



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Calidad de servicio y eficiencia administrativa en la UGEL N°09 Huaura -2022

Tesis

Para optar el Grado Académico de Doctora en Administración

Autora

Nataly Deomelia Lobaton Huaman

Asesor

Dr. Augusto Ramiro Brito Díaz

Huacho – Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Lobaton Huaman, Nataly Deomelia	42964119	12-12-2024
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Brito Díaz, Augusto Ramiro	15583068	0000-0002-0142-2788
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – POSGRADO-DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Márquez Valencia, Policarpo Diomedes	15759625	0000-0001-7697-5064
Bautista Juan De Dios, Rey Lelis	15596695	0000-0002-0463-5682
Grados Caverro, Maribel Lourdes	15615960	0000-0001-8352-7868
Minaya Azabache, Carlos Enrique	15590683	0000-0002-7354-7352

Nataly Deomelia Lobatón Huamán 2024-064415

CALIDAD DE SERVICIO Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA UGEL N°09 HUAURA - 2022

📄 Quick Submit

📄 Quick Submit

🌐 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACION_Tesis Posgrado 2024

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::1:3029808102

Fecha de entrega
3 oct 2024, 4:03 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
3 oct 2024, 4:06 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
INDICE_LOBATON-1.pdf

Tamaño de archivo
1.5 MB

90 Páginas

14,549 Palabras

76,700 Caracteres



Página 2 of 96 | Descripción general de Integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3029808102

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

▾ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

17% 🌐 Fuentes de Internet

3% 📄 Publicaciones

13% 👤 Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema evalúan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo. Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y lo revise.

**CALIDAD DE SERVICIO Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA
UGEL N° 09 HUAURA-2022.**

NATALY DEOMELIA LOBATON HUAMAN

TESIS DE DOCTORADO

ASESOR: Dr. AUGUSTO RAMIRO BRITO DÍAZ.

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
HUACHO**

2024

DEDICATORIA

A Dios por permitir mi realización como persona y profesional.

A mis amados padres, que orientaron y administraron mi vida escolar y superior.

A mi amado hijo, por su apoyo moral permanente en cada momento de la toma de decisiones.

NATALY DEOMELIA LOBATON HUAMAN

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, por abrirme las puertas para formarme pertinentemente.

A la Escuela de Posgrado, por introducirme en el mundo de la investigación.

NATALY DEOMELIA LOBATON HUAMAN

ÍNDICE

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
RESUMEN	9
ABSTRACT	10

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	15
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Objetivos de la investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación de la investigación	19
1.5 Delimitaciones del estudio	20
1.6 Viabilidad del estudio	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	22
2.1.1 Investigaciones internacionales	22
2.1.2 Investigaciones nacionales	25
2.2 Bases teóricas	28
2.3 Bases filosóficas	42
2.4 Definición de términos básicos	43
2.5 Hipótesis de investigación	45
2.5.1 Hipótesis general	45
2.5.2 Hipótesis específicas	45
2.6 Operacionalización de las variables	46

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico	47
--------------------------------	-----------

3.2 Población y muestra	48
3.2.1 Población	48
3.2.2 Muestra	48
3.3 Técnicas de recolección de datos	49
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	49
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS	
4.1 Análisis de resultados	50
4.2 Contrastación de hipótesis	70
CAPÍTULO V	
DISCUSIÓN	
5.1 Discusión de resultados	74
CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1 Conclusiones	76
6.2 Recomendaciones	77
REFERENCIAS	78
7.1 Fuentes documentales	78
7.2 Fuentes bibliográficas	78
7.3 Fuentes hemerográficas	78
7.4 Fuentes electrónicas	79
ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>En la calidad de servicio, ¿considera que el desempeño adquiere alto control?</i>	50
Tabla 2. <i>El servicio que se brinda, ¿cree que debe ser rápido y tener un registro?</i>	51
Tabla 3. <i>En relación al servicio administrativo, ¿es cualitativamente superior y es monitoreado?</i>	52
Tabla 4. <i>¿Para demostrar buena calidad en el servicio el desempeño debe ser idóneo y debe estar en un estándar de calidad?</i>	53
Tabla 5. <i>¿La calidad del servicio debe ser registrado temporalmente para evaluarlo?</i>	54
Tabla 6. <i>¿Cree que el servicio en la entidad es confiable y debe tener signos de credibilidad?</i>	55
Tabla 7. <i>Cuando llega un usuario, ¿muestra confianza a su inquietud o gestión?</i>	56
Tabla 8. <i>La mejora del servicio, ¿eleva la confianza en los usuarios?</i>	57
Tabla 9. <i>En un servicio cualitativo, ¿cree que debe primar la honestidad?</i>	58
Tabla 10. <i>En la atención al usuario, ¿cree que cuando se actúa con honestidad se gana la confianza?</i>	59
Tabla 11. <i>El servicio administrativo, ¿debe llevar al progreso o éxito?</i>	60
Tabla 12. <i>¿Es pertinente que una gestión estratégica nos lleve al éxito?</i>	61
Tabla 13. <i>La eficiencia administrativa, ¿es reflejada en los logros?</i>	62
Tabla 14. <i>Toda gestión estratégica, ¿se fija como metas los logros a alcanzar?</i>	63
Tabla 15. <i>El trabajo administrativo, ¿será eficiente por sus logros?</i>	64

Tabla 16. <i>En una gestión de calidad, ¿es necesaria la efectividad?</i>	65
Tabla 17. <i>Para operar cualitativamente, ¿es necesario la efectividad de las metas de atención?</i>	66
Tabla 18. <i>Cuando queremos demostrar eficiencia, ¿es necesario tener una buena productividad?</i>	67
Tabla 19. <i>Toda gestión pública eficiente, ¿muestra su éxito en la productividad?</i>	68
Tabla 20. <i>La productividad de una buena administración, ¿orienta el despegue cualitativo de una gestión?</i>	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>En la calidad de servicio, ¿considera que el desempeño adquiere alto control?</i>	50
Figura 2. <i>El servicio que se brinda, ¿cree que debe ser rápido y tener un registro?</i>	51
Figura 3. <i>En relación al servicio administrativo, ¿es cualitativamente superior y es monitoreado?</i>	52
Figura 4. <i>¿Para demostrar buena calidad en el servicio el desempeño debe ser idóneo y debe estar en un estándar de calidad?</i>	53
Figura 5. <i>¿La calidad del servicio debe ser registrado temporalmente para evaluarlo?</i>	54
Figura 6. <i>¿Cree que el servicio en la entidad es confiable y debe tener signos de credibilidad?</i>	55
Figura 7. <i>Cuando llega un usuario, ¿muestra confianza a su inquietud o gestión?</i>	56
Figura 8. <i>La mejora del servicio, ¿eleva la confianza en los usuarios?</i>	57
Figura 9. <i>En un servicio cualitativo, ¿cree que debe primar la honestidad?</i>	58
Figura 10. <i>En la atención al usuario, ¿cree que cuando se actúa con honestidad se gana la confianza?</i>	59
Figura 11. <i>El servicio administrativo, ¿debe llevar al progreso o éxito?</i>	60
Figura 12. <i>¿Es pertinente que una gestión estratégica nos lleve al éxito?</i>	61
Figura 13. <i>La eficiencia administrativa, ¿es reflejada en los logros?</i>	62
Figura 14. <i>Toda gestión estratégica, ¿se fija como metas los logros a alcanzar?</i>	63

Figura 15. <i>El trabajo administrativo, ¿será eficiente por sus logros?</i>	64
Tabla 16. <i>En una gestión de calidad, ¿es necesaria la efectividad?</i>	65
Tabla 17. <i>Para operar cualitativamente, ¿es necesario la efectividad de las metas de atención?</i>	66
Tabla 18. <i>Cuando queremos demostrar eficiencia, ¿es necesario tener una buena productividad?</i>	67
Figura 19. <i>Toda gestión pública eficiente, ¿muestra su éxito en la productividad?</i>	68
Figura 20. <i>La productividad de una buena administración, ¿orienta el despegue cualitativo de una gestión?</i>	69

RESUMEN

La teoría construida en el trabajo investigativo intitulado: Calidad de servicio y eficiencia administrativa 2022, tiene como Objetivo: Establecer la relación entre calidad de servicio y eficiencia administrativa, 2022. En cuanto a la muestra tenemos: a la muestra censal, ya que seleccionamos al 100% de la población puesto que es manejable la muestra presente en la investigación que asciende a 60 trabajadores. En el plano investigativo tenemos: El diseño es de carácter no experimental. El Tipo de Investigación: Cualitativo – Cuantitativo. En cuanto al enfoque, se utiliza el enfoque Mixto. Para reunir la información tenemos: La observación, el cuestionario y la encuesta. Para la expresión del tabulado de datos, se usó el sistema operativo Excel y la representación de figuras y cuadros se trabajó con el sistema operativo SPSS versión 25. En las conclusiones encontramos: Existe relación significativa entre calidad de servicio y eficiencia administrativa, 2022. Existe relación significativa entre calidad de servicio y el progreso o éxito de la eficiencia administrativa, 2022 y existe relación significativa entre la calidad de servicio y la efectividad de la eficiencia administrativa, 2022.

Palabras claves: Calidad. Servicio. Eficiencia. Administrativa.

