fayol, para mejorar los aspectos de la calidad de servicio estudiada desde el punto de vista de las dimensiones indicadores de la teoría del instrumento servqual de Parasurman y Berry.

**Ocampos y Valencia (2017)** en su trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud-Tumbes” para optar el título profesional de licenciado en Administración, manifiestan como objetivo general “Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial EsSalud-Tumbes, en el año 2016”.

**Objetivos específicos:**

- Identificar el nivel de Gestión administrativa en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016.
- Identificar el nivel de calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016.
- Identificar la relación entre la dimensión planeación de la gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016.

**Conclusiones:**

El coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ( $R=+0,559$ ) comprueba la existencia de una relación directa moderada entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial ESSALUD Tumbes, 2016.

La dimensión planeación de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ( $R = +0,578$ ) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016. Esta dimensión fue la que presentó el mayor coeficiente de correlación.

La dimensión organización de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ( $R = +0,521$ ) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016.

### **2.1.2. Internacionales**

**Moreyra R. (2015)** en su trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros la Manà - Ecuador” para la obtención del título de Ingeniería Comercial, señala como objetivo general, Elaborar un manual de funciones y procedimientos administrativos para mejorar la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros “La Maná” del Cantón La Maná, periodo 2013.

#### **Objetivos específicos:**

- Diagnosticar las fortalezas y debilidades de la situación actual de la Cooperativa de Transporte La Maná.
- Diseñar la triada estratégica, visión, misión y valores.
- Elaborar un manual de funciones y procedimientos administrativos para la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros “La Maná”.

#### **Conclusiones:**

La aplicación del Manual de Gestión Administrativa en la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná permitió lograr un mejor funcionamiento de los procesos administrativos y de los servicios.

Las transformaciones logradas en los criterios de los usuarios encuestados posibilitaron corroborar la factibilidad del Manual de Gestión Administrativa como nueva alternativa al proceso de gestión administrativa de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná.

**Armada E. (2015)** en su trabajo de investigación titulado “la satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución-Murcia, España” para obtener el grado de doctor. Tiene como objetivo general Valorar la evolución de la satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena, analizando dos momentos temporales, 1991 y 2015, en relación a los siguientes criterios: Aspectos generales de satisfacción percibida de servicios, Calidad de las instalaciones y

material deportivo, Personal, Coste y pago de los servicios Información recibida sobre actividades deportivas. Concluye que En general los valores medios de satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena son altos. Apreciándose pequeñas diferencias a favor de los usuarios en el año 1991 que lo perciben de forma superior a los usuarios de 2015. En las diferencias por género, las mujeres valoran más alto a los servicios deportivos analizados, especialmente las de más de 65 años. Las variables edad y profesión presentan un índice elevado de Satisfacción.

**Flores S. (2015)** en su trabajo de investigación titulado “proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas jinotega 2010- 2013 -Nicaragua” para obtener el título de maestría en gerencia empresarial, el objetivo principal de este trabajo de investigación es; Analizar los pasos del proceso administrativos y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS Jinotega 2010-2013.

#### **Objetivo específico:**

- Describir el proceso Administrativo y gestión empresarial en COPROABAS Jinotega 2010-2013.
- Valorar la gestión de la cooperativa, en función a los procesos Administrativos de Planificación, Organización, dirección y control.
- Determinar el desempeño de gestión administrativa por parte del personal en la cooperativa.
- Proponer sugerencias para mejorar el uso de los procesos y gestión de la cooperativa.

#### **Conclusiones**

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación y de acuerdo a los instrumentos utilizados, se concluye que: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva acabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo.

Se realizó una valoración en cuanto a los proceso administrativo y Gestión de la empresa, con el fin de ver si se está plantando correctamente, de los que



llegamos a la conclusión que la Gestión empresarial en la Cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos.

## **2.2. Bases Teóricas de las variables:**

### **2.2.1. Gestión administrativa:**

#### **2.2.1.1. Concepto de gestión**

Corea, (2005) “La gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. En otra concepción, gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y 13 administración de una empresa.

Asimismo, Ferrando (2008), en cualquier empresa o institución se desarrolla un volumen importante de tareas y gestiones de carácter administrativo. Un correcto desarrollo de esta gestión administrativa contribuirá en la mejora de la eficacia y la eficiencia en el seno de la organización. La misión del responsable de la gestión administrativa es asegurar este buen funcionamiento, mediante una buena planificación y gestión de las tareas los cuales se desarrollarán durante la formulación del curso. Para alcanzar su misión, este profesional tiene que disponer de determinadas capacidades y habilidades como dirección y liderazgo.

Según lo señalado, la gestión administrativa es el pilar más importante de toda organización, ya que son las formas, estrategias y mecanismos diseñados para lograr los objetivos requeridos por los órganos de dirección, administración y control de cada organización.

#### **2.2.1.2. Concepto de gestión administrativa**

Según Moran (2012), la Gestión Administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, dirección y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

La administración es como: “El objeto principal de la Administración ha de ser: asegurar la máxima prosperidad para el patrón junto con la máxima prosperidad para cada uno de los empleados” (Taylor, 1911).

En tanto, la gestión administrativa es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa (Bachenheimer, 2016).

### **2.2.1.3. Importancia de la gestión administrativa**

Según Moran (2012), la tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud, la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, la organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

### **2.2.1.4. Objetivos de la gestión administrativa**

“La gestión administrativa tiene como objetivo hacer las cosas bien y buscar las mejores estrategias para la consecución de los objetivos y lograr la productividad deseada. Es por eso que va de la mano con las funciones administrativas, las cuales se pueden ver como una secuencia lógica de

actividades, donde se pretende esquematizar todo lo que se quiere hacer en la organización” (Saavedra, 2011).

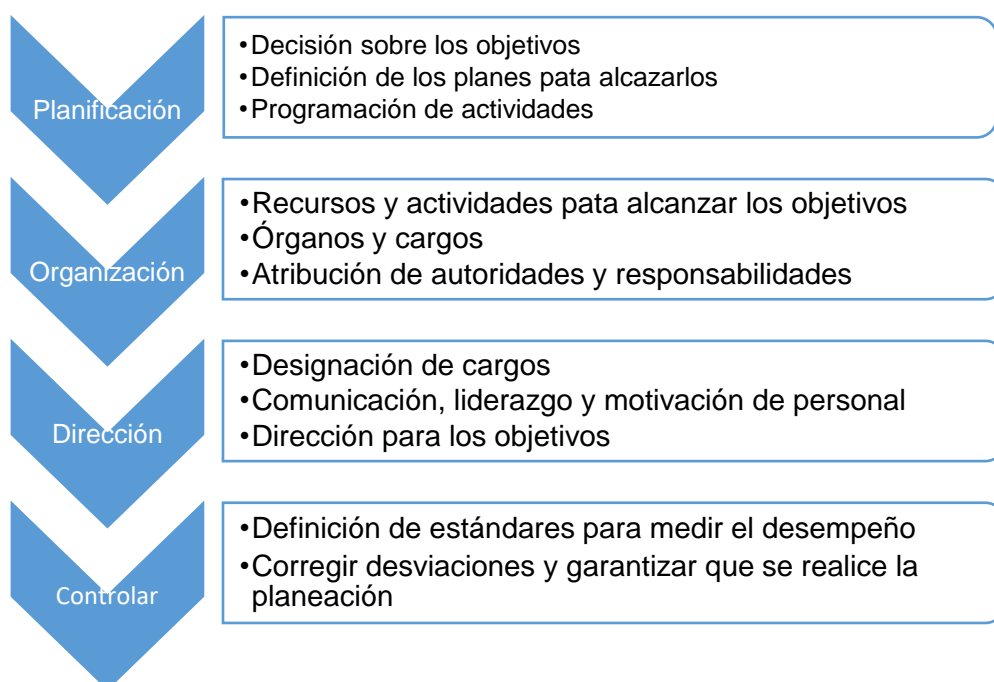
Según Robert (2008), los objetivos de la gestión administrativa empresarial son:

- Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
- Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica).
- Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.
- Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc.

### **2.2.1.5. Dimensiones de la gestión administrativa**

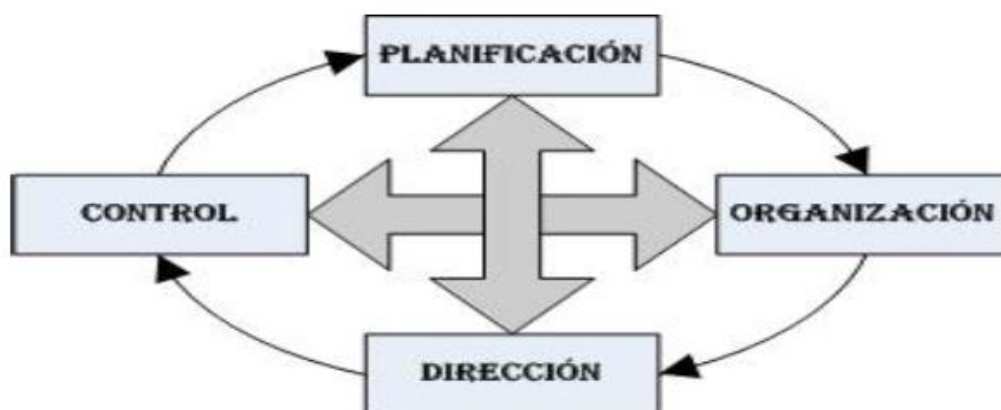
Ponjuán (1998), señala que la gestión administrativa se realiza a través de cuatro funciones específicas: planeación, organización, dirección y control.

Para Chiavenato (2006), las funciones principales se integran de la siguiente manera:



**Figura 1.** Proceso Administrativo  
Fuente: Chiavenato Idalberto 2006

La realización o cumplimiento de estas funciones se convierten en el ciclo administrativo, pero es importante mencionar que las funciones no solo son cíclicas en cuanto a su relación, debido a que interactúan entre sí en una forma dinámica y es aquí cuando se convierte en el proceso administrativo, que es cíclico, dinámico e interactivo. Tal y como se representa a continuación.



**Figura 2.** Proceso Administrativo  
Fuente: Chiavenato Idalberto 2006

**a) Planificación:**

Planificar es fijar los resultados que se espera alcanzar (objetivos), así como las acciones que se deben realizar para lograrlos. Los factores internos y externos que puedan afectar al emprendimiento deben ser revisados en esta etapa, y se tomaran decisiones para llegar a los resultados deseados.

Asimismo, planeación, es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados esperados" (George P. y Terry, 2016).

Para Reyes (2014), la Planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización.

Es el conjunto ordenado de pasos que permite definir los objetivos de una organización, las políticas y estrategias que dirigirán la adquisición, uso y disposición de recursos para cumplir dichos objetivos (Guerrero L. y Valencia S, 2017)

Planificar es un método que permite establecer objetivos y acciones de una institución con anticipación, además ayuda a fijar prioridades, identificar fortalezas de la institución, entre otros.

Asimismo, planear es el comienzo para decidir las acciones a realizar en el futuro, estableciendo objetivos, planes y procedimientos corriendo el menor riesgo, para tener un resultado positivo.

- **Indicadores de la planeación**

### **Plan Estratégico**

Según Sainz de Vicuña, J. M. (2010). El Plan estratégico es, no cabe duda, uno de esos términos “mágicos” de los que los directivos echan mano casi constantemente, aunque no siempre correctamente. Pues hablar del Plan estratégico de la empresa, nos estamos refiriendo al plan maestro en el que la alta dirección recoge decisiones estratégicas corporativas que han adoptado “hoy” (es decir, en el momento que ha realizado la reflexión estratégica con su equipo de dirección), en referencia a lo que hará en los tres próximos años (horizonte más habitual del plan estratégico), para lograr una empresa competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de interés.

### **Plan Operativo**

Un plan operativo es un documento en el cual los responsables de una organización (ya sea una empresa, una institución o una oficina gubernamental) establecen los objetivos que desean cumplir y estipulan los pasos a seguir.

### **Presupuesto**

La preparación de un presupuesto depende de la planeación, el presupuesto es el instrumento de planeación fundamental de muchas compañías y las obliga a realizar por anticipado una recopilación numérica del flujo de efectivo, gastos e

ingresos, desembolsos de capital, utilización del trabajo o de horas máquina esperada. Una de las principales ventajas de la elaboración de presupuestos es que obliga a los directivos a planear (Chiavenato, 2006).

**b) Organizar:**

Mochón et al., (2014), refiere que organizar es dividir, ordenar, coordinar el quehacer y las relaciones de los recursos financieros, patrimoniales y otros que son indispensables para lograr los objetivos organizacionales, establecidos previamente en la etapa de planeación. En ello incluyen varias actividades como: buenos profesionales, especificar responsabilidades, agrupar puestos en áreas, asignar eficientemente los recursos, crear condiciones necesarias a fin de que las personas y cosas trabajen de manera armoniosa y orientada a lograr los mejores resultados.

Para Masat (2018), organizar, es dividir las actividades a realizar, en tareas clasificando de acuerdo a criterios pre-establecidos. Con dicha clasificación, se agrupa en unidades funcionales cada parte o sección que se especializará en un conjunto dado de operaciones con carácter corporativo.

Al respecto Velasco (2014), señala que organizar, es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir.

Organizar, es la acción de ordenar actividades de acuerdo a criterios pre-establecidos, esto con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.

Además, organizar es la etapa en la que se asigna los recursos de manera eficiente, se crean espacios apropiados para que los colaboradores trabajen de manera armoniosa.

- **Indicadores de la organización**

**Diseño de Estrategias, Estructuras y Procesos**

Es el esquema de jerarquización y división de las funciones componentes de ella. Jerarquizar es establecer líneas de autoridad (de arriba hacia abajo) a través

de los diversos niveles y delimitar la responsabilidad de cada empleado ante solo un supervisor inmediato. Esto permite ubicar a las unidades administrativas en relación con las que le son subordinadas en el proceso de la autoridad (Coulter, 2006).

### **Organización de Funciones y Responsabilidades**

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un documento normativo donde se describe las funciones, objetivos, características, los requisitos y responsabilidades de cada cargo que se desarrolla en una organización, así también un conocimiento integral de este, permitiendo un mejor desarrollo del ente en la sociedad.

### **Técnicas de Simplificación Administrativa**

La simplificación administrativa es una iniciativa y una decisión de política, que requiere de una institucionalidad de seguimiento ad-hoc en su diseño, para reducir las vallas, barreras y costos que impiden una mayor eficiencia social en la interacción de los ciudadanos y los agentes económicos.

#### **c) Dirigir**

**Chiavenato (1994)**, señala que la dirección representa la puesta en marcha de lo que fue planeado y organizado. En consecuencia, la dirección es la función administrativa que incluye el empleo de la influencia para activar y motivar a las personas a alcanzar los objetivos organizacionales. Se encarga de comunicar las tareas e influenciar y motivar a las personas para que ejecuten las tareas esenciales. La dirección es el proceso de influir y orientar las actividades relacionadas con las tareas de los diversos miembros del equipo o de la organización como un todo.