ABSTRACT

The theory built in the investigative work entitled: Quality of service and administrative efficiency, 2022, aims to: Establish the relationship between quality of service and administrative efficiency, 2022 As for the sample, we have: the census sample, since we selected 100% of the population since the sample present in the research, which amounts to 60 workers, is manageable. On the investigative level we have: The design is non-experimental in nature. The Type of Research: Qualitative – Quantitative. As for the approach, the Mixed approach is used. In the data collection techniques we find: Observation, questionnaire and survey. To express the data tabulation, the Excel operating system was used and the representation of figures and tables was worked with the SPSS version 25 operating system. In the conclusions we found: There is a significant relationship between quality of service and administrative efficiency, 2022. There is a significant relationship between service quality and the progress or success of administrative efficiency, 2022. And there is a significant relationship between the quality of service and the effectiveness of administrative efficiency, 2022

Keywords: Quality. Service. Efficiency. Administrative.

INTRODUCCIÓN

Es tan necesario que en las circunstancias actuales se trate de manera pertinente un problema que aqueja a la población educativa y que tiene que ver con la calidad de atención que brinda la Unidad de gestión Educativa Local N° 09 tanto para sus miembros, en este caso profesores y personal administrativo de las distintas entidades educativas de su jurisdicción, como también el público usuario que se apersona a esta entidad del estado con la finalidad de recurrir a datos específicos que contribuyan con el desarrollo sostenido de los pueblos, lo que determinó que se tratará apropiadamente la Calidad de servicio y eficiencia administrativa en la UGEL N° 09 Huaura – 2022. Esto como parte del esquema globalizado en la que los intereses y necesidades de los usuarios de este sector requieren de un trato adecuado acorde a las exigencias del sistema. La calidad de servicio en este sector debe estar sustentado en un aporte filosófico en torno a la calidad integral, los que se orientan a partir de una buena organización con liderazgo positivo al servicio del usuario, tener un enfoque de los procesos de gestión, participación activa de sus trabajadores buscando la mejora, una toma de decisiones acertada y la relación intrínseca de beneficio compartido. Esto permite tener una eficiencia administrativa, lo que significa que es la capacidad que debe tener este ente superior para que las instituciones educativas, ya sean escuelas, colegios o institutos de nivel superior, para utilizar de manera óptima los recursos disponibles con el fin de lograr sus objetivos y cumplir con su misión educativa. Esto implica gestionar adecuadamente el tiempo, el dinero, el personal y otros recursos, de modo que se maximice el rendimiento y se

minimicen los alcances. En este sentido, la eficiencia administrativa puede medirse mediante diversos indicadores, como la relación entre el presupuesto asignado y los resultados obtenidos, la capacidad de los alumnos, la tasa de retención escolar, la utilización de instalaciones y recursos, entre otros. Una administración eficiente en el sector educativo no solo implica gestionar los recursos de manera eficaz, sino también garantizar la excelencia en la educación brindada, promover la equidad y la inclusión, y ajustarse a los requerimientos y demandas que van cambiando en la sociedad y en el ambiente educativo. Entonces, la tesis gira en torno a estos indicadores que tienen que ver con las exigencias sustanciales del desarrollo a nivel nacional. Por ello, se realizó un exhaustivo estudio para extraer los elementos clave que enriquecen este trabajo teórico presentado en la tesis.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Entender la esencia misma de la calidad de servicio que se ofrece en una entidad pública es muy compleja, dado que se hace necesario hacer un estudio pormenorizado de todas las acciones que ocurren en ella, teniendo en cuenta que son cientos de usuarios que frecuentan las instalaciones de esta unidad educativa, la misma que posibilita un servicio que alcanza a todas las entidades educativas de la región Lima provincias tanto de carácter público como privado y que forma parte de la Ugel N° 09, la que brinda un control pormenorizado de las acciones educativas no solo de carácter académico a través de los planes curriculares emanados de la alta dirección; sino también a los aportes del Gobierno Regional de Lima, en cuyo marco, atiende las necesidades de servicios, personal docente, administrativo y de servicio, actas y registros de notas, certificaciones entre otros aspectos de vital importancia para la buena marcha de la circunscripción territorial en la que se ha demarcado su territorio. Hay que entender que el propósito básico de la UGEL es implementar política educativa nacional y regional, proveyendo de gestión y provisión de servicios educativos para la Educación de menores, denominada básica. Educación técnico productiva, educación comunitaria y educación superior no universitaria, llevando adelante una relación intrínseca con los gobiernos locales y la propia región Lima provincias.

Sin embargo, medir como es un servicio o evaluar la calidad de servicio se convierte en una tarea que puede variar en función de las

percepciones que tenga cada usuario o individuo, los mismos que tenderán a estar cómodos con la forma de trabajo de quienes cumplen la función de apoyar el desarrollo educativo en la localidad, o, en su defecto, fustigarla si es que no se adecúa a las necesidades reales de los usuarios.

Esto da lugar a orientarnos a la búsqueda de una situación de gestión que contribuya con la eficiencia administrativa, lo que desde el punto de vista jurídico tiene como base el acto administrativo según el artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444 que se constituye en el elemento sustancial de la razón de ser de la labor administrativa, toda vez que genera provecho, deberes o derechos de los administrados en circunstancias específicas. Así, en la búsqueda de hacer viable y factible una acción, quienes regentan las entidades del estado, buscan que agradar al público, logrando una eficiencia administrativa que integrará y dará cohesión sólida a la entidad, en este caso, en el plano educativo.

1.1 Descripción de la realidad problemática

No se puede negar que la realidad peruana en materia educativa está en crisis, básicamente por la cuestión presupuestaria, la que genera otros desajustes con respecto a la calidad de la educación y sus mejoras; sin embargo, el hecho de tener carencias económicas para dotar de recursos educativos indispensables no es óbice para seguir en esta tarea tan importante para la localidad, la región y el país, entendiéndose que se tiene que atender instituciones educativas públicas y privadas y también hay que diferenciar la forma de trabajo tanto en zona urbana y en la zona rural, en la que no existen uniformidad de criterios para enfrentar los retos que nos presenta la sociedad actual. Es en ese contexto en el que podemos ubicarnos para realizar el estudio de factibilidad sobre la calidad de servicio y eficiencia administrativa en la UGEL N° 09.

La situación crítica referente al trato mal implementado de los funcionarios y jefes de área es notable, lo que conlleva a realizar un estudio de atención adecuado al cúmulo de usuarios, docentes, administrativos, estudiantes y público en general, lo que explica como causa el magro presupuesto asignado a cada una de las áreas, consecuentemente, el trabajo es desordenado, pues un mismo trabajador cumple hasta tres o cuatro funciones diferenciadas, lo que determina un pronóstico negativo de atención ideal al público, y que, necesariamente, requiere atender la mejora en la calidad de servicio, que encumbrará una atención pertinentemente adecuada y nos pronosticará la eficiencia administrativa esperada, dado el

cambio de actitudes y asunción de responsabilidades de acuerdo a CADA característica del perfil requerido en las áreas vulnerables, como en la necesaria adecuación de las capacidades profesionales de funcionarios y jefes de áreas.

Y al respecto, sería enfático señalar que, pese al magro presupuesto asignado para bienes y servicios, esta entidad educativa se ha adaptado a estas necesidades y ha desplegado una serie de actividades con la finalidad de hacer viable la tarea educativa.

Es menester señalar que, tan significativa labor obedece al profesionalismo y liderazgo por parte de quienes regentan en estos últimos tiempos esta unidad educativa del MINEDU, lo que se observa a partir de la ubicación del personal en puestos claves y de atención para demostrar toda una organización atendiendo las exigencias y los intereses de la población.

Esto sin duda hace posible avizorar toda una gama de políticas de los jefes de área que responden a los momentos que vive nuestra realidad, es de esta forma que se entregan muchas veces a jornadas de trabajo muy por encima de las horas de trabajo establecidas con la finalidad de cumplir los lineamientos de trabajo concatenado.

Así encontramos serias deficiencias como un soporte informático desactualizado debido a problemas de conectividad, las computadoras son obsoletas, las oficinas no son las más adecuadas; sin embargo, el personal cumple a cabalidad las tareas asignadas pertinentemente.

Esa capacidad de cumplimiento por parte del personal

administrativo, jerárquico y de servicio, demuestra que primero es la tarea para el cual se presentaron en los concursos de nombramiento o contrato, y que, si hay la necesidad de superar los vacíos y desfase, pues, solo el trabajo en equipo y el buen clima institucional el que permite este desenvolvimiento tan necesario en todos los organismos del estado, lo que a la postre será de invaluable apoyo para el desarrollo de la región y del país.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y eficiencia administrativa, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

PE1. ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el cumplimiento de directivas de control de asistencia y permanencia del personal, 2022?

PE2. ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la respuesta oportuna de informes solicitados por la Gerencia Central, 2022?

PE3. ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la asignación y distribución de requerimientos de bienes y servicios solicitados, 2022?

PE4. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y el seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestal, 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Identificar la conexión entre calidad de servicio y eficiencia administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 09 en periodo 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

OE1. Verificar la calidad de servicio y el cumplimiento de directivas de control de asistencia y permanencia del personal, 2022.

OE2. Verificar la relación entre la calidad de servicio y la respuesta oportuna de informes solicitados por la Gerencia Central, 2022.

OE3. Comprobar la relación entre la calidad de servicio y la asignación y distribución de requerimientos de bienes y servicios solicitados, 2022.

OE4. Comprobar la relación entre la calidad de servicio y el seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestal, 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

Se observa que la intención es construir una orientación teórica que contribuya con mejorar notablemente el hecho educativo a partir de la calidad de servicio y eficiencia administrativa en esta circunscripción territorial del MINEDU, con la finalidad de superar las expectativas de la comunidad huachana.

1.4.2. Justificación práctica

Es meritorio entender que el trabajo concatenado entre actores e interesados de la realidad educativa huachana, se pueda socializar entre el usuario y los servidores una relación válidamente aceptable que demuestre la calidad de servicio y eficiencia administrativa en la Unidad de Gestión Educativa N° 09 Huaura – Huacho.

1.4.3. Justificación metodológica

El discurrir del hecho investigativo recurre a muchos aportes, destacando las formas de llegar a demostrar una verdad y que, en última instancia, verificado con los resultados, se obtiene una metodología adecuada, con lo cual, diremos que se presenta la descripción y explicación del fenómeno en estudio.

1.4.4. Justificación epistemológica

Epistemológicamente le da un sentido bastante pragmático para entender la necesidad de ejecutar un ambicioso plan para entregar una adecuada **calidad de servicio** que conlleve a la resultante de una **eficiencia administrativa**, lo que, a la larga,

mejorará la atención del hecho educativo en la circunscripción territorial en la cual se desenvuelve la UGEL N° 09.

Es en esta perspectiva que se mostrará las bondades de la tesis construida y se constituirá en un modelo a profundizar en futuras investigaciones, dado que el hecho educativo es complejo; sin embargo, es plausible tratarlo, mejorarlo y superarlo.

1.5 Delimitaciones del estudio

En este apartado encontramos los siguientes criterios:

1.5.1. Delimitación espacial

El trabajo de la tesis se trabajó en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 09, la misma que está ubicada en la Calle Juan B. Rosadio N° 193 Hualmay - Lima – Perú.

1.5.2. Delimitación social

El trabajo de recopilación de datos desde la observación hasta la aplicación de los instrumentos de recopilación de datos se dio de manera socializada, entrando a un clima afectivo con los trabajadores y funcionarios con la finalidad de brindarle confianza y puedan expresar acertadamente cada una de las inquietudes de parte de la investigadora, lo que además de realizar esa relación investigativa, se fue enriqueciendo la relación amical.

1.5.3. Delimitación temporal

El trabajo investigativo desde la etapa inicial fue posible bosquejarlo y ejecutarlo desde enero a diciembre de 2022.

1.5.4. Delimitación conceptual

Tener en consideración los aportes significativos de nuestra investigación, nos da lugar a conceptualizar cada una de las variables en estudio:

Calidad de servicio, es la prestación de atención a un público usuario que cubre sus expectativas y necesidades del mismo.

Eficiencia administrativa, es la gama de acciones encaminadas al logro de objetivos hacia una meta prevista por la organización procurando ser la de mejor calidad.

1.6 Viabilidad del estudio

La viabilidad se da en medida que la entidad en la que se ubica el fenómeno en estudio es una entidad pública, de manera que, se nos ha brindado las facilidades del caso por parte del funcionariado, trabajadores y el compartir con los usuarios, lo que significa que permitió asimilar nuestro encuentro con el mundo educativo, en el que están inmersas nuestras variables en estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Pazmiño, J. (2021), Presentó su tesis. Calidad del servicio y su impacto en la satisfacción de los pacientes de un hospital. Escuela de posgrado. Su finalidad: examinar la disposición de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios. 183 pacientes formaron parte de la muestra. Metodología: de enfoque cuantitativo. De carácter No experimental. Nivel descriptivo. Para obtener los datos se empleó la encuesta y la escala de likert. Finalmente se concluye: los trabajadores del hospital transmiten confianza en los pacientes, obteniendo un buen puntaje, también resaltó la importancia que le dedican las enfermeras a los pacientes, saber que el personal está dispuesto a ayudar y solucionar problemas. Según los resultados la mayor parte de los clientes están satisfechos.

Mejía, D. (2023), expuso: Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua durante el año 2019-2023. Dirección de posgrado. Universidad Técnica De Cotopaxi. Latacunga Ecuador. Objetivo: Establecer la coordinación administrativa del servicio en el GAN en el municipio de Pangua. Para la muestra se contó con 377 individuos. Con respecto a la investigación: su enfoque fue cuantitativo. Nivel descriptivo. De diseño correlacional. La técnica usada para reunir datos fue la encuesta y las escalas como instrumento. Concluyendo: los resultados arrojaron que existe un buen nivel de calidad de servicio, gestión administrativa y con un buen sistema, sin embargo, se menciona que aún falta cubrir ciertas necesidades en la sociedad con respecto a este tema. El gobierno no está aplicando las técnicas pertinentes en cuanto a los

servicios de calidad por lo que se propuso un plan de capacitación.

Andrade, J. (2018), en su tesis para obtener la Maestría en Administración Industrial y de Empresas de Servicios. Evaluación de la eficacia en la implementación de los instrumentos de evaluación del desempeño en el departamento de farmacia. Escuela de posgrado. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Objetivo: Examinar la eficacia al emplear una evaluación de desempeño. a través de una encuesta efectuada hacia el área operativa de una institución de salud. Muestra: estuvo representada por 4 miembros del personal. Se observa que la investigación es de nivel descriptivo. A modo de reunir la data, se utilizó la encuesta como técnica. En las conclusiones encontramos que: al examinar los instrumentos de evaluación hacia las empleadas de farmacia, se demostró que se necesita modificar dicho instrumento para tener resultados más consistentes. Se evidenció que el personal tiene poco conocimiento sobre los elementos de la evaluación. Es necesario informar sobre la importancia de las evaluaciones, seguimientos, planes de mejora presentes en las herramientas.

Quiroga, R. (2021), presentó: La administración y su impacto en el rendimiento laboral de los empleados. Escuela de posgrado. Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil, Ecuador. Objetivo: Analizar el impacto de la administración no planeada en el contexto del rendimiento laboral. Muestra: estuvo representada por 20 directivos de la empresa. Según su metodología es de enfoque mixto. No experimental. Nivel descriptivo. Para recaudar la información se recurrió a la encuesta y la entrevista. Para finalizar: el despacho de pedidos ha sido cumplido y tiene valores superiores. Plan de mantenimiento ha sido cumplido aceptablemente. Hubo un buen resultado con respecto al factor de bienestar

psicosocial. En escala de desgaste se encuentra a un nivel mediano.

Zepeda, A. (2018), en su trabajo final: Plan de mejora de procesos para la gestión de datos maestros en Cargill de Honduras. Facultad de posgrado. Universidad Tecnológica Centroamericana. Cortes, Honduras. Objetivo: examinar cómo influye el requerimiento de trabajo, la capacidad de trabajo y los instrumentos del proceso, favorecen a la administración y la calidad de los datos maestros de Cargill en Honduras. Muestra: estuvo basada en las observaciones de las solicitudes en los meses de enero y febrero en la base de datos. Según su metodología: de enfoque mixto. Nivel descriptivo - Longitudinal. La técnica empleada de acopio de datos fue la tabulación y como instrumento, el formulario. Llegando a concluir: durante el mes de febrero se la eficacia fue de un 81.36%. En el mismo mes, la completitud y firmeza con respecto a la calidad de información fue de 99.23%. Se encuentra más demanda en las solicitudes de producto finalizado. El promedio de eficacia mejoró a final de enero. El añadir los instrumentos de Microsoft SharePoint facilitó recolectar de manera eficaz los datos que son necesarios para medir las métricas en el campo de maestros.

2.1.1 Investigaciones nacionales

Aliaga, R. (2019), expuso su tesis: Calidad del servicio, satisfacción y fidelidad de los pacientes en los servicios de consulta externa. Escuela de posgrado. Objetivo: Establecer el vínculo e impacto que ocurre entre la calidad de servicio, satisfacción y de compromiso por parte de los usuarios del personal de consulta externa. Participaron 385 pacientes como parte de la muestra. La investigación siguió un enfoque mixto. De carácter No experimental, de corte transversal. Se recaudó los datos pertinentes con la entrevista y de técnica se empleó la Rejilla de Repertorio de Kelly. En las conclusiones encontramos que: Con respecto al tema, es una teoría formada por la perspectiva de calidad técnica y funcional. A partir de su experiencia al obtener un servicio, los clientes suelen evaluar su calidad. Los resultados indicaron que la calidad funcional influye en el siguiente orden fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, competencia.

Ramos, D. (2019), en su informe: La calidad del servicio y su impacto en la satisfacción de los usuarios de un banco. Objetivo: precisar la incidencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los clientes. Para la muestra se contó con 356 clientes. Hallamos que es de enfoque cuantitativo. Nivel descriptivo. De diseño correlacional. Como técnica de recojo de nformación se utilizó la encuesta y de instrumento el cuestionario. Finalizando: Se confirmó que existe una correlación significativa. El nivel de satisfacción por parte de los usuarios es alto en respuesta si el producto o servicio brindado llena sus expectativas. en el aspecto visual, la seguridad que se brinda tanto como la capacidad de respuesta, la confianza y empatía tuvieron resultados positivos, altos, cumpliendo expectativas.

Tinco, L. (2022), Presentó: Calidad del servicio y nivel de satisfacción del

cliente en empresas familiares que distribuyen gas a domicilio. Escuela de posgrado. Objetivo: precisar la conexión que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Se contó con 144 clientes como parte de la muestra. Con respecto a la metodología: es de enfoque cuantitativo. No experimental, correlacional. En la recopilación de datos encontramos que: como técnica se utilizó el encuesta y como instrumento la escala de likert. En las conclusiones encontramos que: Basándonos en los resultados existe una conexión significativa con la satisfacción, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Queda demostrado que se halla una conexión entre las variables.