Además, Mochón et al. (2014), refieren que dirigir es motivar al personal de la organización para que ejecuten sus labores con niveles altos de rendimiento. Además, la dirección debe liderar, alentar y comunicarse con el personal individualmente y en grupo.

**Koontz y Odonnell (2016)**, señalan que el proceso de dirección se encuentra estrechamente ligado al liderazgo, que debe ejercer el administrador,

durante la gestión que desarrolla, en aras de lograr estimular al personal a su cargo, haciendo que éste se sienta comprometido realmente con las metas a conseguir.

El administrador tiene el reto de mantenerse al frente del proceso general, inspirando a los personales a comprometerse con la empresa y los objetivos, dando lo mejor de sí para lograrlo. En este sentido, el administrador se convierte en el director de todo el proceso, a fin de indicar y delegar las responsabilidades (George P y Teery, 2016)

Dirigir son formas de conducir, orientar, activar y motivar a los colaboradores en una organización para desarrollen sus labores con eficiencia y eficacia, estos procesos de dirección están estrechamente ligados a liderazgo que ejerce el administrador, dado que, al ejercer un buen liderazgo, se cumplirán con los objetivos propuestos. El administrador debe comunicar las tareas esenciales, orientar las actividades con los diversos miembros del equipo, enseñando de manera general lo que necesitan para que puedan destacar en el cargo.

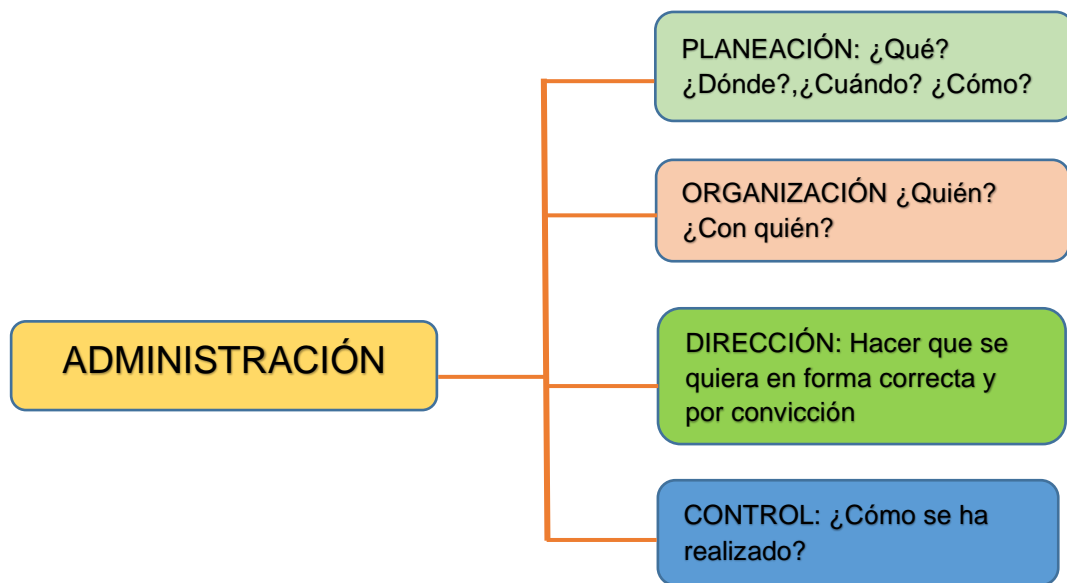
- **Indicadores de la dirección**

### **Proceso Administrativo**

Gonzales (2014), en su libro Proceso Administrativo menciona, que la función de la administración se cristaliza mediante el proceso administrativo, un proceso en el conjunto de pasos o etapas necesarias para realizar una actividad. La administración está integrada por etapas, fases y elementos, las cuales se llevan a cabo mediante el proceso administrativo. El proceso administrativo es el conjunto de etapas o fases sucesivas a través de las cuales se efectúan la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

El proceso administrativo es la base de la administración por tal motivo se mencionarán diversos criterios de clasificación de tratadistas relevantes sobre la función de la administración, que a continuación se detalla.





**Figura 3.** Proceso administrativo  
Fuente: Alfredo Luna Gonzales, 2014

Entonces el proceso administrativo sigue un conjunto de pasos para el cumplimiento de objetivos propuestos, para ello se planifica, organiza, direcciona y controla.

### Conducción

Conducción, como acción de conducir o ser conducido, es sinónimo de transportar guiar o dirigir a alguien o algo hacia un lugar, objetivo o situación; dirigir un negocio o la actuación de una colectividad.

### Orientación

Según Bisquerra, la orientación es un proceso de ayuda continuo a todas las personas, en todos los aspectos, con la finalidad de potenciar el desarrollo humano a lo largo de toda la vida. Para hacer esto posible es útil distinguir entre áreas, modelos y agentes.

### Liderazgo

Según el Diccionario de la Lengua Española (1986), liderazgo se define como la dirección, jefatura o conducción de un partido político, de un grupo social o de otra colectividad. El Diccionario de Ciencias de la Conducta (1956), lo define

como las "cualidades de personalidad y capacidad que favorecen la guía y el control de otros individuos".

#### **d) Controlar**

**Ponjuán (2014)**, refiere que, el control incluye verificar durante los procesos o al final de los mismos el desempeño del grupo de trabajo, teniendo en cuenta los planes iniciales y las decisiones que se habían tomado en cuanto a las acciones a realizar. A partir del control se deben tomar medidas correctivas que orienten el trabajo hacia los resultados.

Al respecto **Chiavenato (1994)**, señala que, el control representa el acompañamiento, monitoreo y evaluación del desempeño organizacional para verificar si las tareas se ejecutan de acuerdo con lo planeado, organizado y dirigido. El control es la función administrativa relacionada con el monitoreo de las actividades para mantener la organización en el camino correcto, de modo que se puedan conseguir los objetivos y emprender los ajustes necesarios para corregir los desvíos. El control es el proceso que garantiza la conformidad de las actividades con las actividades planeadas.

Para Mochón et al. (2014), el control, se aplica al trabajo de investigación porque es una evaluación constante de la gestión administrativa, con respecto a su rendimiento, progreso e implementación, donde se ven los resultados obtenidos de las actividades y son reintroducidos nuevamente.

George P. y Teery (2016), finalmente, el administrador deberá desempeñar un papel de contralor que lo lleve a vigilar de cerca cada parte del proceso, a fin de identificar que se estén cumpliendo las metas y procedimientos, y en caso de notar que el camino se está desviando, emprender procesos orientados a corregir dichas desviaciones.

En tal sentido, el control permite verificar los procesos y acciones propuestos en los planes, de tal manera permita reorientar o tomar medidas correctivas orientadas a los resultados.

Asimismo, el control, está relacionado con el monitoreo de las actividades para encaminar adecuadamente lo propuesto.

Para ello los administradores principalmente del área de RR.HH. de la UGEL deben realizar un monitoreo permanente a los colaboradores a fin de corregir algunas deficiencias encontradas y promover el cumplimiento de las actividades programadas, tanto las políticas y objetivos institucionales.

- **Indicadores de control.**

### **Evaluación de Resultados**

Generalmente la evaluación de los resultados en la confección de Intranet se toman en cuenta aspectos tradicionales tales como la autoridad, exactitud, cobertura, contenido, objetividad sin tener en cuenta el propósito que en este estudio en general lo constituye la gestión de la información y los conocimientos a través de una Intranet.

Para la evaluación de los resultados desde el punto de vista informacional, no se pueden desechar estos aspectos tradicionales, de hecho se utilizan para la evolución de cualquier Intranet sin tener en cuenta su propósito. Por este motivo consideramos importante aclarar que es lo que presuponen estos aspectos.

### **Corregir Desviaciones**

La corrección de desvíos detectados al comparar lo planeado con lo ejecutado cierra el ciclo de control. Esta última etapa puede involucrar desde correcciones muy pequeñas restringidas a lo operativo hasta la reestructuración de un área o de la organización en su totalidad.

### **Prevención de Resultados**

La prevención hace alusión a prevenir, o a anticiparse a un hecho y evitar que este ocurra. Su origen es el término del latín *praeventio*, el cual proviene de “*prae*”: previo, anterior, y “*eventio*”: evento o suceso.

### **Mejora de Operaciones**

Mejora avanzada de las operaciones. *Improve* te ayuda a maximizar el uso de tus recursos activos, personas, inversión, circulante a lo largo de toda la cadena de suministro de tu empresa compras, aprovisionamiento, planificación, producción, mantenimiento, almacenes, subcontratación, logística, industria.

### **2.2.1.6. Calidad de servicio**

Para Carr (1993), la calidad son las características o rasgos que puede percibirse en un objeto o hecho.

En tanto para Senlle y Gutiérrez (2005), la calidad está referido a un cambio de vida para bien, que se logra buenos resultados si se hace con un deseo de hacerlo bien.

Respecto al servicio Calero (2016), señala que es la acción de ofrecer un desempeño, que genera beneficios para las partes.

Duque y Chaparro (2012) refieren que la calidad del servicio es el valor que asigna el usuario según las propiedades del servicio recibido, al respecto Lloréns (1996) sostiene que calidad de servicio es percibir el valor de un objeto o acción que es usado para suplir ciertas necesidades.

La calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones. El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, presenten servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente (Berry et al., 1994).

Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones.

La calidad de servicio tiene un rol muy importante en todas las organizaciones que quieren establecer su visión y de esa forma poder obtener una posición reconocida y continuada en el tiempo.

Se puede observar que los atributos que se contribuyen a que una organización se consolide en el largo plazo dependen de la opinión de los usuarios y/o clientes sobre el servicio de calidad que reciben.

De esta forma, es importante que la organización debe complacer todas necesidades del usuario y/o cliente para que se vayan formando una opinión favorable.

Cuando el usuario y/o cliente escoge un servicio en la actualidad y lo encuentra satisfactorio, es decir de calidad, la mayoría de las veces volverá a elegirlo tantas veces como lo precise en el transcurso de su vida.

Calero (2016) describe dos escalas de la calidad de servicio, siendo las siguientes:

Escala de procedimientos. Constituye los procedimientos establecidos para brindar el servicio.

Escala de personal. Es la forma como el personal atiende a los usuarios del servicio.

Para una primera aproximación la calidad de servicio se definirá primero el servicio, luego la calidad.

**Servicio:** Es un proceso o actividad directa o indirecta, es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos, que no producen un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorios de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación (Fonseca, 2007).

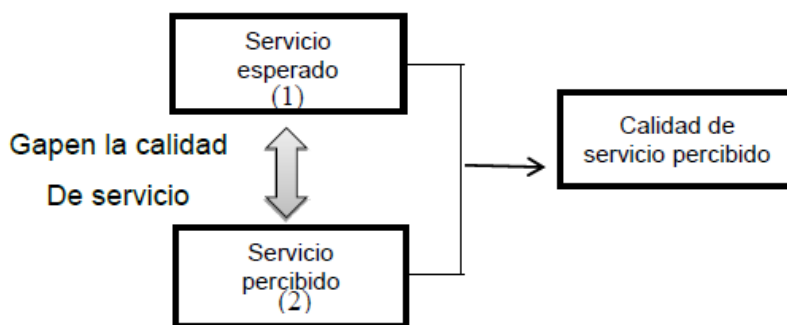
**Calidad:** Es lograr la satisfacción total del cliente haciendo el trabajo bien a la primera vez y siempre, grado en que unos conjuntos de características inherentes cumplen con los requisitos (Sosa, 2011).

**Importancia de la calidad:** La calidad es importante porque ayuda a lograr una ventaja competitiva, las empresas que ofrecen productos y servicios de primera calidad casi siempre tienen alta participación en el mercado e incursionan en sus mercados antes que otras empresas (Evans & Lindasay, 2005).

#### ***2.2.1.7. Definición de la Calidad de Servicio***

Según Parasuraman y Grönroos, citado por Capelleres & Segura (2001) la calidad de servicio percibida por el cliente es entendida como un juicio global del consumidor que resulta de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras del servicio (Capelleras & Segura, 2001).

Visto así, se asume el concepto de calidad percibida como el proceso mediante el cual se reflejan los diferentes elementos que intervienen en el servicio en formas de imágenes concretas manifestadas a través de juicios del consumidor, quien no sólo valora la calidad de un servicio por su resultado final, sino que también tiene en cuenta el proceso de recepción del servicio (interés, simpatía, trato amistoso, etc).



**Figura 4.** Concepto de calidad de servicio  
Fuente: Zeithaml, Parasumaran y Berry (1993) pág. 181

La calidad de servicio tiene dos componentes principales: Figura 3: (1) Concepto de la calidad de servicio o deseos o expectativas que el cliente tiene sobre el servicio que espera recibir y (2) el servicio percibido o percepción final que el cliente tiene sobre el servicio que le ha sido suministrado. La cuantificación de la diferencia o gap existente entre lo recibido y lo esperado es lo que se denomina calidad de servicio.

#### **2.2.1.8. Conceptos de Calidad de Servicio Educativo**

Para Gutiérrez (2005), la calidad de servicio educativo está enfocado a crear una dinámica racional de trabajo que aporte satisfacción y beneficios para los padres de familia. Los conceptos actuales sobre calidad de servicio educativo, nos indican que al prestar un servicio se tienen que satisfacer las expectativas que los clientes.

Los niños y sus padres son los clientes, y son ellos los que pueden expresar sus deseos, expectativas o necesidades, que esperan sean satisfechas por el servicio otorgado en las instituciones educativas del nivel inicial. La calidad del servicio la hacen las personas, tanto directivos, técnicos, administrativos, como

docentes, quienes conociendo el uso y aplicación de las estrategias actuales de calidad de servicio en instituciones educativas puedan aplicarlas mejorando permanentemente su gestión.

#### **2.2.1.9. Calidad de Servicios al Usuario**

Claret G.O. y Arciniegas O. (2016), señalan que la calidad de servicio al usuario es un proceso mediante el cual podemos medir la calidad real de un bien o servicio, comprándola con las normas y especificaciones previamente establecidas con el fin de actuar sobre la diferencia y mantener regulado el proceso.

Los procesos de atención y servicios al usuario dentro de las organizaciones, representa uno de los factores claves de éxito en beneficio de la institución prestadora y del cliente o usuario que logra satisfacer sus necesidades. Los clientes son la razón de ser en toda la cadena de procesos de las organizaciones de servicios.

##### **a) Usuario:**

El cliente, usuario y el consumidor son aquellas que se encuentran interesadas en la calidad de los productos y/o servicios, existen otras personas, entidades o grupos a quienes les afecta, aunque sea indirectamente, la calidad del producto y servicio (Claret y Arciniegas, 2016).

Los usuarios son aquellos agentes que adquieren los productos y/o servicios para incorporarlos a su actividad comercial o empresarial, bien para revenderlos o para transformarlos (materias primas) y obtener así el producto dirigido al consumidor final (Escudero, 2015).