Ponce, M. (2022), sustentó: Plataforma digital y eficiencia de gestión en la superintendencia nacional de migraciones, 2021. Tiene por finalidad: analizar la conexión entre plataforma digital y eficacia de la gestión en la superintendencia nacional de Migraciones. 80 colaboradores intervinieron en la muestra. Siguió un de enfoque cuantitativo. No experimental, de corte transversal. La técnica empleada en este caso fue el cuestionario y de instrumento la escala de Likert. En las conclusiones encontramos que: sobre el objetivo principal, se encontró que sí existe una relación positiva y moderada. Con respecto al primer objetivo específico se halló una relación positiva media. Con respecto al segundo objetivo se halló una relación positiva débil.

Sánchez, D. (2022), en su tesis para obtener la Maestría en Gestión pública. Administración y calidad del servicio ofrecido a los usuarios de una municipalidad. Escuela de posgrado. Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú. Objetivo: precisar la conexión entre la administración y la calidad de atención a los clientes de una municipalidad. Muestra: estuvo representada por 100 miembros del personal. En la investigación encontramos: de enfoque

cuantitativo. No experimental, correlacional. A modo de recojo de información: de técnica se utilizó la encuesta y un cuestionario. Se llega a la conclusión: el 76% de los encuestados afirmaron que la gestión se realiza de manera eficaz, por lo que se sugiere mejorar con respecto a la organización, dirección, control, a fin de cumplir con todas las expectativas al 100%. Por otro lado, un 64% mencionó que la calidad de atención es eficaz. En general, se afirma la conexión que existe por parte de las variables.

2.2 Bases teóricas

Calidad de servicio

Para lograr un servicio de calidad se deben conocer las principales necesidades del cliente, usuario o persona a quien se le brinda un servicio, el trabajo basado en estas necesidades tiene como fin crear un sentimiento de satisfacción, donde el cliente asuma que la entidad se interesa y esfuerza por brindar la mejor calidad. Las nociones que se tienen sobre calidad de servicio no son recientes y aún sigue formando parte del estudio dentro de la administración privada. Debido a la globalización, la transformación de la sociedad, la implementación del término competitividad en torno a una empresa y del país; la calidad de servicio, hoy en día, es relevante para los administradores privados, tanto como para los administradores públicos. Se planteó y determinó, por medio de la política de modernización de la gestión pública, un conjunto de esfuerzos, puestos a asegurarse que todos los servicios que brinda el estado sean propicios. La idea de calidad de servicio va a ser compuesta por los clientes de un servicio en específico, y este servicio tiene que estar al tanto de las necesidades de sus usuarios y cumplir sus expectativas. Si de la calidad de servicio podríamos mencionar también que se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario, por ende, las personas que reciben un servicio de calidad resultaran satisfechos, ocasionando un agrado, creando en ellos una idea positiva posibilitando que el usuario en cuestión vuelva a optar por el servicio que se le brindó, incluso logrando que el usuario realice sugerencias acerca de este. Según el marco de la ley de modernización del estado, todos los organismos públicos del Perú deben prestarle la mayor importancia el tener satisfechos a sus usuarios y priorizar

un servicio de calidad. La calidad de servicio es heterogénea y su eficacia será puesta en evidencia por diversas personas con distintos puntos de vista que crean sus propias conclusiones, por lo que resulta un poco complicado y amplio el estudio del caso (Izquierdo Espinoza, 2021).

Ha pasado ya muchos años desde que en el país mexicano se tomó como iniciativa la evaluación del servicio brindados en un hospital. El analizar los movimientos y funcionamiento de manera continua lleva a que eventualmente de identifiquen los puntos fuertes y flaquezas al momento de llevar a cabo una actividad.

Con el paso del tiempo, la calidad ha sido un tema que ha tenido gran relevancia en distintos países. Con respecto a la salud, en el país de México, se obtuvo la primera experiencia sobre la calidad y la examinación de la misma; la cual fue llevada a cabo en el IMSS (instituto mexicano del seguro social) dicha institución, años atrás, ubicándonos específicamente en 1956, comenzó una revisión a los expedientes clínicos con el propósito de fortalecer la calidad del servicio brindado por el personal de salud, cabe mencionar que fue realizada de manera extraoficial y no posee la perspectiva de la realidad actual. Es desde esta experiencia, así como también la exigencia de las personas que hacen uso de estos servicios, que se da un inicio formal al estudio de la calidad de los servicios el en sector salud en la década de los 70's. Fue el doctor estadounidense Avedis Donabedian el precursor justamente de este tema y su contraparte mexicana el Dr. Enrique Ruelas, y señalan que para que haya una buena calidad de servicio en el sector salud se debe hacer una revisión periódica y constante de modo que se ponen en evidencia las áreas que requieren mayor atención de modo que se encuentre una mejor relación entre el desempeño y resultados en beneficio de

los usuarios. Respecto al tema, Lara nos hace una mención relevante diciendo que es necesario observar y notar qué es lo que se esperan recibir los usuarios, de este modo se cumpliría lo que los usuarios esperan recibir e incluso en algunos casos superar las expectativas. Y es justamente teniendo esta idea que cada paso sobre la constante evaluación de la calidad tiene un papel importante, porque permiten trazar algunas estrategias para una solución más puntual (Pedraza Melo, Bernal González, Lavín Verástegui, & Lavín Rodríguez, 2015).

Las empresas deben concebir la idea de que lo más importante es el cliente y ofrecerles todo lo necesario para que se sientan satisfechos sobre su servicio, esto se logrará estudiando constantemente a sus clientes, analizando todos los pormenores que indiquen un requerimiento de su parte de ellos creando un lazo de empresa-cliente afianzando la lealtad.

Se halla una conexión entre calidad de servicio y el usuario, al realizar un examen, es dicho usuario quién expondrá los resultados sobre este, sirviendo como base para las comparaciones con la competencia. Brandy y Cronin, mencionaron que naturalmente los organismos de servicio atienden a sus clientes basándose en los resultados sobre los mismos. Aunque suene relativamente bien, la realidad es que los organismos no deberían actuar con la perspectiva que tienen ellos sobre sus usuarios, todo lo contrario, deberían tener en cuenta el punto de vista que tienen sus

usuarios acerca del organismo en cuestión. Los autores también resaltaron que las organizaciones que cumplen con lo mencionado anteriormente suelen tener mayor éxito en comparación con otras, referente a la manera en como realizan sus estrategias de mercado. Conforme a esto, se sostiene que las organizaciones de estos siglos, deben transformarse a una asociación de adiestramiento y de esta manera poder crear nuevos conocimientos que admita incorporar ideas para el fortalecimiento constante, de manera rápida y eficaz, que se empeñe a diario para conseguir beneficios y poder tener una noción más firme sobre lo que desea el usuario, logrando finalmente que se sienta satisfecho. En conclusión, la calidad de servicio se identifica con la satisfacción. El usuario que satisfecho si encuentra en el servicio todo lo que está necesitando y un poco más. Aun así, la satisfacción tiene aspectos subjetivos como la expectativa y la percepción, debido a esto la calidad no es algo que pueda simplemente cuantificar o conceptualizar en términos objetivos, por eso, es necesario que las organizaciones evalúen constantemente las ideas que sus usuarios tienen acerca de ellos (Arellano-Díaz, 2017).

Uno de los principales factores para lograr una buena calidad de servicio en una empresa recae en los trabajadores, es él quien tiene la misión de atender

de la mejor manera al cliente, motivados, deben conocer cada aspecto del trabajo y seguir esforzándose por mejorar aún más, el trabajador debe cumplir con muchas características y estar listo para cada situación que se presente.

El trabajador, hoy en día, debe presentar una serie de características específicas. Se requieren personas profesionales que cuenten también con los aspectos especiales con respecto al trato hacia los demás, su manera de interactuar con la sociedad y los conceptos que tenga sobre la vida, personas indulgentes, con capacidad de adaptación en una empresa, al manejo del mercado y por supuesto, a las necesidades del cliente. Otro punto es que el trabajador tenga la capacidad de tomar decisiones, es decir, que no dependa al cien por ciento de la empresa para realizar sus actividades. Que tengan ideas frescas, creativos, dispuestos a tomar oportunidades de desarrollo dentro de la empresa. Con esto mencionando entendemos que la gestión del personal es un punto importante al momento de querer llevar una ventaja competitiva en el mercado. La gran parte del mundo empresarial consigue esto por medio de elementos intangibles tal como la indagación, la inversión, la destreza, aptitudes del personal y los conocimientos. Diversos académicos del área de gestión de recursos humanos, contemplan que la manera en la que se direcciona el capital humano en estos años ha ido prosperando, como

consecuencia de la globalización del mercado y los repentinos cambios que ocurren y ocasionan inestabilidad en el ambiente. Esto supone que las empresas en un futuro tendrán que adaptarse a estas variaciones velozmente y hallar ventajas competitivas para mantenerse dentro del mercado. Cuando existe competitividad las personas deben luchar por desarrollarse para que se mantenga en un buen nivel (Najul Godoy, 2011).

Es una tarea difícil lograr la conformidad de todos los clientes, cumplir con las expectativas es un trabajo que se debe de realizar día a día, y dentro de una empresa, es necesario seguir cada pauta que se advierta de modo que se cree una reputación intachable y genere a vista de los clientes confianza con consumir un producto solo por venir de la empresa.

La calidad de servicio se muestra como un acercamiento entre lo que se espera del servicio y que se puede percibir. Este mide el nivel en el que las condiciones que anhela el usuario son percibidas por él luego de crear una idea sobre el servicio recibido. Es una medida con lo que respecta la satisfacción del cliente. La norma ISO que lo conceptúa como “la visión que tienen los usuarios con respecto al nivel en que se han dado atención a sus necesidades”. Que el cliente sienta que está recibiendo un servicio excepcional no es del todo seguro, y no pasa con todos. La calidad de servicio finalmente la a depender primordialmente de

varios factores, comenzando por la eficacia de la empresa al trabajar sobre las expectativas del cliente, la segunda sería la de observar, analizar, la experiencia que pudieron haber tenido los cliente con productos de otras empresas, de la competencia, y también con la propia empresa, podríamos mencionar también la habilidad de la empresa al comento de comunicarse con su público, y también, por supuesto, la opinión de terceras personas acerca del servicio brindado por la empresa. La impresión de la calidad de servicio sobre un producto en específico se puede dar aun si el cliente no ha tenido una experiencia real de consumo con este, únicamente con el concepto que haya creado y guardado a cerca de la empresa, la reputación que se haya construido. Por lo tanto, si bien la disconformidad del cliente es una señal muy común sobre la baja satisfacción que se genera, el hecho de que no haya reclamos no significa precisamente que exista una elevada satisfacción de parte de ellos. Para que haya calidad de un producto se necesita que en cada etapa de la colocación de un producto se eviten los fallos, desajustes, para alcanzar como mínimo, cumplir con las expectativas y los clientes tengan una buena percepción de la empresa (César Camisón, Sonia Cruz y Tomás González, 2006).

Eficiencia administrativa.

Se deben cumplir con ciertos parámetros para lograr calificar a un acto como eficaz. Realizar una actividad organizada y de manera óptima, posibilita obtener los resultados deseados, de modo que al definir esta palabra se deben tener en cuenta estos puntos resaltados.

La idea eficacia nos da a entender cuál será el orden que debemos seguir para el desarrollo de las actividades. Un acto deberá reunir ciertas condiciones antes de ser llamado eficaz, por lo que el orden cuenta a su vez con mecanismos de paralización, las cuales son de entera responsabilidad de la persona que haga ejecución de dicha actividad. Es por esto que resulta de gran importancia plantear límites en lo que respecta a la noción de la palabra para de este modo poder establecer la relación con sus mecanismos de ejecución. Estos aspectos serán evaluados en la primera parte del presente capítulo. De igual modo, definir el instante desde el cual un acto administrativo puede ser llamado eficaz y desde que instante deja de tener efectos jurídicos, serán evaluados en la segunda parte de este capítulo. En cuanto a la tercera parte, se verá lo correspondiente a Límites Objetivos, Subjetivos,

Espaciales y temporales que darán a entender mejor la noción de eficacia. Se realizará un análisis de los alcances de lo entendido por eficacia y cuál es su relación con la validez. De igual modo se hará un estudio sobre los conceptos de ejecutividad y ejecutoriedad, y se hará una diferenciación entre ellos y a su vez entre estos y la eficacia. La eficacia del acto administrativo es la capacidad para producir efectos jurídicos. Para lograr el cumplimiento de manera eficaz del acto administrativo se requiere una serie de pautas la cual consiste, en su normalidad, en la comunicación del acto al administrado (Saborío Valverde, 2002).

El concepto sobre eficiencia administrativa es algo que se ha venido estudiando hace ya muchos años, y conforme ha pasado el tiempo la idea que se tiene sobre esto ha ido cambiando. Existen diversos puntos de vista por parte de académicos y en este apartado conocemos el significado que le atribuyen algunos autores.

Centrándonos en el campo de la administración, podemos decir que encierra diversos significados con respecto a la palabra eficiencia, y en algunas ocasiones su definición ha sido impulsada por el contexto histórico o la época en que se abordó el tema. En el año 1994, Taylor hace mención a la máxima eficiencia, y enfocó una parte de su disertación a la habilidad de un empleado al momento de realizar sus actividades en el trabajo. Aun así, también centró esta eficiencia tiene como objetivo final lograr la máxima

prosperidad por parte de los dueños de la empresa, y del mismo modo para sus trabajadores. Para Taylor la idea de administración tenía que buscar la máxima satisfacción para el jefe, y de misma manera, lograr este sentimiento en el trabajador, es entonces que parte de ahí la necesidad de tener la máxima eficiencia del trabajador, y esto se cumple cuando el trabajador se esfuerza continuamente y rinde a grandes rasgos en la producción diaria. El concepto que tiene Taylor sobre la eficiencia en la administración no es algo de entrañar, puesto que proviene de la industria, en los tiempos donde la producción industrial formaba parte importante dentro de la economía en los Estados Unidos. Al momento de hablar de administración, también se tocarán otras tres palabras importantes, las cuales son, la eficiencia, eficacia y la efectividad. Dichas palabras en este contexto no se deben confundir, en la mayoría de ocasiones se toman como sinónimos de manera errónea, pero no lo son completamente, Según Bernal y Sierra la eficiencia puede ser entendida como la capacidad de los seres y de los organismos de conseguir los mejores resultados con la mínima cantidad de insumos, es decir, utilizar de la mejor manera los recursos. Los autores también mencionan que la eficiencia tiene que ver con los recursos y el uso que se le dé, con el fin de producir de la mejor manera los servicios de las organizaciones (Barrera Lievano, 2020).

Dentro de una empresa se debe plantear una meta final, qué es lo que se quiere lograr; las metas son muy importantes, ayudan al desempeño y crecimiento de esta, una administración con buen manejo de sus recursos y en todos sus aspectos será eficiente lo que dará mejores resultados frente a sus clientes.

La eficacia se planifica como un principio que rige la manera de actuar de la administración pública; entonces podríamos colocar la aplicación de la eficacia de manera directa con los trabajadores públicos, así también ha sido distinguido la jurisprudencia, ya que son quienes actúan para que se de atención a los requerimientos, de manera que anticipa el orden y dentro del proceso instaurado, aplicando reglas para obtener los efectos prudentes y metas de esta. La eficacia es una parte del eje primordial de la gestión para la ejecución de sus metas, sin esta se perdería la fragancia de las bases, la misma existencia del estado de derecho. Para Parejo Alfonso la eficacia es la productividad, el desempeño de la empresa al realizar sus actividades. La administración se da con la objetividad de las utilidades generales y se mueve de acuerdo con las convicciones de la eficacia y rendido completamente a la ley y al derecho. Por otro lado, dado que su objetivo principal es satisfacer el interés general, se reconoce la inclusión del principio de eficacia en el marco constitucional como parte de los requisitos para su funcionamiento y el de su personal. Este principio tiene una definición específica y establece una serie de relaciones, a

veces conflictivas, entre legalidad y eficacia. Debido a esto Uranga Cogollos, al indicar que la eficacia no es exactamente un objetivo de la administración, sino un factor condicionante, diciéndolo de otra manera no corresponde a la administración buscar la eficacia como un objetivo en sí mismo; en cambio, este principio actúa como un recurso necesario para lograr esas metas. Debemos recordar que una administración que tiene eficacia, es la que cumple con lo esperado y da respuestas claras y correctas a las exigencias y necesidades de un grupo de individuos, mediante procesos legalmente establecidos y diseñando actos administrativos que sean catalogados como eficaces (Padilla Ruíz, 2018).

La eficiencia y la eficacia son dos palabras distintas que guardan una relación de destreza, el esfuerzo y un mejor medio para determinar los objetivos de una organización. Ambas tendrán la tarea de formar un concepto para la administración.

Es conveniente dar una definición práctica sobre el concepto de eficiencia y eficacia, para poder ubicarlos; habría que mencionar que son recursos que van a tener una impresión directa con el rendimiento en cualquier función administrativa. Ambos conceptos involucran la capacidad, el empeño y la oportunidad, así como también una visión más certera para la instalación de los objetivos hacia donde se dirige el empeño. La determinación y la evaluación del producto va a medir el desempeño, dicho de otra forma, se indicará el desempeño que tuvieron las personas dentro de la función en particular que se quiere evaluar.

En este tema, el rendimiento organizacional, la eficiencia y la eficacia, son las proporciones más empleadas para conceptualizar la administración. La eficiencia se va a caracterizar en la promoción del empleo de los recursos, los costos, el tiempo y a forma. La eficiencia va a calificar el camino entre los medios y los fines, mientras haya más eficiencia, habrá más racionalidad y optimización. Desde un punto de vista más sencillo podríamos definir como eficiente al ahorro de los recursos financieros, pero realmente esto solo aportaría a la eficiencia si se utilizara para algo más ese ahorro, incluso así faltarían determinar el criterio de tiempo y forma. Los bienes o servicios deben de producirse según se dé el caso, en buen tiempo para que pueda llegar a su destino y también, respetando toda norma que en el país suele ser complejo y difícil para el servidor público en caso de que no haya sido formado para esto, o si no tiene ninguna clase de práctica.

También puede darse situaciones donde los ahorros son muy grandes, y si el servicio que se ofrece no está al nivel o no se presenta a tiempo, esto puede desencadenar una situación crítica, un claro ejemplo sería en la función pública encargada de la atención de a la salud, una mala práctica de la eficiencia podría tener consecuencias realmente graves (Aburto Munoz, 2000).

La gestión pública tiene sus fines y uno de ellos es cumplir con los requerimientos de los ciudadanos, pero no tiene como fin solo la parte material o económica del caso, es aún más compleja. La administración con base a su experiencia, puede sugerir lo programas que más refleje una necesidad para los miembros de la sociedad.