El cliente o usuario que acude o hace uso de un servicio busca satisfacer sus necesidades, además los usuarios y/o clientes son la razón de ser en toda la cadena de procesos de las organizaciones de servicios.

#### **2.2.1.10. Dimensiones de la calidad del servicio**

Palacios (2010) distingue tres dimensiones, la primera referida a lo tangible (instalaciones), la segunda y tercera referida a lo intangible, comprende la actuación del personal y organización de los trámites para usar el servicio.

Según Palacios, citado por Ríos (2016), las instalaciones están constituidas por limpieza, accesibilidad, conservación, seguridad y confort. La limpieza es la pulcritud de los ambientes; la accesibilidad, es la facilidad para llegar a las diversas oficinas; la conservación, es el mantenimiento de las instalaciones; la seguridad, es ausencia de la posibilidad de accidentes que pueden causar daños físicos; el confort implica un adecuado clima ambiental, alejados de ruidos y la comodidad del mobiliario.

Personal, comprende simpatía, profesionalidad, motivación y comunicación. La simpatía es brindar un trato agradable; el profesionalismo es ejercer la función con habilidades; la motivación es la predisposición para realizar sus funciones; la comunicación es la habilidad para establecer la interacción con el usuario.

Para Rial et al (2010) establecen que están referidos a aspectos como la profesionalidad, la eficacia y el trato.

La organización, está referido a los trámites que comprende horario de atención, rapidez de los trámites y comodidad de estos. El horario de atención, se refiere al tiempo necesario para hacer uso del servicio; la rapidez, es realizar los trámites con brevedad posible para atender con el servicio; la comodidad es brindar las facilidades en el trámite para adquirir un servicio.

En tanto Chiavenato (2004) menciona que la organización es determinar, sistematizar y diseñar la estructura de los órganos encargados de administrar, así como establecer los recursos, asignar funciones a los involucrados en el trabajo.

#### **a. Confiabilidad**

Habilidad para realizar la ejecución del servicio de acuerdo con lo establecido. En otras palabras, la capacidad de prestar el servicio de forma correcta, cumpliendo con lo acordado (Moyano, Bruque & Martínez, 2011).



- **Indicadores de la confiabilidad**

### **Cumplimiento del Servicio Ofrecido**

Consiste en cumplir con el horario y las fechas de entrega prometida el servicio. Esto se presenta en casos como citas programadas a una hora determinada, entrega del servicio y/o documentos requeridos por el cliente (Cantú, 2011).

### **Resoluciones sin Errores**

El error es la diferencia que surge entre una medición y la realidad. En este sentido, pueden cometerse tanto errores de cálculo (producto de un fallo en una operación matemática) como experimentales (ya que resulta imposible ejercer un control preciso de alguna variable) o de aproximación.

### **Personal Muestra interés en la Resolución de los Problemas**

El proceso de solución de conflictos es la secuencia cognitivo-conductual a través de la cual las personas intentan identificar soluciones eficaces para los problemas de la vida cotidiana o el trabajo, generan y utilizan un conjunto de actitudes, destrezas y habilidades de diferente naturaleza. Es fundamental para el prestigio de una empresa que las personas encargadas de la atención al cliente manejen adecuadamente los problemas que pudieran presentarse en algún momento. Saber cómo enfrentarlos y la manera de resolverlos son claves para mantener la fidelidad de los clientes (Ortiz, 2013).

#### **b. Sensibilidad:**

Disposición a ayudar a los clientes y proporcionar un servicio expedito. Ésta dimensión enfatiza la atención y prontitud al tratar las solicitudes, preguntas, quejas y problemas del cliente. La sensibilidad se comunica a los clientes por la cantidad de tiempo que tienen que esperar por la asistencia, las respuestas a las preguntas o la atención a los problemas.

- **Indicadores de sensibilidad**

### **Personal con deseo de Ayudar**

Se denomina ayuda a una cooperación, un auxilio o una asistencia. Existen innumerables tipos de ayuda de acuerdo al contexto ya que el ser humano es un ser social y siempre establece vínculos con sus semejantes: en muchas de esas relaciones, se brinda o se recibe ayuda.

### **Personal que Atiende de Forma Rápida**

Según (William J. 1890) Todo el mundo sabe lo que es la atención. Es tomar posesión de la mente, de una forma clara y vivida, de uno de los que parecen ser diferentes objetos o líneas de pensamiento que suceden de forma simultánea. Su esencia son la localización y la concentración de la conciencia.

### **Personal Orientador**

Según BISQUERRA, la orientación es un proceso de ayuda continuo a todas las personas, en todos los aspectos, con la finalidad de potenciar el desarrollo humano a lo largo de toda la vida.

- c. **Seguridad**

Según Moyano, Bruque & Martínez, (2011), la seguridad es el conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza está muy relacionado con la profesionalidad y la cortesía. Se manifiesta a través de:

- **Indicadores de seguridad**

### **Personal que muestra cortesía**

En este epígrafe se aborda lo concerniente a la Cortesía Verbal como teoría lingüística, por lo que se muestra una breve caracterización a partir de los autores que inician su estudio y lo que al respecto proponen. Se profundiza también en dos fenómenos inherentes a ella: la descortesía y la anticortesía, con su respectiva definición y rasgos fundamentales. De toda esta información se señala y explica lo que, obviamente, resulta apropiado para la indagación.

## **Personal que aspira confianza**

**Definición de confianza.** La confianza es la seguridad o esperanza firme que alguien tiene de otro individuo o de algo. Por ejemplo: “Este hombre no me inspira confianza, creo que no voy a aceptar el trato”, “Juan le dio su confianza y ella lo traicionó”, “Tengo la confianza necesaria para derrotar al rival”.

## **Personal con conocimiento del servicio otorgado**

El conocimiento es la sapiencia de los empleados sobre el servicio que brinda la empresa. Los conocimientos son producto de la educación y experiencia, lo que le permite responder rápidamente a los requerimientos del cliente (Paz, 2005).

### **d. Empatía**

Según Moyano, Bruque & Martínez (2011), la empatía es la comunicación y comprensión del cliente, que se manifiesta mediante la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores, se manifiesta a través de:

- **Indicadores de empatía**

### **Horario Personalizada**

Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales (Sánchez, 2011).

### **Horario Conveniente**

La empresa debe observar el horario de atención al cliente de acuerdo sus necesidades e interés que tenga y de esta manera satisfacer sus necesidades.

### **Comprensión de las Necesidades Específicas**

Es actuar o dejar actuar, valorando los derechos, condiciones y circunstancias al momento de atender al cliente, cuya amabilidad es una virtud que facilita las relaciones interpersonales, que cuando ella está presente todo se hace fácil y grato (Bravo, 2000).

## **Preocupación por el Interés del Usuario**

El colaborador, debe tener una actitud de interés y cortesía, debe siempre mostrar un trato amable y cordial con todos los clientes, hacerles notar que estamos para servirlo, que estamos interesados en su satisfacción, pero mostrando un interés genuino que no sea forzado ni artificial, pues el cliente suele darse cuenta de ello y puede molestarlo o incomodarlo (Abadi, 2013).

### **e. Tangible**

Según Moyano, Bruque & Martínez (2011), los elementos tangibles que acompañan al servicio, pueden ser la apariencia de las instalaciones físicas, las personas que laboran, los equipos y los materiales de atención al cliente, los mismos que se manifiestan a través de:

- **Indicadores de tangible**

#### **Instalaciones Cómodas**

Según Mancera (2013), en cualquier empresa, un buen mantenimiento y conservación constituyen los soportes rutinarios básicos de la higiene y seguridad. El mantenimiento abarca el trabajo necesario para preservar los edificios, el equipo y la maquinaria en condiciones de trabajo y en buen estado; conservar las instalaciones sanitarias y de recreo; y la limpieza de todas las instalaciones. La conservación comprende la limpieza diaria, el arreglo y buen orden de todas las instalaciones de la empresa.

#### **Equipo de Aspecto Moderno**

Es importante para los clientes, que los equipos y la infraestructura donde se brinda el servicio sea cómodo y atractivo por que los hijos de los clientes pasan un buen tiempo en las instituciones, es fundamental que deben sentirse cómodos, como si estuviéramos en casa (Grinstein, 2013).

#### **Material de Comunicación Adecuado**

La empresa, para conseguir la satisfacción en el cliente, debe contar con una tecnología moderna acorde a los adelantos del mercado. La calidad se obtiene con

la unión de las mejoras tecnológicas y en el funcionamiento de la organización (Abadi, [www.econ.uba.ar](http://www.econ.uba.ar), 2004).

### **Apariencia de Personal**

Se refiere a la presentación física del personal: vestimenta, corte de pelo y peinado, limpieza; que deberán de definirse en función de los consumidores a satisfacer, evitando ofenderlos (Chagra, 2004).

#### **2.2.2. Estructura orgánica de la UGEL Huamanga**

Según el ROF (2014), la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, presenta la siguiente estructura orgánica:

##### **ÓRGANO DE DIRECCIÓN**

Dirección de Gestión Educativa Local de Huamanga

##### **ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL**

Oficina de Control Institucional

##### **ÓRGANO DE APOYO**

Área de Administración

##### **ÓRGANO DE LÍNEA**

Área de Gestión Pedagógica

Área de Gestión Institucional

##### **ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN**

Consejo Participativo de Educación

Responsabilidad administrativa del área de personal de la UGEL Huamanga

De acuerdo al MOF y ROF (2014), de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, tiene las siguientes responsabilidades:

- Brindar apoyo administrativo y logístico a las instituciones educativas públicas de su jurisdicción.

- Determinar las necesidades de infraestructura y equipamiento, así como participar en su construcción y mantenimiento, en coordinación con el gobierno local, Regional e instituciones especializadas.
- Ejecutar el presupuesto de la Unidad de Gestión Educativa local, con participación de las Instituciones Educativas.
- Asesorar en el proceso de ejecución del presupuesto anual de las instituciones educativas.

## **Administrar**

Respecto a la administración de recursos humanos, Dessler (2017), menciona que son las políticas y las prácticas que se requieren para cumplir con los aspectos relativos al personal o recursos Humanos, que competen a un puesto de administración, que incluyen reclutar, seleccionar, capacitar, compensar y evaluar.

Además, cumplen con 5 funciones básicas: planear, organizar, dotar de personal, dirigir y controlar. En total estas funciones representan el proceso administración. Algunas actividades específicas incluidas en cada función serían:

Bajo este entender, es importante que se establezcan reglas y proyecciones al futuro, asignar tareas específicas a los colaboradores, establecer los canales de comunicación, reclutar a los posibles colaboradores, capacitar a los colaboradores, dirigir, motivar y monitorear al equipo de trabajo, de tal manera se logren los objetivos propuestos.

### **2.3. Definición de términos básicos:**

**Gestión.** Son procesos que comprenden determinadas actividades y funciones para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

**Gestión administrativa.** Es la acción de gestionar o administrar una empresa, realizando un conjunto de actividades para el cumplimiento de sus metas u objetivos, además hacer uso adecuado de los recursos (eficacia y eficiencia).

**Servicio.** Es un conjunto de procesos, actividades o tareas mediante los cuales un cliente es complacido ante un requerimiento.

**Calidad.** Es el mejoramiento continuo de procesos que permite alcanzar la excelencia, además de lograr la satisfacción de las necesidades del consumidor.

**Calidad de servicio.** Grado de satisfacción del cliente respecto a los servicios recibidos.

**Usuario.** Es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación.

**Capacitación:** Es desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

**Competitividad:** Es la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

**Empowerment:** Es empoderamiento, en términos sencillos y prácticos es darle más poder a la gente, delegar autoridad a los empleados para que puedan decidir sobre su propio trabajo y encuentren menos barreras en la ejecución de mejoras, solución de conflictos, etc.

**Educación:** Formación destinada a desarrollar la capacidad intelectual, moral y afectiva de las personas de acuerdo con la cultura y las normas de convivencia de la sociedad a la que pertenecen.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES:**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general:**

- Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga 2019.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas:**

**HE 1** Existe relación significativa y positiva entre el nivel de planear y la calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019.

**HE 2** Existe relación significativa y positiva entre el nivel de organizar y la calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019.

**HE 3** Existe relación significativa y positiva entre el nivel de dirigir y la calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019.

**HE 4** Existe relación significativa entre el nivel de controlar y la calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019.

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

Según Hernández et al. (2014), las definiciones reales constituyen la adaptación de la definición conceptual a los requerimientos prácticos del trabajo de investigación.



La gestión administrativa, son procesos, estrategias diseñadas para el logro de objetivos y esta tiene cuatro funciones: Planeación, organización, dirección y control.

Calidad de servicio, referido al valor que le asigna el usuario, de acuerdo al servicio recibido.

### **3.2.2. Definición operacional**

Hernández et al. (2014), la definición operacional es un conjunto de operaciones y actividades que se realizan para medir una variable e interpretar los datos conseguidos. Además, el escalamiento de Likert es un método que consiste en un conjunto de ítems que se presentan en forma de juicios o afirmaciones para medir la reacción de las personas que participan. En el trabajo de investigación se aplica la escala en 5 categorías: 1 - Nunca, 2 - Casi Nunca, 3 - A veces, 4 - Casi Siempre y 5 – Siempre.

## **3.3. Tipo y nivel de investigación**

### **3.3.1. Enfoque de Investigación**

Cuantitativo, porque la información será presentada, analizada e interpretada estadísticamente.

Estima y mide magnitudes de fenómenos o problemas de investigación (Hernández et al., 2014)

### **3.3.2. Nivel de Investigación**

La investigación tiene un nivel correlacional, porque establecerá la relación y grado de correlación entre las variables.

### **3.3.3. Tipo de Investigación**

Aplicado, porque utilizará el marco teórico disponible para caracterizar a las variables.

### 3.3.4. Diseño de Investigación

Transversal, porque la información será recopilada en un solo momento (corte en el tiempo).

## 3.4. Población y Muestra de Estudio

### 3.4.1. Población

Constituida por 150 profesionales que acuden al área de recursos humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga.

### 3.4.2. Muestra

#### 3.4.2.1. Tamaño de Muestra

Constituido por 107 docentes contratados, que acuden al área de Recursos Humanos, determinado con las siguientes ecuaciones de Fisher.

$$n \geq \frac{Z_{\alpha/2}^2 pq}{E^2} \quad nf \geq \frac{n}{1 + \left(\frac{n}{N-1}\right)}$$

#### Donde

N : Población (150).

nf : Muestra final.

Z $\alpha/2$  : nivel de confianza al 95% (1,96)

p : probabilidad de éxito al 50% (0,5).

q : Probabilidad de fracaso (0,5).