La eficiencia en el servicio público debe ser tomada también como otro aspecto, no necesariamente en lo económico. La administración pública

tiene que lograr algunos objetivos sociales. Tiene que conseguir por medio de actividad racional, la satisfacción de la sociedad frente a sus necesidades materiales y las culturales, dentro del procedimiento político y de las reglas de la ética pública. En este contexto la eficiencia pública toma un concepto más extenso. Es la racionalidad, no es común que esto no incluya la economía y la precisión. Pero es el interés público quien va a encaminar la acción administrativa y el producto de esto como ya se ha mencionado, no es precisamente económica. La administración pública tiene diversos objetivos y uno de ellos es cumplir satisfactoriamente con los servicios que una comunidad necesita. Cada país tiene su propio proceso político y este va a identificar las funciones que el gobierno debe realizar y poner un límite en tanto a las responsabilidades. De hecho, la administración misma aportará con sus ideas y experiencia a los programas que deberán ser atendidos durante el proceso político. Luego de que se hayan creado las planificaciones la política general, los objetivos finales, la administración se encarga de decidir qué tareas deberían realizarse. Ahora la pregunta sería en qué se basa la administración para tomar esa decisión. Se basa, en un hecho fundamental, prestar los servicios necesarios de forma satisfactoria. Resulta tedioso definir lo que es un servicio satisfactorio. Para algunas personas puede ser satisfactorio si es equitativo, si es justo y honesto a la hora de realizar el trabajo gubernamental. Todos estamos de acuerdo que merecemos los mismos derechos, entonces todos deben recibir el mismo trato, a la vista del legislador como del administrador (Ramírez Cardona, 1987).

2.3 Bases filosóficas

En una visión amplia del pensamiento filosófico, la práctica pedagógica se ha visto que el estado presupuesta los recursos necesarios para hacer de la educación un sector altamente servicial; sin embargo, a veces, estos recursos no alcanzan suficientemente para suplir todas las necesidades del sector educación. Entonces, se hace necesario recurrir a la formación integral como persona y profesional de quienes prestan servicio al país, así, encontramos que si le ponemos un poco de deseo de superación a lo que se hace, entonces, podemos brindar una **alta calidad de servicio**, lo que a la larga, traerá bienestar y expectativas favorables a todos los sectores de la circunscripción territorial donde se encuentra la Ugel N° 09.

Esto que acabamos de expresar, tiene como finalidad llegar a una **eficiencia administrativa**, lo que al final, logra el bienestar general de todas las personas que hacen los esfuerzos denodados por prestar una buena imagen ante la comunidad en general, lo que significa poner en alto esta imagen tan venida a menos en las entidades del estado. Ya en su tiempo, platón nos entrega la organización adecuada para la eficiencia de las instituciones del estado en La República, que viene a ser el gobierno de las “polis”. Entendemos como calidad a la satisfacción de todos comprendiendo el cuerpo orgánico de la entidad, directivos, administrativos y usuarios, los mismos que forman parte de las organizaciones y la sociedad (Senlle, Andrés y Gutiérrez Nilda, 2005).

Sin embargo, esto no suele suceder cuando no hay una motivación pertinente, y, solo si cumplen los lineamientos emanados del órgano superior, en este caso, el MINEDU, tiene que desplegarse una actitud al servicio del país, lo que da lugar a demostrar la eficiencia en servicio y mejora de la calidad educativa.

2.4 Definición de términos básicos

Administrativa: Esta palabra posee dos acepciones: 1. Está referida a la administración y 2. Persona que cumple funciones en un organismo estatal o privado (DRAE, 2021).

Calidad: Nos indica la cualidad que poseen las cosas y que son de una fabricación, procedencia o creación, tanto como bien o servicio (Conceptodefinición.de, 2021).

Eficiencia: La academia de la lengua española señala 2 definiciones: 1. Capacidad para enfrentar una situación dada, y 2. Logro de resultados con recursos mínimos (Española, Diccionario de lengua española., 2021).

Estado: Para la RALE existen hasta 17 acepciones: 1. Está ligado al movimiento. 2. La estructura del estado. 3. Momento en que se encuentra una persona. 4. Situación de reconocimiento civil. 5. País libre. 6. Organización política. 7. Órgano de gobierno. 8. Territorio. 9. Balance contable. 10. Acción de medición. 11. Superficie. 12. Comitiva. 13. Manutención. 14. Cuerpo íntegro o averiado. 15. Molécula. 16. Casona y 17. Corte (Española, Diccionario de lengua española., 2021).

Gestión: Se refiere a la acción o el efecto de gestionar en una gerencia o administración al servicio de la comunidad (Española, Diccionario de lengua española., 2021).

País: Es un territorio demarcado geográficamente y que dentro de sus componentes considera a población como recursos naturales, de modo que posee cultura, política, etnias y lingüística (Significado.com., 2021).

Presupuesto: Es el motivo para ejecutar algo. También está referido a

conjetura, cálculo, previsión y evaluación de recursos (Española, Diccionario de lengua española., 2021).

Respeto: Para la RAE, encontramos 8 acepciones: 1. Veneración. 2. Consideración. 3. Prevención. 4. Temor. 5. Respeto. 6. Espada. 7. Persona. 8. Acatamiento (Española, Diccionario de lengua española., 2021).

Servicio: Es la práctica o actividad que tiene por finalidad satisfacer la necesidad de una persona, que puede ser inmaterial o material (Economipedia, 2021).

Urbanidad: Está referido a las pautas y costumbres del comportamiento adecuado y razonable en una sociedad con normas pre establecidas (Economipedia, Economipedia, 2021).

Usuario: Indica a la persona que usa un producto o servicio de manera continua, en una entidad pública o privada (significados.com, 2021).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre calidad de servicio y eficiencia administrativa, 2022.

2.5.2 Hipótesis específicas

HE1. Existe relación significativa entre calidad de servicio y el cumplimiento de directivas de control de asistencia y permanencia del personal, 2022.

HE2. Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la respuesta oportuna de informes solicitados por la Gerencia Central, 2022.

HE3. Existe relación significativa entre calidad de servicio y la asignación y distribución de requerimientos de bienes y servicios solicitados, 2022.

HE4. Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestal, 2022.

2.6 Operacionalización de las variables: “Calidad de servicio y eficiencia administrativa”.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala
Var. X Calidad de servicio.	Es la prestación de atención a un público usuario que cubre sus expectativas y necesidades del mismo.	Acopio de información en relación a la calidad del servicio.	X.1. • Calidad técnica.	• Prueba de aceptación del mercado.	1, 2 y 3	Nominal
				• Eficiencia y productividad	4 y 5	Nominal
			X.2. • Capacidad de respuesta.	• Efectividad.	6, 7 y 8	Nominal
				• Cumplimiento de requisitos a tiempo.	9 y 10	
Var. Y Eficiencia administrativa.	Es la gama de acciones encaminadas al logro de objetivos hacia una meta prevista por la organización procurando ser la de mejor calidad.	Recopilación de datos en torno a la eficiencia administrativa.	Y.1. • Gestión de recursos humanos.	• Cumplimiento de directivas de control de asistencia y permanencia del personal.	11, 12 y 13	Nominal
				• Respuesta oportuna de informes solicitados por la Gerencia Central.	14 y 15	Nominal
			Y.2. • Gestión de recursos materiales y financieros.	• Asignación y distribución de requerimientos de bienes y servicios solicitados.	16, 17 y 18	Nominal
				• Seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestal.	19 y 20	

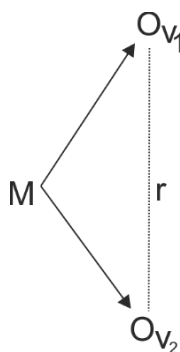
CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Recurriremos a un trabajo científicamente aceptable:

3.1 Diseño metodológico

La investigación es de carácter no experimental. Dentro de su diseño estructura el modelo descriptivo - explicativo, toda vez que dará a conocer resultados. Al presentar dos variables concurrentes se constituye en una investigación correlacional. El **Tipo de Investigación:** Es básica, pura, teórica o dogmática y que permite ampliar nuestros conocimientos sobre un campo específico (QuestionPro).

Para su desarrollo usamos el siguiente esquema:



En la que:

M= Muestra

O_{v1} = Observación de la variable 1

O_{v2} = Observación de la variable 2

r = Correlación

3.2 Enfoque

En el devenir de la investigación se recurrió a los aportes del enfoque cualitativo como cuantitativo, de modo que mi tesis presenta el enfoque mixto.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2017) Nos dicen “cuando se recolectan datos con la finalidad de afirmar interrogantes es posible usar este enfoque mixto” (p. 7)

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Compuesto por el total de trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 09 distribuido en las instancias: órgano de dirección, Área de Gestión Administrativa, Área de Gestión Institucional, Área de Gestión Pedagógica y Área de Auditoría Interna, los mismos que desempeñan funciones el año 2022 y cuyo número asciende a 60.

3.2.2 Muestra

La muestra es probabilística, denominada también aleatoria, en la medida que los sujetos tienen la probabilidad de ser escogidos que se selecciona acorde a los principios de la muestra profesional (Morales Vallejo, 2012).

Del mismo modo usaremos la muestra censal, ya que seleccionamos al 100% de la población puesto que es manejable la muestra presente en la investigación.

Toda muestra censal se produce cuando las unidades de investigación se consideran muestra. Es censal, ya que la población y la muestra simultáneamente tienen la misma cantidad (Ramírez González, 2012).