E : error de muestreo relativo al 5%(0,05)

#### Cálculo de la ecuación sigue este procedimiento:

$$\begin{aligned} n &\geq \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,05)^2} \\ n &\geq \frac{0,9604}{0,0025} \\ n &\geq 385 \end{aligned}$$

$$nf \geq \frac{385}{1 + \left(\frac{385}{150 - 1}\right)}$$

$$nf \geq \frac{385}{3.58}$$

$$nf \geq 107$$

#### **3.4.2.2. Tipo de Muestreo.**

Al azar simple, empleando la tabla de números aleatorios.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1. Técnicas de recolección de datos**

Encuesta, consiste en la autoadministración de formularios con preguntas abiertas o cerradas de manera normalizada (la misma pregunta para todos)

#### **3.5.2. Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento de medición es el recurso que usa el investigador para registrar los datos sobre las variables del problema en estudio. También señalan que “las puntuaciones de las escalas de Likert se obtienen sumando los valores alcanzados respecto de cada frase. Por ello se denomina escala aditiva” (Hernández et al. 2014 p. 242)

### **Ficha técnica de la variable gestión administrativa**

**Denominación:** Escala de medición de la gestión administrativa.

**Adaptación.** Ruiz Artemio Berrocal Jorge y Norma Guerreros Figueroa

**Descripción.** Para recoger información de la opinión de usuarios que acuden al área de Recursos Humanos de la UGEL Huamanga.

**Estructura:** Compuesta por 4 dimensiones: planear, organizar, dirigir y controlar; 12 indicadores, 16 ítems con escala de respuesta (1-Nunca, 2-casi nunca, 3-A veces, 4-Casi siempre y 5-Siempre). Psicometría: En base al nivel y el rango: ineficiente, regular y eficiente.

**Población objetivo.** Docentes.

**Tiempo de administración.** 5 minutos.

**Tipo de administración.** Individual (heteroadministrado).

**Validez interna de contenido.** Mediante el juicio de expertos, en la que participarán licenciados, maestros y doctores en ciencias de la administración y áreas afines:

### **Ficha técnica de la variable calidad de servicio**

**Denominación:** Escala de medición de la calidad de servicio.

**Adaptación.** Ruiz Artemio Berrocal Jorge y Norma Guerreros Figueroa

**Descripción.** Para recoger información de la opinión de usuarios que acuden al área de Recursos Humanos de la UGEL Huamanga.

**Estructura:** Compuesta por 5 dimensiones: confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibles; 17 indicadores, 22 ítems, con escala de respuestas: 1-Nunca, 2-Casi Nunca, 3-A veces, 4-Casi Siempre y 5-Siempre. Psicometría: En base al nivel y el rango: mala, regular y buena

**Población objetivo.** Docentes.

**Tiempo de administración.** 5 minutos.

**Tipo de administración.** Individual (heteroadministrado).

**Validez interna de contenido.** Mediante el juicio de expertos, en la que participarán licenciados, maestros y doctores en ciencias de la administración y áreas afines:

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

- a. **Preparación de instrumentos.** Elaboración de cuestionario de acuerdo a los objetivos propuestos y las dimensiones de las variables.
- b. **validez por opinión de expertos.** Permitirá contar con la versión definitiva del instrumento.
- c. **Prueba piloto.** Este procedimiento determinará la fiabilidad del instrumento.
- d. **Gestión de permisos.** La investigación tiene como principios el respeto de la autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia. Por tanto, enfatizará el consentimiento informado de los participantes, así como la reserva y confiabilidad.

- e. **Procesamiento de la información.** Los datos serán procesados informáticamente utilizando el software IBM-SPSS versión 24.0.
- f. **Redacción y sustentación de la tesis.** La información será presentada en tablas y figuras estadísticas. La reducción se enmarcará en la exposición y argumentación. Finalmente, se concluirá con la sustentación de la tesis.

### **3.7. Tratamiento estadístico**

El tratamiento estadístico será descriptivo e inferencial. En la esfera descriptiva se recurrirá el cálculo de las proporciones y en la inferencial, de los estadígrafos: coeficiente de correlación Rho de Spearman.

## IV. RESULTADOS

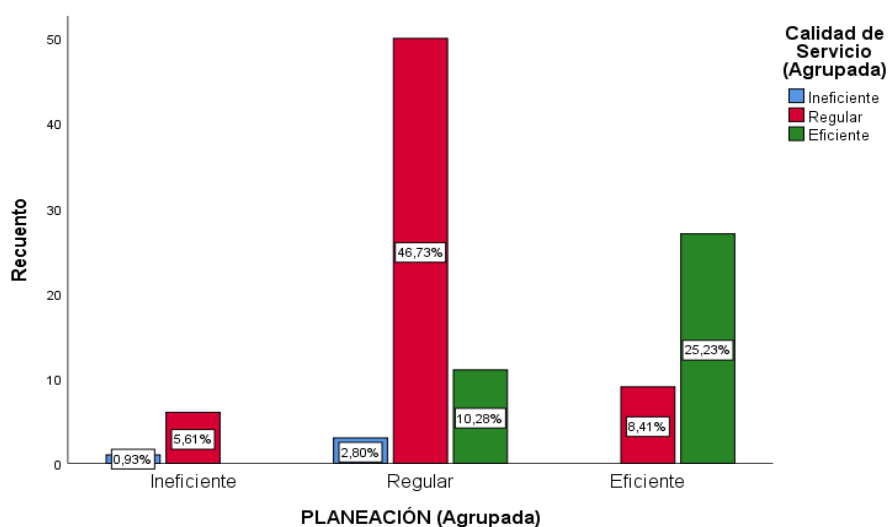
### 4.1. Presentación tabular y gráfica

**Tabla 1.**

*Nivel de planear y calidad de servicio a usuarios del área de recursos humanos en la unidad de gestión educativa local huamanga 2019.*

Planeación	Calidad de Servicio						Total	
	Ineficiente		Regular		Eficiente			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ineficiente	1	0,9	6	5,6	0	0,0	7	6,5
Regular	3	2,8	50	46,7	11	10,3	64	59,8
Eficiente	0	0,0	9	8,4	27	25,2	36	33,6
Total	4	3,7	65	60,7	38	35,5	107	100,0

Fuente: Elaboración propia – bases de datos SPSS v-25



**Gráfico 1.** Nivel de planear y calidad de servicio a usuarios del área de recursos humanos en la unidad de gestión educativa local Huamanga 2019

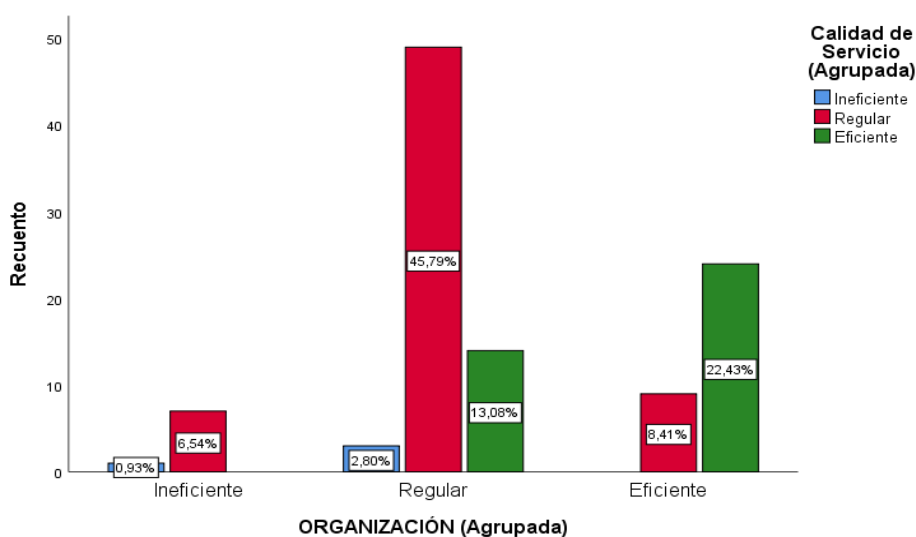
El 2.8% de usuarios del Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Administrativa Local, reportan una planeación regular y califica una calidad de servicio ineficiente; el 46.7% reporta una planeación regular y calidad de servicio regular y el 25.2% reporta una planeación eficiente y una calidad de servicio eficiente. En conclusión, a eficiente planeación eficiente calidad de servicio o a regular planeación regular calidad de servicio.

**Tabla 2.**

*Nivel de organizar y calidad de servicio a usuarios del área de recursos humanos en la unidad de gestión educativa local Huamanga 2019.*

Organización	Calidad de Servicio							
	Ineficiente		Regular		Eficiente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ineficiente	1	0,9	7	6,5	0	0,0	8	7,5
Regular	3	2,8	49	45,8	14	13,1	66	61,7
Eficiente	0	0,0	9	8,4	24	22,4	33	30,8
Total	4	3,7	65	60,7	38	35,5	107	100,0

Fuente: Elaboración propia – bases de datos SPSS v-25



**Gráfico 2.** Nivel de organizar y calidad de servicio a usuarios del área de recursos humanos en la unidad de gestión educativa local Huamanga 2019.

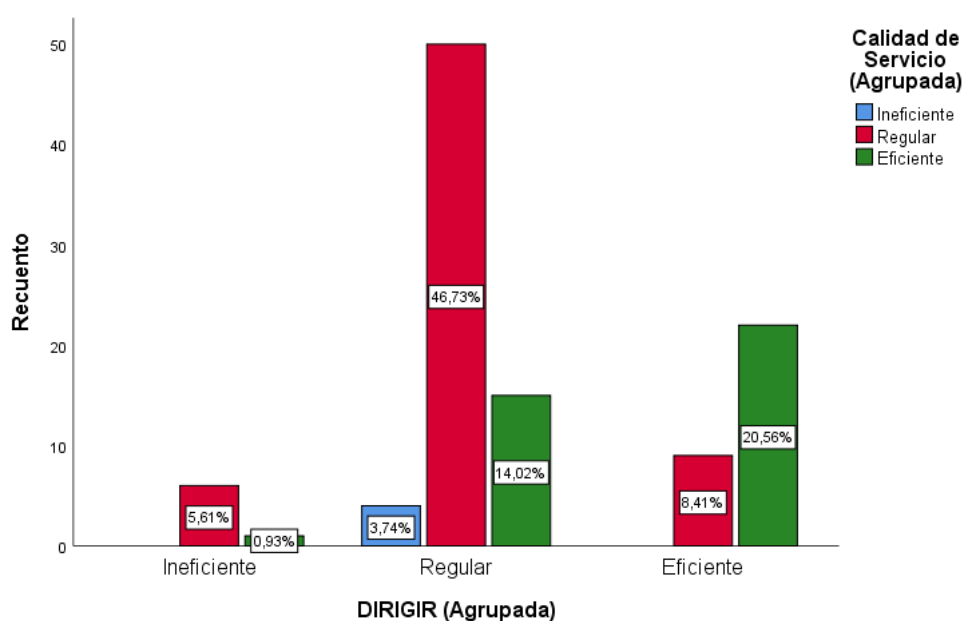
El 2.8% de usuarios del Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Administrativa Local, reporta una organización regular y califica una calidad de servicio ineficiente; el 45.8% reporta una organización regular y calidad de servicio regular y el 22.4% reporta una organización eficiente y una calidad de servicio eficiente. En conclusión, a eficiente organización eficiente calidad de servicio al usuario, o a regular organización regular calidad de servicio prestado al usuario.

**Tabla 3.**

*Nivel de dirigir y calidad de servicio a usuarios del área de recursos humanos en la unidad de gestión educativa local Huamanga 2019.*

Dirigir	Calidad de Servicio							
	Ineficiente		Regular		Eficiente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ineficiente	0	0,0	6	5,6	1	0,9	7	6,5
Regular	4	3,7	50	46,7	15	14,0	69	64,5
Eficiente	0	0,0	9	8,4	22	20,6	31	29,0
Total	4	3,7	65	60,7	38	35,5	107	100,0

Fuente: Elaboración propia – bases de datos SPSS v-25



**Gráfico 3.** Nivel de dirigir y calidad de servicio a usuarios del área de recursos humanos en la unidad de gestión educativa local huamanga 2019.

El 3.7% de usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local reporta una dirección regular y califica una calidad de servicio ineficiente; el 46.7% reporta una dirección regular y calidad de servicio regular y el 20.6% reporta una dirección eficiente y una calidad de servicio eficiente. En conclusión, a eficiente dirección eficiente calidad de servicio al usuario, o a regular dirección regular calidad de servicio prestado al usuario.

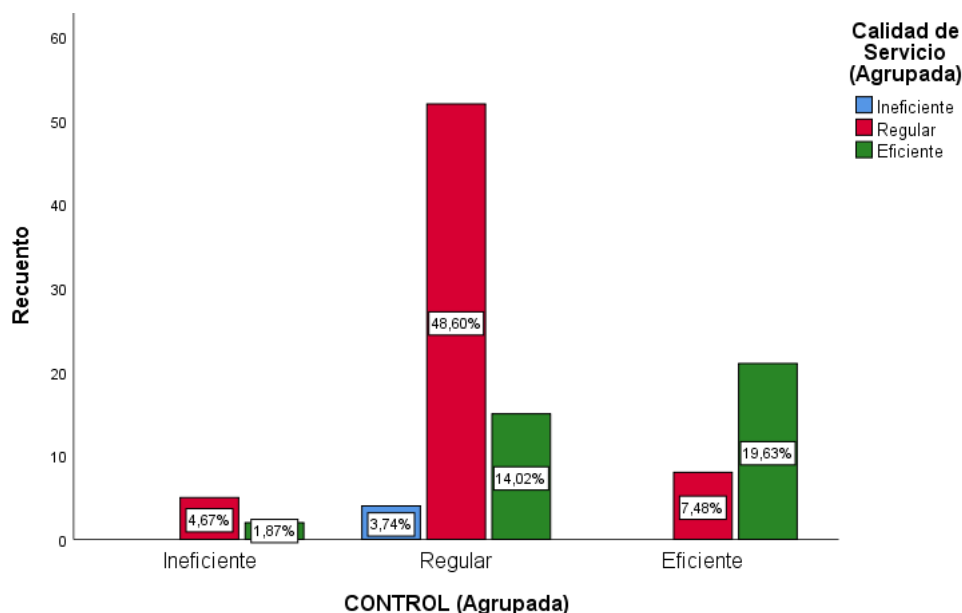


**Tabla 4.**

*Nivel de control y calidad de servicio a usuarios del área de recursos humanos en la unidad de gestión educativa local Huamanga 2019.*

Control	Calidad de Servicio						Total	
	Ineficiente		Regular		Eficiente			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ineficiente	0	0,0	5	4,7	2	1,9	7	6,5
Regular	4	3,7	52	48,6	15	14,0	71	66,4
Eficiente	0	0,0	8	7,5	21	19,6	29	27,1
Total	4	3,7	65	60,7	38	35,5	107	100,0

Fuente: Elaboración propia – bases de datos SPSS v-25



**Gráfico 4.** Nivel de control y calidad de servicio a usuarios del área de recursos humanos en la unidad de gestión educativa local Huamanga 2019.

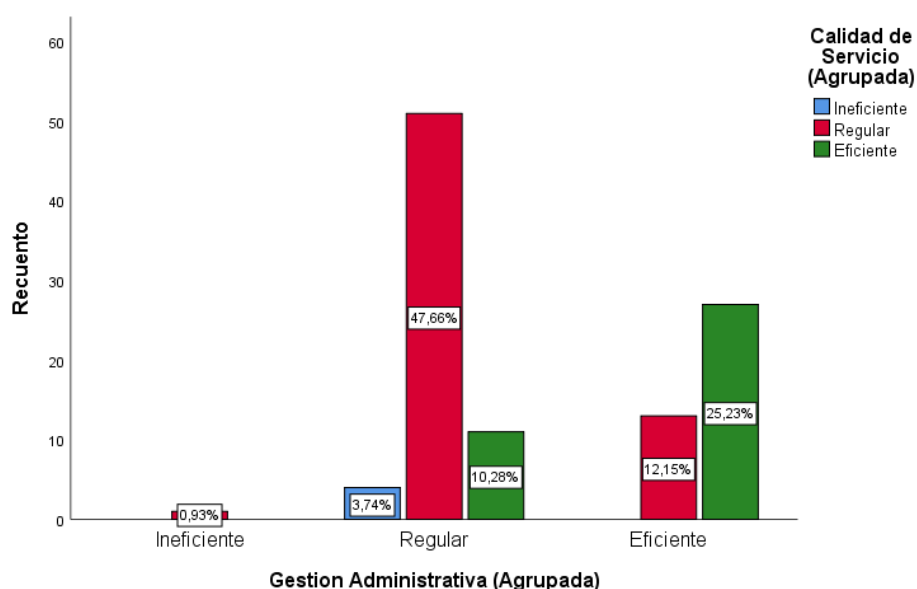
El 3.7% de usuarios del Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local, reportan un control regular y califican una calidad de servicio ineficiente; el 48.6% reporta un control regular y calidad de servicio regular y el 19.6% reporta un control eficiente y una calidad de servicio eficiente. En conclusión, a eficiente control eficiente calidad de servicio al usuario, o a regular control regular calidad de servicio prestado al usuario.

**Tabla 5.**

*Gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios del área de recursos humanos en la unidad de gestión educativa local huamanga 2019.*

Gestión Administrativa	Calidad de Servicio							
	Ineficiente		Regular		Eficiente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Ineficiente	0	0,0	1	0,9	0	0,0	1	0,9
Regular	4	3,7	51	47,7	11	10,3	66	61,7
Eficiente	0	0,0	13	12,1	27	25,2	40	37,4
Total	4	3,7	65	60,7	38	35,5	107	100,0

Fuente: Elaboración propia – bases de datos SPSS v-2.



**Gráfico 5.** Gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios del área de recursos humanos en la unidad de gestión educativa local Huamanga 2019.

El 3.7% de usuarios del Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local reportan una gestión administrativa regular y califica una calidad de servicio ineficiente; el 47.7% reporta una gestión administrativa regular y calidad de servicio regular y el 25.2% reporta una gestión administrativa eficiente y una calidad de servicio eficiente. En conclusión, a eficiente gestión administrativa eficiente calidad de servicio al usuario, o a regular gestión administrativa regular calidad de servicio prestado al usuario.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis General

H: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga 2019.

**Tabla 6.**

*Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio*

			<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Calidad de Servicio</b>
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,519**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	107	107
Calidad de Servicio	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	107	107

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

La tabla expone el valor de la correlación de Rho de Spearman, con margen de error menor al 5%, como  $p-0.000 < \alpha-0.05$ , hay evidencia estadística para afirmar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga 2019. El coeficiente de correlación es positivo ( $\rho = 0.519 > 0$ ), esta relación es directa.

#### 4.2.2. Hipótesis Específicas:

##### Hipótesis 1

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa y positiva entre el nivel de planear y la calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019.

**Tabla 7.**  
*Correlación entre Planeación y calidad de servicio*

		<b>Calidad de Planeación Servicio</b>		
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,588**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	107	107
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	107	107

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

La tabla expone el valor de la correlación de Rho de Spearman, con margen de error menor al 5%, como  $p-0.000 < \alpha-0.05$ , por lo que, hay evidencia estadística que existe relación significativa entre planear y calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga 2019. El coeficiente de correlación es positiva ( $\rho = 0.588 > 0$ ), esta relación es directa.

## Hipótesis 2

H<sub>2</sub>: Existe relación significativa y positiva entre el nivel de organizar y la calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019.

**Tabla 8.**  
*Correlación entre organización y calidad de servicio*

			Organización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,531**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	107	107
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,531**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	107	107

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

La tabla expone el valor de la correlación de Rho de Spearman, con margen de error menor al 5%, como  $p-0.000 < \alpha-0.05$ , hay evidencia estadística que existe relación significativa entre organización y calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga 2019. El coeficiente de correlación es positivo ( $rho = 0.531 > 0$ ), esta relación es directa.

### Hipótesis 3

H<sub>3</sub>: Existe relación significativa y positiva entre el nivel de dirigir y la calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019.

**Tabla 9.**  
*Correlación entre dirigir y calidad de servicio*

		<b>Calidad de</b>		
		<b>Dirigir      Servicio</b>		
Rho de Spearman	Dirigir	Coeficiente de correlación	1,000	,448**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	107	107
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,448**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	107	107

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

La tabla expone el valor de la correlación de Rho de Spearman, con margen de error menor al 5%, como  $p-0.000 < \alpha-0.05$ , hay evidencias estadísticas para afirmar que existe relación significativa entre las variables. El coeficiente de correlación es positiva ( $rho = 0.448 > 0$ ), esta relación es directa.

#### Hipótesis 4

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el nivel de controlar y la calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019.

**Tabla 10.**  
*Correlación entre control y calidad de servicio*

		<b>Calidad de</b>		
		<b>Control</b>		<b>Servicio</b>
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,415**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	107	107
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,415**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	107	107

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

La tabla expone el valor de la correlación de Rho de Spearman, con margen de error menor al 5%, como  $p-0.000 < \alpha-0.05$ , hay evidencias estadísticas para afirmar existe relación significativa entre control y calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga 2019. El coeficiente de correlación es positivo ( $\rho = 0.415 > 0$ ), esta relación es directa.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación trata sobre la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga.

El 47.7% de usuarios del Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local reporta una gestión administrativa regular y calidad de servicio regular y el 25.2% reporta una gestión administrativa eficiente y una calidad de servicio eficiente.

Al respecto Peña (2018), en su investigación, el 68% de usuarios reportó un nivel moderado de gestión administrativa y calidad de servicio y 11,3 % un nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una diferencia de 13.9% entre los resultados en ambos estudios, es posible que el personal de la Municipalidad distrital de Huaral, haya recibido capacitaciones en gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en relación a los profesionales de la UGEL. En conclusión, a eficiente gestión administrativa eficiente calidad de servicio al usuario o a regular gestión administrativa regular calidad de servicio prestado al usuario

En consecuencia, la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario es significativa en el Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, el coeficiente de correlación es positiva ( $\rho = 0.519 > 0$ ), esta relación es directa, con margen de error menor al 5%, como  $p < 0.000 < \alpha < 0.05$ , por lo que se rechaza la  $H_0$ . Estos resultados son afines con el resultado presentado por Peña (2018), quien determinó que existe correlación alta positiva de 0,805 entre la gestión administrativa y calidad del servicio, con una significancia menor al 05 % de error, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación. Asimismo, Suárez & Talavera (2015) encontraron una correlación moderada de 0.546 entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo.

El 2.8% de usuarios del Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Administrativa Local, reportan una planeación regular y califica una calidad de servicio ineficiente; el 46.7% reporta una planeación regular y calidad de servicio



regular y el 25.2% reporta una planeación eficiente y una calidad de servicio eficiente. En conclusión, a eficiente planeación eficiente calidad de servicio o a regular planeación regular calidad de servicio

Los resultados reportan, la relación entre planear y calidad de servicio al usuario es significativa en el Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, el coeficiente de correlación es positiva ( $\rho = 0.588 > 0$ ), esta relación es directa, con margen de error menor al 5%, como  $p < 0.000 < \alpha - 0.05$ , el cual se rechaza la  $H_0$ , estos resultados son afines al resultado presentado por

Peña (2018), en su investigación “Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari”, demostró la relación entre la dimensión planeación y calidad del servicio. En la que se obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,802,  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), por lo que se rechazó la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Un valor de significancia  $< 0.05$ . Esta relación significa que, en el Área de Recursos Humanos de la UGEL Huamanga planifica sus estrategias de mejora, para la atención a los usuarios, lo cual refleja que existe calidad de servicio, en conclusión, a mejor planeación, mejor servicio al usuario.

El 2.8% de usuarios del Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Administrativa Local, reporta una organización regular y califica una calidad de servicio ineficiente; el 45.8% reporta una organización regular y calidad de servicio regular y el 22.4% reporta una organización eficiente y una calidad de servicio eficiente. En conclusión, a eficiente organización eficiente calidad de servicio al usuario, o a regular organización regular calidad de servicio prestado al usuario

Los resultados reportan la relación entre organizar y calidad de servicio al usuario es significativa en el Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, el coeficiente de correlación es positiva ( $\rho = 0.531 > 0$ ), esta relación es directa, con margen de error menor al 5%, como  $p < 0.000 < \alpha - 0.05$ , el cual rechaza la  $H_0$ . Los resultados son afines al resultado presentado por Peña (2018), en la que determinó la relación entre la dimensión organización y calidad del servicio. De acuerdo a los resultados se obtuvo un coeficiente de

correlación alta de Rho Spearman = 0,812,  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), significa que los investigadores demostraron que existen estrategias de organización que permiten mejorar la calidad del servicio, en ello incluyen varias actividades como: buenos profesionales, especificar responsabilidades, crear condiciones necesarias, entre otros.

El 3.7% de usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local reporta una dirección regular y califica una calidad de servicio ineficiente; el 46.7% reporta una dirección regular y calidad de servicio regular y el 20.6% reporta una dirección eficiente y una calidad de servicio eficiente. En conclusión, a eficiente dirección eficiente calidad de servicio al usuario, o a regular dirección regular calidad de servicio prestado al usuario.

La relación entre dirigir y calidad de servicio al usuario es significativa en el Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, el coeficiente de correlación es positiva ( $\rho = 0.448 > 0$ ), esta relación es directa, con margen de error menor al 5%, como  $p - 0.000 < \alpha - 0.05$ , el cual se rechaza la  $H_0$ .

Al respecto Peña (2018), determinó la relación entre la dimensión dirección y calidad del servicio. El cual obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,815,  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Existiendo significancia mayor a 0.05. En consecuencia, la dirección es poner en marcha lo planeado y organizado, por lo tanto, lograr una calidad de servicio.

El 3.7% de usuarios del Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local, reportan un control regular y califican una calidad de servicio ineficiente; el 48.6% reporta un control regular y calidad de servicio regular y el 19.6% reporta un control eficiente y una calidad de servicio eficiente. En conclusión, a eficiente control eficiente calidad de servicio al usuario, o a regular control regular calidad de servicio prestado al usuario. En su mayoría reporto un control y calidad de servicio regular.

La relación entre control y calidad de servicio al usuario es significativa en el Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, el coeficiente de correlación es positiva ( $\rho = 0.415 > 0$ ), esta relación es directa, con margen de error menor al 5%, como  $p - 0.000 < \alpha - 0.05$ , el cual rechaza la  $H_0$ .

De acuerdo a Peña (2018), en su investigación gestión administrativa y calidad de servicio determino un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,801,  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), lo que significa que existe significancia mayor a 0.05. El control, verifica, monitorea los procesos para una calidad de servicio.

## VI. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** En el presente estudio se ha determinado que existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en el Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, el coeficiente de correlación es positiva ( $\rho = 0.519 > 0$ ), esta relación es directa.

**SEGUNDA:** Existe relación significativa entre planear y calidad de servicio al usuario es en el Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, el coeficiente de correlación es positiva ( $\rho = 0.588 > 0$ ), esta relación es directa.

**TERCERA:** Existe relación significativa entre organizar y calidad de servicio al usuario es en el Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, el coeficiente de correlación es positiva ( $\rho = 0.531 > 0$ ), esta relación es directa.

**CUARTA:** Existe relación significativa entre dirigir y calidad de servicio al usuario en el Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, el coeficiente de correlación es positiva ( $\rho = 0.448 > 0$ ), esta relación es directa.

**QUINTA:** Existe relación significativa entre control y calidad de servicio al usuario en el Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, el coeficiente de correlación es positiva ( $\rho = 0.415 > 0$ ), esta relación es directa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**PRIMERA:** Implementar y determinar programas relacionadas a la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, de esta manera los directivos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, promoverán la mejora del recurso humano en el ámbito organizacional.

**SEGUNDA:** Determinar las actividades relacionadas con la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al usuario con el propósito de fortalecer las capacidades y habilidades de gestión al personal administrativo del área de recursos humanos Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, que aseguren las mejores condiciones del servidor público.

**TERCERA:** Recomendar tomar acciones relacionadas con la Gestión Administrativa con el propósito de reforzar las habilidades y acciones sociales a los usuarios del Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, hecho que llevara a mejorar su motivación y creatividad para la mejora de la calidad de servicio.

**CUARTA:** Recomendar el desarrollo de las investigaciones sobre las variables en estudio, con un enfoque cualitativo a los bachilleres de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, como también a los servidores públicos.

**QUINTA:** Realizar supervisiones trimestrales al personal Administrativo de las diferentes Oficinas del Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abadi, (2013) *Trato amable y cordial con todos los clientes*
- Acosta, L. y Ramírez, F. (2015) *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra*. Perú: Tesis para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública presentada en la Universidad César Vallejo.
- Armada E. (2015) *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes*.
- Arias, F. (2012) *Introducción a la metodología científica* (Proyecto de Investigación). Caracas, Venezuela: EPISTEME C.A. Obtenido de <http://es.slideshare.net/paundpro/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-2012>.
- Bacacorzo, G. (1997) *Diccionario de la Administración Pública*. Tomo I, Primera. Perú.
- Barrutia, I. (2015) *Relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015*. Lima, Perú: Tesis para la obtención del grado de Maestro en Administración y Dirección de Empresas sustentada en la Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <https://prezi.com/ppnxo5kmojk5/gestionadministrativa-y-calidad-de-servicio/>
- Bisquerra (s/f) *La orientación es un proceso de ayuda continuo a todas las personas*
- Bravo (2000) *Actuar o dejar actuar, valorando los derechos, condiciones y circunstancias al momento de atender al cliente, cuya amabilidad es una virtud que facilita las relaciones interpersonales*
- Calero J. (2016) *Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015*
- Cantú, (2011) *Consiste en cumplir con el horario y las fechas de entrega prometida el servicio*
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006) *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas* (Vol. Tomo II). Madrid, España: Pearson Educación S.A. doi:ISBN 10: 84-205-4262-8
- Carr, W. (1993) *Calidad de enseñanza e investigación acción*. Sevilla: Díada.
- Certo, S.C. (2001) *Administración moderna*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia. 44
- Claret, O. y Arciniegas, J. (2015) *Sistema de Gestión de Calidad*. ECOE. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-calidad.pdf>
- Chiavenato, I. (1995) *Introducción a la teoría administrativa*. Bogotá: MacGraw-Chávez Hill.