En tal sentido, la muestra está representada por 60 personas.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se empleó como técnica la observación y como instrumento a la lista de cotejo; además, se recurrió al cuestionario como técnica y a la encuesta como instrumento, las mismas que se serán de uso obligatorio en la población en estudio.

3.3.1 Observación, es la técnica fundamental de toda investigación que permite visualizar la realidad a estudiar, que, al ser pasada a la ficha, se convierte en lista de cotejo.

3.3.2 Cuestionario, objetiviza el problema empleado como técnica, lo que, al aplicarse luego en instrumento, adquiere la característica de encuesta, lo que da validez y confianza con rigor científico

3.4 Técnicas para el procedimiento de la información

3.4.1. Tabulación de datos.

En el proceso de tratamiento de los datos extraídos de los instrumentos de recopilación se trabajará una tabulación en el sistema operativo Excel, ítem por ítem.

3.4.2. Análisis estadístico.

Para este análisis recurrimos al sistema operativo SPSS versión 25, lo que dará realce en la objetividad de la data a través de la representación de tablas y figuras.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

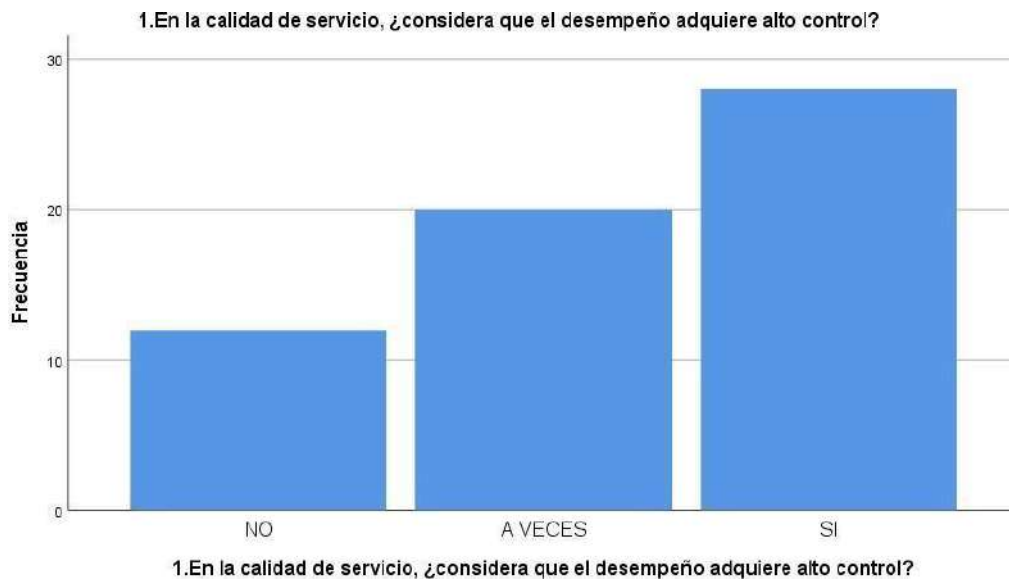
TABLA 1

1. En la calidad de servicio, ¿considera que el desempeño adquiere alto control?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	12	20,0	20,0	20,0
	A VECES	20	33,3	33,3	53,3
	SI	28	46,7	46,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta al personal de la UGEL N° 09 Huaura Huacho, para valorar el desempeño de la entidad en la cual laboran.

FIGURA 1



Interpretación:

De la Figura N°1, un 20,0%, afirman que en la calidad de servicio no consideran que el desempeño adquiere alto control, 33,3% a veces, y un 46,7% dicen que sí.

TABLA 2

2. El servicio que se brinda, ¿cree que debe ser rápido y tener un registro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	16,7	16,7	16,7
	A VECES	23	38,3	38,3	55,0
	SI	27	45,0	45,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta al personal de la UGEL N° 09 Huaura Huacho, para valorar el desempeño de la entidad en la cual laboran.

FIGURA 2



Interpretación:

De la Figura N°2, un 16,7% afirman que el servicio que se brinda, no creen que debe ser rápido y tener un registro, 38,3% a veces, y un 45,0% dicen que sí.

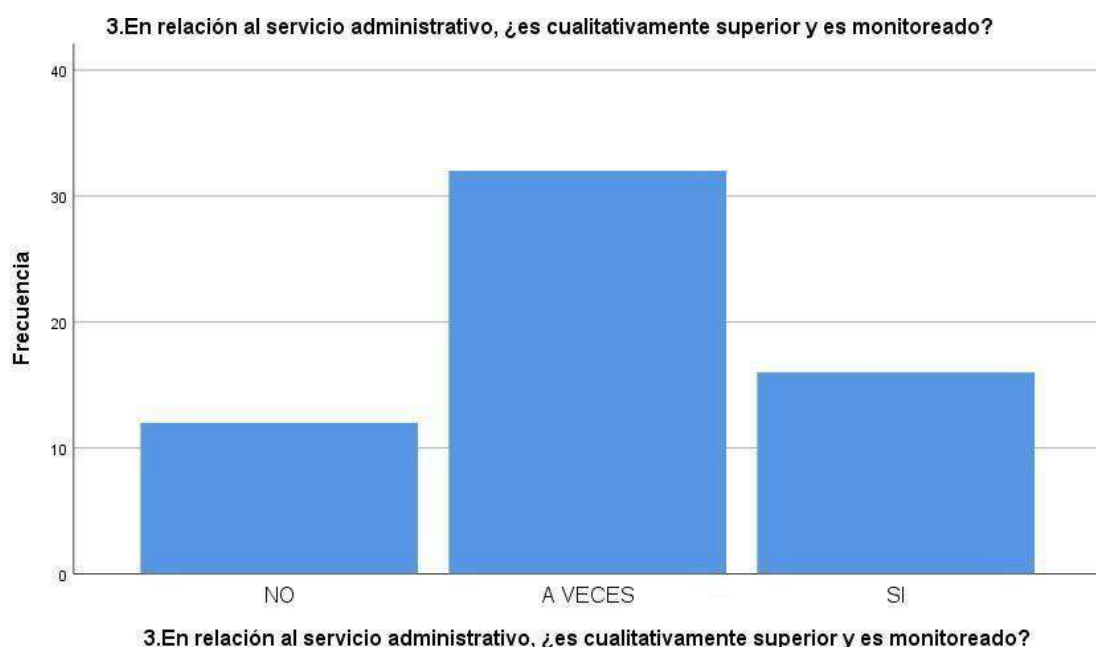
TABLA 3

3. En relación al servicio administrativo, ¿es cualitativamente superior y es monitoreado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	12	20,0	20,0	20,0
	A VECES	32	53,3	53,3	73,3
	SI	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta al personal de la UGEL N° 09 Huaura Huacho, para valorar el desempeño de la entidad en la cual laboran.

FIGURA 3



Interpretación:

De la Figura N°3, un 20,0% afirman que, en relación al servicio administrativo, no es cualitativamente superior y es monitoreado, 53,3% a veces, y un 26,7% dicen que sí.

TABLA 4

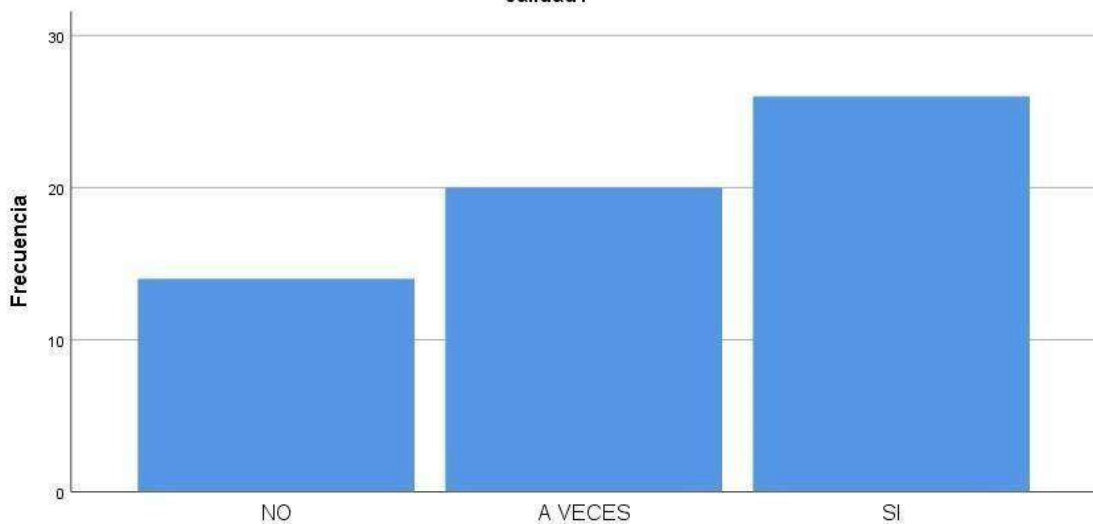
4. ¿Para demostrar buena calidad en el servicio el desempeño debe ser idóneo y debe estar en un estándar de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	14	23,3	23,3	23,3
	A VECES	20	33,3	33,3	56,7
	SI	26	43,3	43,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta al personal de la UGEL N° 09 Huaura Huacho, para valorar el desempeño de la entidad en la cual laboran.

FIGURA 4

4. ¿Para demostrar buena calidad en el servicio el desempeño debe ser idóneo y debe estar en un estándar de calidad?



4. ¿Para demostrar buena calidad en el servicio el desempeño debe ser idóneo y debe estar en un estándar de calidad?