- Chiavenato, I. (2004) *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: McGrawHill
- Corea, C. M. (2005) *Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y James Ilustra*. Sao Paulo Brasil: Editorial Argentina S.A.
- Coulter, (2006) *Jerarquizar es establecer líneas de autoridad (de arriba hacia abajo) a través de los diversos niveles y delimitar la responsabilidad de cada empleado ante solo un supervisor inmediato*
- Dessler (2017) *Políticas y las prácticas que se requieren para cumplir con los aspectos relativos al personal o recursos Humanos*.
- Diccionario de la Lengua Española (1986) *Liderazgo se define como la dirección, jefatura o conducción de un partido político*
- Duque O., E J. & Chaparro P., C. R. (2012) *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*. Criterio Libre, 10(16), 159-192. Recuperado de [dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3966855.pdf](http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3966855.pdf)
- Evans & Lindsay, (2005) *La calidad es importante porque ayuda a lograr una ventaja competitiva, las empresas que ofrecen productos y servicios de primera calidad casi siempre tienen alta participación en el mercado e incursionan en sus mercados antes que otras empresas*
- Flores S. (2015) *En su trabajo de investigación titulado "proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas jinotega 2010- 2013 -Nicaragua"*
- George P. y Terry, (2016) *Planeación, es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados esperados"*
- Guerrero L. y Valencia S, (2017) *Uso y disposición de recursos para cumplir dichos objetivos*
- Gutiérrez (2005) *La calidad de servicio educativo está enfocado a crear una dinámica racional de trabajo que aporte satisfacción y beneficios para los padres de familia. Los conceptos actuales sobre calidad de servicio educativo*
- Gonzales (2014) *En su libro Proceso Administrativo menciona, que la función de la administración se cristaliza mediante el proceso administrativo*
- Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., M. (2014) *Metodología de la investigación* (5 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Grinstein, 2013) *importante para los clientes, que los equipos y la infraestructura donde se brinda el servicio sea cómodo*
- Koontz y Odonnell (2016) *Señalan que el proceso de dirección se encuentra estrechamente ligado al liderazgo*
- Herman Bachenheimer y Luis Guillermo Valencia (s/f) *Gestión Administrativa*

- Lloréns, F. (1996) *Medición de la calidad de servicio, una aproximación a diferentes alternativas*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Granada. España.
- Masat (2018) *Organizar, es dividir las actividades a realizar*
- Mochón, F., Mochón, M. y Sáez, M. (2014). *Administración: Enfoque por competencias con casos latinoamericanos* (Primera ed.). México D.F., México: Alfaomega Grupo Editor.
- Moreyra R. (2015) *En su trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros la Manà - Ecuador”*
- Moyano, Bruque & Martínez, (2011) *Habilidad para realizar la ejecución del servicio de acuerdo con lo establecido*
- Moran (2012) *La Gestión Administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos*
- Ocampos y Valencia (2017) *En su trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud-Tumbes”*
- Ortiz, (2013) *El proceso de solución de conflictos es la secuencia cognitiva.*
- Palacios (2010) *Distingue tres dimensiones, la primera referida a lo tangible (instalaciones), la segunda y tercera referida a lo intangible*
- Paz, (2005) *El conocimiento es la sapiencia de los empleados sobre el servicio que brinda la empresa.*
- Parasuraman y Grønroos, citado por Capelleres & Segura (2001) *La calidad de servicio percibida por el cliente es entendida como un juicio global del consumidor que resulta de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras del servicio*
- Perez, R. G. (2012) *Métodos y diseño de Investigación en educación*. Madrid, España. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=FgUrgmgEj4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.
- Ponjuán (1998) *Señala que la Gestión Administrativa se realiza a través de cuatro funciones específicas: planeación, organización, dirección y control.*
- Reyes (2014) *La Planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse*
- Rivas, P. y Quiroz, I. (2015) *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014*. (Tesis para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública defendida en la Universidad César Vallejo) Perú.
- Rial et al (2010) *Establecen que están referidos a aspectos como la profesionalidad, la eficacia y el trato.*



- Ríos (2016) *Las instalaciones están constituidas por limpieza, accesibilidad, conservación, seguridad y confort*
- Roque J, (2016) *En su trabajo de investigación titulado “estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la Mype comercial “San Martin” – Chiclayo”*
- Robert (2008) *Los objetivos de la Gestión Administrativa empresarial*
- Saavedra, (2011). *La gestión administrativa tiene como objetivo hacer las cosas bien y buscar las mejores estrategias para la consecución de los objetivos y lograr la productividad deseada. Es por eso que va de la mano con las funciones administrativas, las cuales se pueden ver como una secuencia lógica de actividades, donde se pretende esquematizar todo lo que se quiere hacer en la organización*
- Sainz de Vicuña, J. M. (2010). *El Plan estratégico es, no cabe duda.*
- Senlle y Gutiérrez (2005) *La calidad está referido a un cambio de vida para bien, que se logra buenos resultados si se hace con un deseo de hacerlo bien.*
- Sánchez, (2011) *De atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.*
- Sosa, (2011) *Calidad: Es lograr la satisfacción total del cliente haciendo el trabajo bien a la primera vez y siempre, grado en que unos conjuntos de características inherentes cumplen con los requisitos.*
- Tamara (2015) *Competencias y estrategias en beneficio de otros quienes finalmente son los “clientes” son la base de la empresa.*
- Vargas, M. y Aldana, L. (2007) *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas.* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Velasco (2014) *Señala que organizar, es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas*
- Vértice (2008) *Conceptos básicos Calidad de Servicio al cliente.*
- William J. (1890) *Todo el mundo sabe lo que es la atención. Es tomar posesión de la mente, de una forma clara y vivida*
- Zeithaml, V., Bitner M. y Gremler D. (2009) *Marketing de servicios* (Quinta ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	MÉTODO
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Principales</b>	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019?	Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019.	Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga 2019.	<b>X: Gestión administrativa</b> X1: Planear X2: Organizar X3: Dirigir X4: Controlar	<b>Nivel:</b> Correlacional
<b>Específicas</b>	<b>Específicas</b>	<b>Específicas</b>	<b>Secundarias</b>	<b>Diseño:</b> Transversal
¿Qué relación existe entre el nivel de planear y calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019?	Determinar la relación que existe entre el nivel de planear y calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019	<b>Hipótesis específica 1</b> H1: Existe relación significativa y positiva entre el nivel de planear y calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019.	<b>Y: Calidad del servicio</b> Y1: Confiabilidad Y2: Sensibilidad Y3: Seguridad	<b>Población:</b> Constituida por 150 docentes que acuden al Área de RR.HH.
¿Qué relación existe entre el nivel de organizar y calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019?	Determinar la relación que existe entre el nivel de organizar y calidad de servicio a usuarios del área de personal en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019.	<b>Hipótesis específica 2</b> H1: Existe relación significativa y positiva entre el nivel de organizar y calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019.	Y4: Empatía Y5: Tangible	<b>Muestra:</b> Constituida por 107 docentes atendidos Área de RR.HH.
¿Qué relación existe entre el nivel de dirigir y calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019?	Determinar la relación que existe entre el nivel de dirigir y calidad de servicio a usuarios del área de personal en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019.	<b>Hipótesis específica 3</b> H1: Existe relación significativa y positiva entre el nivel de dirigir y calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019.		<b>Tipo de muestreo:</b> Al azar simple, empleando la tabla de números aleatorios.
¿Qué relación existe entre el nivel de controlar y calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019?	Determinar la relación que existe entre el nivel de controlar y calidad de servicio a usuarios del área de personal en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019.	<b>Hipótesis específica 4</b> H1: Existe relación significativa entre el nivel de controlar y calidad de servicio a usuarios del Área de Recursos Humanos en la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga 2019.		<b>Técnica:</b> Encuesta
				<b>Instrumentos:</b> Ficha de gestión administrativa. Ficha de calidad de servicio.
				<b>Tratamiento estadístico:</b> Rho Spearman

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

	<b>DIMENSIONES</b>	<b>SUB DIMENSIONES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA</b>	<b>NIVELES</b>
<b>V1: Gestión Administrativa</b>	<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan estratégico</li> <li>- Plan operativo</li> <li>- Presupuesto</li> <li>- Organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El área de RR.HH. cuenta con documentos de gestión actualizados.</li> <li>- El área de RR.HH. cuenta con un plan operativo actualizado.</li> <li>- El área de RR.HH. utiliza el total del presupuesto anual.</li> <li>- El servicio brindado está debidamente organizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca (1)</li> <li>- Casi nunca (2)</li> <li>- A veces (3)</li> <li>- Casi siempre (4)</li> <li>- Siempre (5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ineficiente (16-37)</li> <li>- Regular (38-59)</li> <li>- Eficiente (60-80)</li> </ul>
	<b>Organizar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar estrategias, estructuras y procesos.</li> <li>- Organización de funciones y responsabilidades.</li> <li>- Técnicas de simplificación administrativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.</li> <li>- La gestión brindada en el área de RR.HH. responde a estructuras y procesos administrativos.</li> <li>- Los servidores del área de RR.HH. cumplen responsablemente sus funciones.</li> <li>- En el área de RR.HH. viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.</li> </ul>		
	<b>Dirigir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso administrativo.</li> <li>- Conducción.</li> <li>- Orientación.</li> <li>- Liderazgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los procedimientos administrativos en el área de RR.HH. son los adecuados para una buena atención a los usuarios.</li> <li>- En el área de RR.HH. hay una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.</li> <li>- Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza.</li> <li>- El liderazgo del Jefe de RR.HH. promueve una atención de calidad.</li> </ul>		
	<b>Controlar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de resultados.</li> <li>- Corregir desviaciones.</li> <li>- Prevención de resultados.</li> <li>- Mejora de las operaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los resultados del servicio brindado son óptimos.</li> <li>- Los procedimientos administrativos están estandarizados.</li> <li>- El área de RR.HH. toma en cuenta la prevención de resultados.</li> <li>- El área de RR.HH. realiza mejoras en los procedimientos.</li> </ul>		

	<b>DIMENSIONES</b>	<b>SUB DIMENSIONES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA</b>	<b>NIVELES</b>
<b>V2: Calidad de Servicio</b>	<b>Confiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento del servicio ofrecido</li> <li>- Resoluciones sin errores</li> <li>- Personal muestra interés en la resolución de los problemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El área de RR.HH. cumple con el servicio ofrecido.</li> <li>- El área de RR.HH. brinda el servicio en el tiempo ofrecido.</li> <li>- El área de RR.HH. proporciona las resoluciones sin errores.</li> <li>- El personal del área de RR.HH. muestra interés en la resolución de sus problemas.</li> <li>- El personal de RR.HH. lleva a cabo el servicio de manera correcta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca (1)</li> <li>- Casi nunca (2)</li> <li>- A veces (3)</li> <li>- Casi siempre (4)</li> <li>- Siempre (5)</li> </ul>	Mala (22-51) Regular (52-81) Buena(82-110)
	<b>Sensibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal con deseo de ayudar</li> <li>- Personal que atiende de forma rápida</li> <li>- Personal orientador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal del área de RR.HH. está dispuesto a ayudarlo.</li> <li>- El personal del área de RR.HH. atiende de forma rápida en el servicio que brinda.</li> <li>- El personal del área de RR.HH. responde a sus inquietudes.</li> <li>- El personal del área de RR.HH. ha orientado de manera satisfactoria.</li> <li>- El personal de RR.HH. brinda atención a quien lo necesite.</li> </ul>		
	<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal que muestra cortesía</li> <li>- Personal que inspira confianza</li> <li>- Personal con conocimientos del servicio otorgado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal de RR.HH. se muestra cortés.</li> <li>- El comportamiento del personal de RR.HH. le inspira confianza.</li> <li>- El personal de RR.HH. tiene los conocimientos del servicio otorgado.</li> <li>- El personal de RR.HH. responde de manera segura.</li> </ul>		
	<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Horario conveniente</li> <li>- Comprensión de las necesidades específicas</li> <li>- Preocupación por los intereses del Usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La atención que brinda el personal de RR.HH. es personalizada.</li> <li>- El área de RR.HH. tiene un horario de atención conveniente.</li> <li>- El personal de RR.HH. entiende sus necesidades específicas.</li> <li>- El personal de RR.HH. se preocupa por sus intereses.</li> </ul>		
	<b>Tangible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones cómodas</li> <li>- Equipo de aspecto moderno</li> <li>- Material de comunicación adecuado</li> <li>- Apariencia de personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El área de RR.HH. tiene instalaciones físicas visualmente cómodas.</li> <li>- El área de RR.HH. cuenta con equipos de aspecto moderno.</li> <li>- El material de comunicación asociado al servicio es visualmente atractivo y entendible.</li> <li>- El personal que atiende en el área de RR.HH. tiene buena presencia.</li> </ul>		

## Anexo 3: Instrumentos

### CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimadas participantes, soy estudiante de la Universidad Privada TELESUP, en esta ocasión presento el cuestionario del proyecto “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al Usuario en la Sede Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, Ayacucho – 2019”, pido a usted su participación.

#### I. Instructivo para contestar este cuestionario:

La encuesta es anónima, la información que usted suministre será tratada confidencialmente que servirá exclusivamente para obtener elementos de juicio que sustente a la presente investigación,

Lea detenidamente las interrogantes del cuestionario

Responda con sinceridad, conteste en forma clara y precisa

Marque con una X en el casillero de la alternativa que mejor refleje su opinión.

Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>DIMENSIÓN: PLANEACIÓN</b>					
El área de RR.HH. cuenta con documentos de gestión actualizados.					
El área de RR.HH cuenta con un plan operativo actualizado.					
El área de RR.HH. utiliza el total del presupuesto anual.					
El servicio brindado está debidamente organizado.					
<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>					
Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.					
La gestión brindada en el área de RR.HH. responde a estructuras y procesos administrativos.					

Los servidores del área de RR.HH cumplen responsablemente sus funciones.					
En el área de RR.HH. viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.					
<b>DIMENSIÓN: DIRIGIR</b>					
Los procedimientos administrativos en el área de RR.HH. son los adecuados para una buena atención a los usuarios.					
En el área de RR.HH. hay una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.					
Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza.					
El liderazgo del Jefe de RR.HH. promueve una atención de calidad.					
<b>DIMENSIÓN: CONTROL</b>					
Los resultados del servicio brindado son óptimos.					
Los procedimientos administrativos están estandarizados.					
El área de RR.HH. toma en cuenta la prevención de resultados.					
El área de RR.HH. realiza mejoras en los procedimientos.					

## CUESTIONARIO SERVICIO DE CALIDAD

Estimados participantes, soy estudiante de la Universidad Privada TELESUP, en esta ocasión presento el cuestionario del proyecto “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al Usuario en la Sede Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, Ayacucho – 2019”, pido a usted su participación.

### I. Instructivo para contestar este cuestionario:

La encuesta es anónima, la información que usted suministre será tratada confidencialmente que servirá exclusivamente para obtener elementos de juicio que sustente a la presente investigación.

Lea detenidamente las interrogantes del cuestionario

Responda con sinceridad, conteste en forma clara y precisa

Marque con una X en el casillero de la alternativa que mejor refleje su opinión.

ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>					
El área de RR.HH. cumple con el servicio ofrecido.					
El área de RR.HH. brinda el servicio en el tiempo ofrecido.					
El área de RR.HH. proporciona las resoluciones sin errores.					
El personal del área de RR.HH. muestra interés en la resolución de sus problemas.					
El personal de RR.HH. lleva a cabo el servicio de manera correcta.					
<b>DIMENSIÓN: SENSIBILIDAD</b>					
El personal del área de RR.HH. está dispuesto a ayudarle.					
El personal del área de RR.HH. atiende de forma rápida en el servicio que brinda.					
El personal del área de RR.HH. responde a sus inquietudes.					
El personal del área de RR.HH. ha orientado de manera satisfactoria.					
El personal de RR.HH. brinda atención a quien lo necesite.					



<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>					
El personal de RR.HH. se muestra cortés.					
El comportamiento del personal de RR.HH. le inspira confianza.					
El personal de RR.HH. tiene los conocimientos del servicio otorgado.					
El personal de RR.HH. responde de manera segura.					
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>					
La atención que brinda el personal de RR.HH. es personalizada.					
El área de RR.HH. tiene un horario de atención conveniente.					
El personal de RR.HH. entiende sus necesidades específicas.					
El personal de RR.HH. se preocupa por sus intereses.					
<b>DIMENSIÓN: TANGIBLE</b>					
El área de RR.HH. tiene instalaciones físicas visualmente cómodas.					
El área de RR.HH. cuenta con equipos de aspecto moderno.					
El material de comunicación asociado al servicio es visualmente atractivo y entendible.					
El personal que atiende en el área de RR.HH. tiene buena presencia.					

## Anexo 4: Validación de los instrumentos

### CARTA DE PRESENTACION

Dr(a) Teresa Giovana Churinos Gastelú

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para saludarlo(a) y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Taller de tesis para Licenciamiento en Administración aula 504 de la sede de Lince; requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré ser Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL HUAMANGA** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en el tema.


El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización desarrollada de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
Bachiller: **Ruiz Artemio Berrocal Jorge**  
DNI: **42132746**

  
Bachiller: **Norma Guerreros Figueroa**  
DNI: **45984883**

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Para Reeves (2006) se refiere a las acciones del líder para mejorar el aprendizaje estudiantil en la empresa educativa, es como transformar los salones de clase en comunidades de aprendizaje.

	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES
<b>V1: Gestión Administrativa</b>	<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan estratégico</li> <li>- Plan operativo</li> <li>- Presupuesto</li> <li>- Organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El área de RR.HH. cuenta con documentos de gestión actualizados.</li> <li>- El área de RR.HH. cuenta con un plan operativo actualizado.</li> <li>- El área de RR.HH. utiliza el total del presupuesto anual.</li> <li>- El servicio brindado está debidamente organizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca (1)</li> <li>- Casi nunca (2)</li> <li>- A veces (3)</li> <li>- Casi siempre (4)</li> <li>- Siempre (5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ineficiente (16-37)</li> <li>- Regular (38-59)</li> <li>- Eficiente (60-80)</li> </ul>
	<b>Organizar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar estrategias, estructuras y procesos.</li> <li>- Organización de funciones y responsabilidades.</li> <li>- Técnicas de simplificación administrativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.</li> <li>- La gestión brindada en el área de RR.HH. responde a estructuras y procesos administrativos.</li> <li>- Los servidores del área de RR.HH. cumplen responsablemente sus funciones.</li> <li>- En el área de RR.HH. viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.</li> </ul>		
	<b>Dirigir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso administrativo.</li> <li>- Conducción.</li> <li>- Orientación.</li> <li>- Liderazgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los procedimientos administrativos en el área de RR.HH. son los adecuados para una buena atención a los usuarios.</li> <li>- En el área de RR.HH. hay una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.</li> <li>- Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza.</li> <li>- El liderazgo del Jefe de RR.HH. promueve una atención de calidad.</li> </ul>		
	<b>Controlar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de resultados.</li> <li>- Corregir desviaciones.</li> <li>- Prevención de resultados.</li> <li>- Mejora de las operaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los resultados del servicio brindado son óptimos.</li> <li>- Los procedimientos administrativos están estandarizados.</li> <li>- El área de RR.HH. toma en cuenta la prevención de resultados.</li> <li>- El área de RR.HH. realiza mejoras en los procedimientos.</li> </ul>		

Nota: Adaptado de Munch (2010, p. 27)

Elaboración propia

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “CONSISTENCIA INTERNA”**

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>								
1	El área de RR.HH. cuenta con documentos de gestión actualizados.	/		/		/		
2	El área de RR.HH cuenta con un plan operativo actualizado.	/		/		/		
3	El área de RR.HH. utiliza el total del presupuesto anual.	/		/		/		
4	El servicio brindado está Debidamente organizado	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>								
1	Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.	/		/		/		
2	La gestión brindada en el área de RR.HH. responde a estructuras y procesos administrativos.	/		/		/		
3	Los servidores del área de RR.HH cumplen responsablemente sus funciones.	/		/		/		
4	En el área de RR.HH. viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se hay Suficiente

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable (  )      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr./Mg.: Dra. Teresa G. Carreras Gastel

DNI: 67971248

Especialidad del validador: Dra. Educación // Metodología

..... 30 ..... de Junio ..... del 20.19

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

**Nota:** suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítem planteados son suficientes para medir la dimensión

—

  
 .....  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “CONSISTENCIA INTERNA”**

Nº	DIMENSIONES/items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 3: DIRIGIR</b>								
1	Los procedimientos administrativos en el área de RR.HH. son los adecuados para una buena atención a los usuarios.	—		—		—		
2	En el área de RR.HH. hay una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.	—		—		—		
3	Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza.	—		—		—		
4	El liderazgo del Jefe de RR.HH. promueve una atención de calidad.	—		—		—		
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>								
1	Los resultados del servicio brindado son óptimos.	—		—		—		
2	Los procedimientos administrativos están estandarizados.	—		—		—		
3	El área de RR.HH. toma en cuenta la prevención de resultados.	—		—		—		
4	El área de RR.HH. realiza mejoras en los procedimientos.	—		—		—		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir ( )  No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr./Mg.: Dra. Tereza G. Chirinos Castells

DNI: 07971247

Especialidad del validador: Dra. educación // Metodología

..... 30 ..... de ..... Junio ..... del 2019 .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
Firma del Experto Informante

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

Para Reeves (2006) se refiere a las acciones del líder para mejorar el aprendizaje estudiantil en la empresa educativa, es como transformar los salones de clase en comunidades de aprendizaje.

	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES
<b>V2: Calidad de Servicio</b>	<b>Confiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento del servicio ofrecido</li> <li>- Resoluciones sin errores</li> <li>- Personal muestra interés en la</li> <li>- Resolución de los problemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El área de RR.HH. cumple con el servicio ofrecido.</li> <li>- El área de RR.HH. brinda el servicio en el tiempo ofrecido.</li> <li>- El área de RR.HH. proporciona las resoluciones sin errores.</li> <li>- El personal del área de RR.HH. muestra interés en la resolución de sus problemas.</li> <li>- El personal de RR.HH. lleva a cabo el servicio de manera correcta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca (1)</li> <li>- Casi nunca (2)</li> <li>- A veces (3)</li> <li>- Casi siempre (4)</li> <li>- Siempre (5)</li> </ul>	Mala (22-51) Regular (52-81) Buena(82-110)
	<b>Sensibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal con deseo de ayudar</li> <li>- Personal que atiende de forma rápida</li> <li>- Personal orientador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal del área de RR.HH. está dispuesto a ayudarlo.</li> <li>- El personal del área de RR.HH. atiende de forma rápida en el servicio que brinda.</li> <li>- El personal del área de RR.HH. responde a sus inquietudes.</li> <li>- El personal del área de RR.HH. ha orientado de manera satisfactoria.</li> <li>- El personal de RR.HH. brinda atención a quien lo necesite.</li> </ul>		
	<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal que muestra cortesía</li> <li>- Personal que inspira confianza</li> <li>- Personal con conocimientos del servicio otorgado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal de RR.HH. se muestra cortés.</li> <li>- El comportamiento del personal de RR.HH. le inspira confianza.</li> <li>- El personal de RR.HH. tiene los conocimientos del servicio otorgado.</li> <li>- El personal de RR.HH. responde de manera segura.</li> </ul>		
	<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Horario conveniente</li> <li>- Comprensión de las necesidades específicas</li> <li>- Preocupación por los intereses del Usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La atención que brinda el personal de RR.HH. es personalizada.</li> <li>- El área de RR.HH. tiene un horario de atención conveniente.</li> <li>- El personal de RR.HH. entiende sus necesidades específicas.</li> <li>- El personal de RR.HH. se preocupa por sus intereses.</li> </ul>		
	<b>Tangible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones cómodas</li> <li>- Equipo de aspecto moderno</li> <li>- Material de comunicación adecuado</li> <li>- Apariencia de personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El área de RR.HH. tiene instalaciones físicas visualmente cómodas.</li> <li>- El área de RR.HH. cuenta con equipos de aspecto moderno.</li> <li>- El material de comunicación asociado al servicio es visualmente atractivo y entendible.</li> <li>- El personal que atiende en el área de RR.HH. tiene buena presencia.</li> </ul>		

Fuente: Adaptado de Ziethmal et al. (2009)

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE (Y)**

N°	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD</b>								
1	El área de RR.HH. cumple con el servicio ofrecido.	—		—		—		
2	El área de RR.HH. brinda el servicio en el tiempo ofrecido.	—		—		—		
3	El área de RR.HH. proporciona las resoluciones sin errores.	—		—		—		
4	El personal del área de RR.HH. muestra interés en la resolución de sus problemas.	—		—		—		
5	El personal de RR.HH. lleva a cabo el servicio de manera correcta.	✓		—		—		
<b>DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD</b>								
1	El personal del área de RR.HH. está dispuesto a ayudarlo.	—		—		—		
2	El personal del área de RR.HH. atiende de forma rápida en el servicio que brinda.	—		—		—		
3	El personal del área de RR.HH. responde a sus inquietudes.	—		—		—		
4	El personal del área de RR.HH. ha orientado de manera satisfactoria.	—		—		—		
5	El personal de RR.HH. brinda atención a quien lo necesite.	—		—		—		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable (  )      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr./Mg.: Dra. Teresa G. Chirinos Coste

DNI: 07971949

Especialidad del validador: Dra. Educación/ Metodología

..... 30 ..... de Junio ..... del 2019.

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

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

  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE (Y)**

Nº	DIMENSIONES/items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>								
1	El personal de RR.HH. se muestra cortés.	/						
2	El comportamiento del personal de RR.HH. le inspira confianza.	/						
3	El personal de RR.HH. tiene los conocimientos del servicio otorgado.	/						
4	El personal de RR.HH. responde de manera segura.	/						
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATIA</b>								
1	La atención que brinda el personal de RR.HH. es personalizada.	/						
2	El área de RR.HH. tiene un horario de atención conveniente.	/						
3	El personal de RR.HH. entiende sus necesidades específicas.	/						
4	El personal de RR.HH. se preocupa por sus intereses.	/						
<b>DIMENSION 5: TANGIBLE</b>								
1	El área de RR.HH. tiene instalaciones físicas visualmente cómodas.	/						
2	El área de RR.HH. cuenta con equipos de aspecto moderno.	/						
3	El material de comunicación asociado al servicio es visualmente atractivo y entendible.	/						
4	El personal que atiende en el área de RR.HH. tiene buena presencia.	/						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable (  )      Aplicable después de corregir (  )      No aplicable (  )

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr./Mg.: Dra. Teresa G. Chirinos Castañ

DNI: 07971242

Especialidad del validador: Dra. Educación / Metodóloga  
 ..... 30 ..... de Junio ..... del 20.19.

<sup>1</sup>Pertinencia:      El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. (a) Justiniano Aybar Huamani

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es grato comunicarme con usted para saludarlo(a) y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Taller de tesis para Licenciamiento en Administración aula 504 de la sede de Lince; requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré ser Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL HUAMANGA** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su experiencia en el tema.


El expediente de validación, que hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización desarrollada de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

  
Bachiller: **Ruiz Artemio Bexrocal Jorge**  
DNI: 42132746

  
Bachiller: **Norma Guerreros Figueroa**  
DNI: 45984883

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Para Reeves (2006) se refiere a las acciones del líder para mejorar el aprendizaje estudiantil en la empresa educativa, es como transformar los salones de clase en comunidades de aprendizaje.

	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES
<b>V1: Gestión Administrativa</b>	<b>Planear</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan estratégico</li> <li>- Plan operativo</li> <li>- Presupuesto</li> <li>- Organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El área de RR.HH. cuenta con documentos de gestión actualizados.</li> <li>- El área de RR.HH. cuenta con un plan operativo actualizado.</li> <li>- El área de RR.HH. utiliza el total del presupuesto anual.</li> <li>- El servicio brindado está debidamente organizado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca (1)</li> <li>- Casi nunca (2)</li> <li>- A veces (3)</li> <li>- Casi siempre (4)</li> <li>- Siempre (5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ineficiente (16-37)</li> <li>- Regular (38-59)</li> <li>- Eficiente (60-80)</li> </ul>
	<b>Organizar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar estrategias, estructuras y procesos.</li> <li>- Organización de funciones y responsabilidades.</li> <li>- Técnicas de simplificación administrativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.</li> <li>- La gestión brindada en el área de RR.HH. responde a estructuras y procesos administrativos.</li> <li>- Los servidores del área de RR.HH. cumplen responsablemente sus funciones.</li> <li>- En el área de RR.HH. viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.</li> </ul>		
	<b>Dirigir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso administrativo.</li> <li>- Conducción.</li> <li>- Orientación.</li> <li>- Liderazgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los procedimientos administrativos en el área de RR.HH. son los adecuados para una buena atención a los usuarios.</li> <li>- En el área de RR.HH. hay una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.</li> <li>- Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza.</li> <li>- El liderazgo del Jefe de RR.HH. promueve una atención de calidad.</li> </ul>		
	<b>Controlar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de resultados.</li> <li>- Corregir desviaciones.</li> <li>- Prevención de resultados.</li> <li>- Mejora de las operaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los resultados del servicio brindado son óptimos.</li> <li>- Los procedimientos administrativos están estandarizados.</li> <li>- El área de RR.HH. toma en cuenta la prevención de resultados.</li> <li>- El área de RR.HH. realiza mejoras en los procedimientos.</li> </ul>		

Nota: Adaptado de Munch (2010, p. 27)

Elaboración propia

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “CONSISTENCIA INTERNA”**

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>								
1	El área de RR.HH. cuenta con documentos de gestión actualizados.	—		—		—		
2	El área de RR.HH cuenta con un plan operativo actualizado.	—		—		—		
3	El área de RR.HH. utiliza el total del presupuesto anual.	—		—		—		
4	El servicio brindado está Debidamente organizado	—		—		—		
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>								
1	Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.	—		—		—		
2	La gestión brindada en el área de RR.HH. responde a estructuras y procesos administrativos.	—		—		—		
3	Los servidores del área de RR.HH cumplen responsablemente sus funciones.	—		—		—		
4	En el área de RR.HH. viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.	—		—		—		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiente

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable ()   Aplicable después de corregir ( )   No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. Mg. Justino AYBAR Nuñez


DNI: .....

Especialidad del validador: Dr. Educación / Metodología

..... 30 ..... de Julio ..... del 2019.

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

**Nota:** suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítem planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 -----  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “CONSISTENCIA INTERNA”**

Nº	DIMENSIONES/items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 3: DIRIGIR</b>								
1	Los procedimientos administrativos en el área de RR.HH. son los adecuados para una buena atención a los usuarios.	—		—		—		
2	En el área de RR.HH. hay una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.	—		—		—		
3	Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza.	—		—		—		
4	El liderazgo del Jefe de RR.HH. promueve una atención de calidad.	—		—		—		
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>								
1	Los resultados del servicio brindado son óptimos.	—		—		—		
2	Los procedimientos administrativos están estandarizados.	—		—		—		
3	El área de RR.HH. toma en cuenta la prevención de resultados.	—		—		—		
4	El área de RR.HH. realiza mejoras en los procedimientos.	—		—		—		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiente

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable (x)      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr./Mg. Justiniano Albar Huamani

DNI: .....

Especialidad del validador: Dr. Educación / Metodología

..... 30 ..... de Junio ..... del 2019.

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

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



-----  
Firma del Experto Informante

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

Para Reeves (2006) se refiere a las acciones del líder para mejorar el aprendizaje estudiantil en la empresa educativa, es como transformar los salones de clase en comunidades de aprendizaje.

	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES
<b>V2: Calidad de Servicio</b>	<b>Confiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento del servicio ofrecido</li> <li>- Resoluciones sin errores</li> <li>- Personal muestra interés en la</li> <li>- Resolución de los problemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El área de RR.HH. cumple con el servicio ofrecido.</li> <li>- El área de RR.HH. brinda el servicio en el tiempo ofrecido.</li> <li>- El área de RR.HH. proporciona las resoluciones sin errores.</li> <li>- El personal del área de RR.HH. muestra interés en la resolución de sus problemas.</li> <li>- El personal de RR.HH. lleva a cabo el servicio de manera correcta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca (1)</li> <li>- Casi nunca (2)</li> <li>- A veces (3)</li> <li>- Casi siempre (4)</li> <li>- Siempre (5)</li> </ul>	Mala (22-51) Regular (52-81) Buena(82-110)
	<b>Sensibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal con deseo de ayudar</li> <li>- Personal que atiende de forma rápida</li> <li>- Personal orientador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal del área de RR.HH. está dispuesto a ayudarlo.</li> <li>- El personal del área de RR.HH. atiende de forma rápida en el servicio que brinda.</li> <li>- El personal del área de RR.HH. responde a sus inquietudes.</li> <li>- El personal del área de RR.HH. ha orientado de manera satisfactoria.</li> <li>- El personal de RR.HH. brinda atención a quien lo necesite.</li> </ul>		
	<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal que muestra cortesía</li> <li>- Personal que inspira confianza</li> <li>- Personal con conocimientos del servicio otorgado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal de RR.HH. se muestra cortés.</li> <li>- El comportamiento del personal de RR.HH. le inspira confianza.</li> <li>- El personal de RR.HH. tiene los conocimientos del servicio otorgado.</li> <li>- El personal de RR.HH. responde de manera segura.</li> </ul>		
	<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Horario conveniente</li> <li>- Comprensión de las necesidades específicas</li> <li>- Preocupación por los intereses del Usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La atención que brinda el personal de RR.HH. es personalizada.</li> <li>- El área de RR.HH. tiene un horario de atención conveniente.</li> <li>- El personal de RR.HH. entiende sus necesidades específicas.</li> <li>- El personal de RR.HH. se preocupa por sus intereses.</li> </ul>		
	<b>Tangible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones cómodas</li> <li>- Equipo de aspecto moderno</li> <li>- Material de comunicación adecuado</li> <li>- Apariencia de personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El área de RR.HH. tiene instalaciones físicas visualmente cómodas.</li> <li>- El área de RR.HH. cuenta con equipos de aspecto moderno.</li> <li>- El material de comunicación asociado al servicio es visualmente atractivo y entendible.</li> <li>- El personal que atiende en el área de RR.HH. tiene buena presencia.</li> </ul>		

Fuente: Adaptado de Ziethmal et al. (2009)

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE (Y)**

Nº	DIMENSIONES/items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD</b>								
1	El área de RR.HH. cumple con el servicio ofrecido.	-		-		-		
2	El área de RR.HH. brinda el servicio en el tiempo ofrecido.	-		-		-		
3	El área de RR.HH. proporciona las resoluciones sin errores.	-		-		-		
4	El personal del área de RR.HH. muestra interés en la resolución de sus problemas.	-		-		-		
5	El personal de RR.HH. lleva a cabo el servicio de manera correcta.	-		-		-		
<b>DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD</b>								
1	El personal del área de RR.HH. está dispuesto a ayudarle.	-		-		-		
2	El personal del área de RR.HH. atiende de forma rápida en el servicio que brinda.	-		-		-		
3	El personal del área de RR.HH. responde a sus inquietudes.	-		-		-		
4	El personal del área de RR.HH. ha orientado de manera satisfactoria.	-		-		-		
5	El personal de RR.HH. brinda atención a quien lo necesite.	-		-		-		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ( )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez validador. Dr./Mg.: Justiniano Aybar Huamani

DNI: .....

Especialidad del validador: Dr. Educación / metodológico

..... 30 de Junio del 2019

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

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

  
 .....  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE (Y)**

N°	DIMENSIONES/items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>								
1	El personal de RR.HH. se muestra cortés.	—		—		—		
2	El comportamiento del personal de RR.HH. le inspira confianza.	—		—		—		
3	El personal de RR.HH. tiene los conocimientos del servicio otorgado.	—		—		—		
4	El personal de RR.HH. responde de manera segura.	—		—		—		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATIA</b>								
1	La atención que brinda el personal de RR.HH. es personalizada.	—		—		—		
2	El área de RR.HH. tiene un horario de atención conveniente.	—		—		—		
3	El personal de RR.HH. entiende sus necesidades específicas.	—		—		—		
4	El personal de RR.HH. se preocupa por sus intereses.	—		—		—		
<b>DIMENSION 5: TANGIBLE</b>								
1	El área de RR.HH. tiene instalaciones físicas visualmente cómodas.	—		—		—		
2	El área de RR.HH. cuenta con equipos de aspecto moderno.	—		—		—		
3	El material de comunicación asociado al servicio es visualmente atractivo y entendible.	—		—		—		
4	El personal que atiende en el área de RR.HH. tiene buena presencia.	—		—		—		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiente

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable (  )    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr./Mg. Justiniano Aybar Avamani


DNI: .....

Especialidad del validador: Dr. Educación / Metodología

..... 30 de Junio ..... del 20.19.

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

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

  
 .....  
 Firma del Experto Informante

## Anexo 5: Matriz de datos

POBLACIÓN	ITEMS (GESTIÓN ADMINISTRATIVA)																TOTAL
	PLANEACIÓN				ORGANIZACIÓN				DIRIGIR				CONTROL				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	5	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	57
2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	53
3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	2	2	2	2	3	2	2	47
4	3	2	3	2	2	3	3	1	2	1	3	5	3	3	3	3	42
5	2	2	1	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	2	2	48
6	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	50
7	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	51
8	4	3	4	5	4	3	4	5	3	5	3	2	4	5	2	4	60
9	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	54
10	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	64
11	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	2	50
12	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	41
13	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	44
14	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	2	3	49
15	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	47
16	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	44
17	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	45
18	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	1	2	43
19	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	5	4	4	3	3	52
20	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	51
21	1	4	3	5	3	4	5	4	2	3	4	3	4	3	2	3	53
22	2	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	48
23	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	52
24	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	44
25	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	53
26	2	3	4	4	4	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	48
27	2	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	46
28	2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	46
29	2	4	5	4	4	5	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	51
30	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	43
31	2	3	3	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	45
32	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	45
33	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	61
34	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	56
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
36	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	64
37	4	3	3	3	3	4		4	4	3	4	3	4	3	3	3	51
38	4	3	4	5	4	3	4	5	3	5	3	2	4	5	2	4	60
39	3	2	2	3	3	3	4	4	2	4	3	4	2	3	3	3	48
40	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	52
41	3	4	5	5	5	2	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	70
42	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	60
43	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	42
44	4	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	3	4	3	4	62
45	3	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	61
46	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	73
47	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	55
48	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	2	48
49	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	40
50	3	3	1	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	38
51	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	64
52	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	2	4	4	56
53	2	2	3	2	3	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	48
54	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	42
55	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	2	54
56	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	71
57	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
58	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	68



59	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	59
60	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	59
61	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	58
62	3	3	2	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	51
63	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	51
64	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	67
65	5	5	4	3	2	3	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	62
66	5	5	4	5	4	3	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	67
67	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	72
68	2	3	2	3	2	4	3	5	3	4	4	4	5	5	3	4	56
69	4	5	3	4	4	5	2	3	3	2	4	5	1	3	4	2	54
70	3	4	3	5	3	4	5	3	3	4	5	2	2	3	5	4	58
71	4	3	5	4	3	5	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	63
72	4	5	3	4	2	5	4	3	3	4	5	3	4	5	4	5	63
73	2	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	65
74	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	72
75	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	71
76	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	4	3	67
77	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	67
78	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	73
79	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	66
80	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	71
81	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	68
82	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	70
83	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	3	5	66
84	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	74
85	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	74
86	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	3	69
87	3	3	4	2	2	2	2	2	4	3	1	1	3	3	3	3	41
88	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	47
89	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	48
90	1	1	2	2	2	2	1	1	4	4	4	3	3	4	4	4	42
91	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	50
92	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	5	4	5	4	5	62
93	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	55
94	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	42
95	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	62
96	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3	2	2	2	2	1	2	47
97	3	2	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	37
98	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	39
99	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	61
100	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	55
101	2	2	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4	5	4	59
102	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	60
103	3	3	3	3	2	2	1	4	4	4	3	4	3	4	3	3	49
104	3	3	3	3	2	2	1	2	3	4	4	3	4	4	3	4	48
105	5	4	5	4	5	4	5	4	2	2	2	2	4	4	4	4	60
106	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	48
107	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	5	2	2	1	48

POBLACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO																						TOTAL	
	CONFIABILIDAD					SENSIBILIDAD					SEGURIDAD					EMPATÍA				TANGIBLE				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
1	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	83	
2	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	3	4	3	4	91	
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	2	2	2	2	82	
4	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	48	
5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	72	
6	4	3	1	2	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1	1	1	2	67	
7	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	5	2	2	4	3	3	4	4	4	4	5	5	84	
8	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	86	
9	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	5	4	5	3	4	3	4	3	5	78	
10	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	75		
11	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	3	4	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	46	
12	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4	2	3	2	1	2	4	3	2	1	2	3	2	55	
13	2	3	4	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	64	
14	2	3	4	3	4	3	2	4	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	61	
15	2	3	2	3	2	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	58	
16	3	4	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	56	
17	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	52	
18	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	3	4	3	4	2	2	62	
19	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	59	
20	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	56	
21	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	59	
22	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	59	
23	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	59	
24	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	57	
25	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	55	
26	2	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	56	
27	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	58	
28	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	47	
29	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	5	5	4	5	4	5	82	
30	3	4	4	3	4	2	5	4	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	68	
31	4	3	2	4	3	2	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	62	
32	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2	4	2	3	2	3	2	3	60	
33	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	80	
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	82	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	
36	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	85	
37	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	79	
38	4	3	3	3	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	5	76	
39	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	2	3	4	4	4	74	
40	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	66	
41	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	1	1	4	4	4	3	5	4	3	5	4	5	85	
42	3	4	5	5	4	4	3	3	2	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	77	
43	3	4	5	3	3	4	2	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	78	
44	2	2	4	4	5	4	3	3	5	4	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	3	4	72	
45	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	95	
46	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	83	
47	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	88	
48	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	4	3	3	62	
49	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	57	
50	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	52	
51	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	2	4	4	74	
52	3	3	4	5	4	3	3	2	1	4	2	3	4	2	3	4	5	2	3	4	2	3	69	
53	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	73	
54	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	72	
55	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	75	
56	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	4	91	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	87	

58	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	102
59	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	88
60	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	5	5	4	2	2	3	77
61	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	5	3	3	4	3	4	3	79
62	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	5	60
63	4	5	5	4	4	4	5	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	71
64	4	3	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	3	5	3	1	3	4	4	1	81
65	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	3	4	5	5	2	95
66	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	94
67	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	95
68	4	3	3	2	1	4	3	4	2	5	3	4	3	5	3	2	3	5	2	1	70
69	4	3	5	3	4	4	3	5	4	3	5	5	4	3	5	3	5	4	3	1	83
70	2	3	3	5	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	5	4	85
71	1	3	4	2	5	2	4	3	5	4	2	3	3	5	3	4	5	3	3	4	73
72	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	98
73	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	94
74	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	101
75	4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	94
76	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	92
77	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	97
78	4	4	3	5	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	92
79	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	98
80	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	97
81	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	99
82	5	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	92
83	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	95
84	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	100
85	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	101
86	4	5	5	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	1	94
87	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	2	3	3	3	3	5	76
88	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	63
89	4	4	3	3	3	3	2	3	2	5	5	5	5	5	2	1	1	1	2	2	66
90	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	2	79
91	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	79
92	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	76
93	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	100
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	49
95	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	68
96	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	70
97	5	5	5	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	73
98	2	2	2	2	3	3	2	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	81
99	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	77
100	3	3	2	1	1	1	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	68
101	3	3	2	4	5	4	4	5	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	70
102	4	4	3	3	4	3	4	5	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	62
103	3	2	2	2	3	2	3	5	5	5	2	2	2	3	5	5	4	3	5	5	77
104	3	3	2	2	2	2	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	78
105	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	76
106	2	2	2	2	4	5	4	5	2	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	80
107	2	2	4	4	5	2	2	2	3	1	2	2	3	4	2	2	5	2	2	1	62

## **Anexo 6: Propuesta de valor**

La investigación desarrollada ha permitido identificar algunos aspectos de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local; esta investigación es de suma importancia, dado que aportará conocimiento científico, asimismo los resultados presentados permitirán a la Unidad de Gestión Educativa Local mejorar su intervención respecto a la gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario, permitiendo en ello la satisfacción del usuario durante su atención.

## Anexo 7: Fotografías