Interpretación:

De la Figura N°4, un 23,3% afirman que para demostrar buena calidad en el servicio el desempeño no debe ser idóneo y debe estar en un estándar de calidad, 33,3% a veces, y un 43,3% dicen que sí.

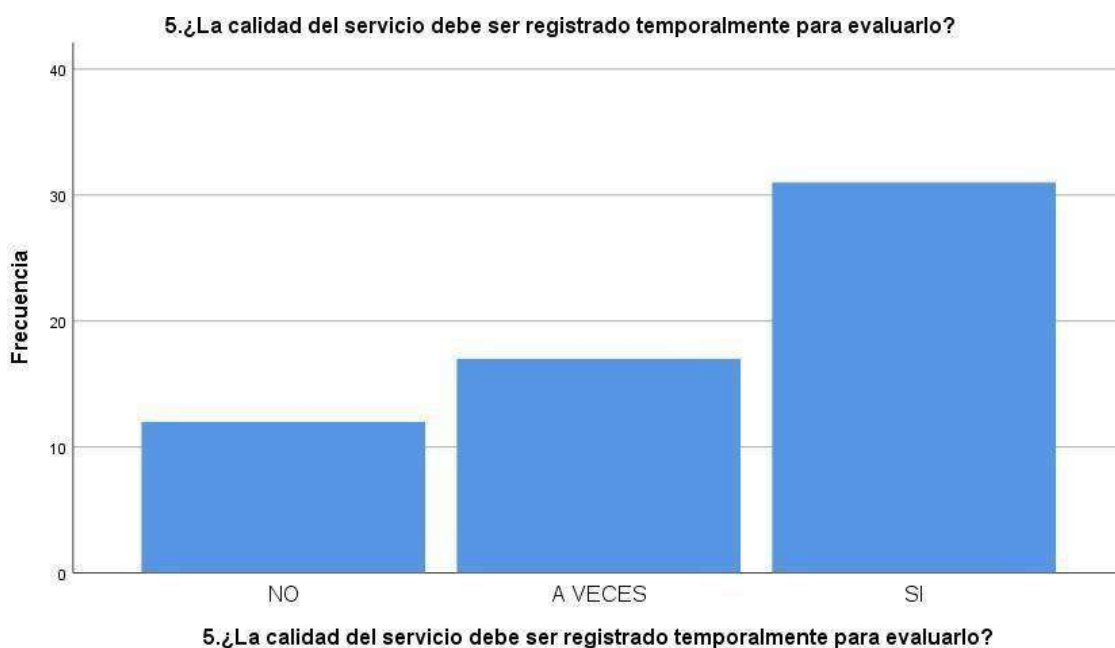
TABLA 5

5. ¿La calidad del servicio debe ser registrado temporalmente para evaluarlo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	12	20,0	20,0	20,0
	A VECES	17	28,3	28,3	48,3
	SI	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta al personal de la UGEL N° 09 Huaura Huacho, para valorar el desempeño de la entidad en la cual laboran.

FIGURA 5



Interpretación:

De la Figura N°5, un 20,0% afirman que la calidad del servicio no debe ser registrado temporalmente para evaluarlo ,28,3% a veces, y un 51,7% dicen que sí.

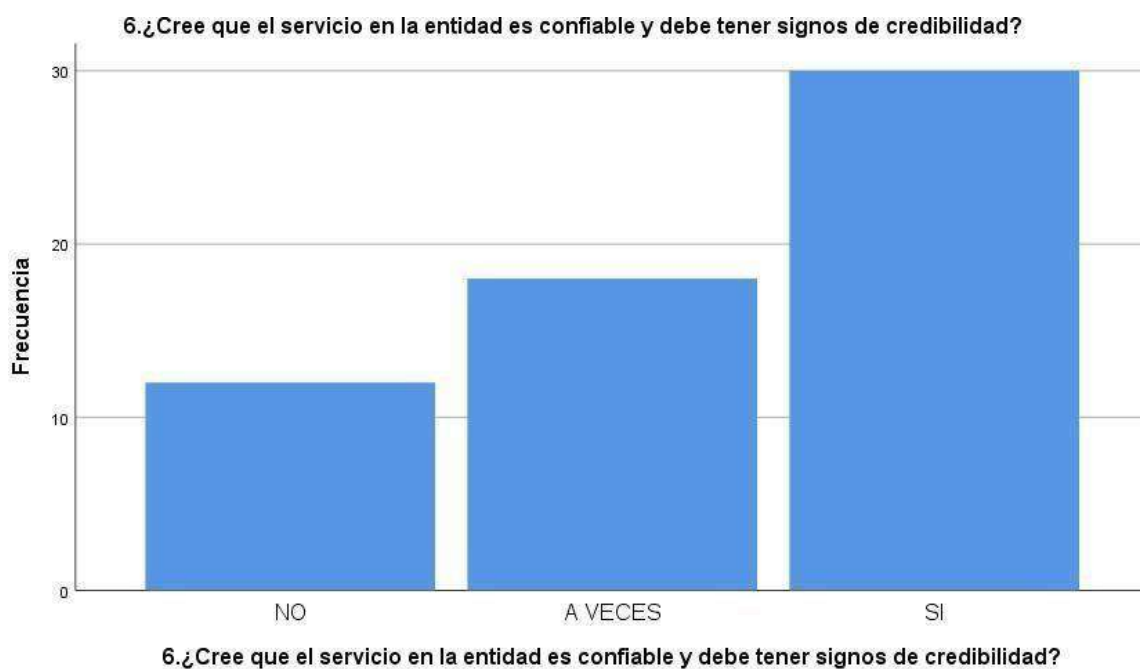
TABLA 6

6. ¿Cree que el servicio en la entidad es confiable y debe tener signos de credibilidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	12	20,0	20,0	20,0
	A VECES	18	30,0	30,0	50,0
	SI	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta al personal de la UGEL N° 09 Huaura Huacho, para valorar el desempeño de la entidad en la cual laboran.

FIGURA 6



Interpretación:

De la Figura N°6, un 20,0% afirman que no creen que el servicio en la entidad es confiable y debe tener signos de credibilidad, 30,0% a veces, y un 50,0% dicen que sí.

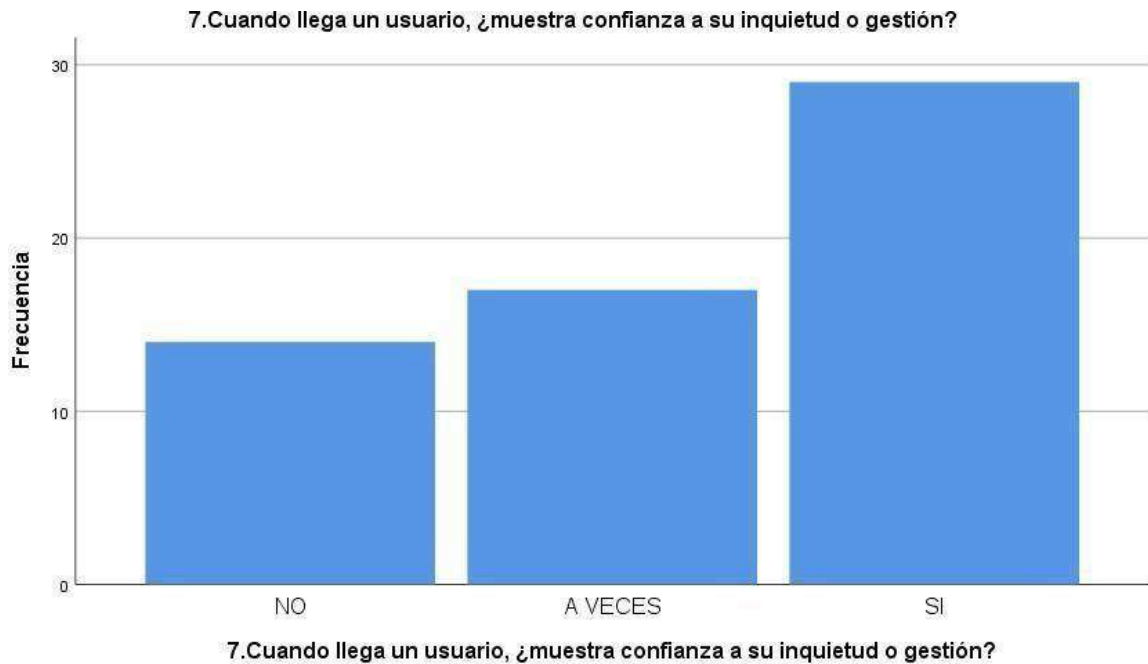
TABLA 7

7. Cuando llega un usuario, ¿muestra confianza a su inquietud o gestión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	14	23,3	23,3	23,3
	A VECES	17	28,3	28,3	51,7
	SI	29	48,3	48,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta al personal de la UGEL N° 09 Huaura Huacho, para valorar el desempeño de la entidad en la cual laboran.

FIGURA 7



Interpretación:

De la Figura N°7, un 23,3% afirman que cuando llega un usuario, no muestran confianza a su inquietud o gestión, 28,3% a veces, y un 48,3% dicen que sí.

TABLA 8

8. La mejora del servicio, ¿eleva la confianza en los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	16,7	16,7	16,7
	A VECES	19	31,7	31,7	48,3
	SI	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta al personal de la UGEL N° 09 Huaura Huacho, para valorar el desempeño de la entidad en la cual laboran.

FIGURA 8



Interpretación:

De la Figura N°8, un 16,7% afirman que la mejora del servicio, no eleva la confianza en los usuarios, 31,7% a veces, y un 51,7% dicen que sí.

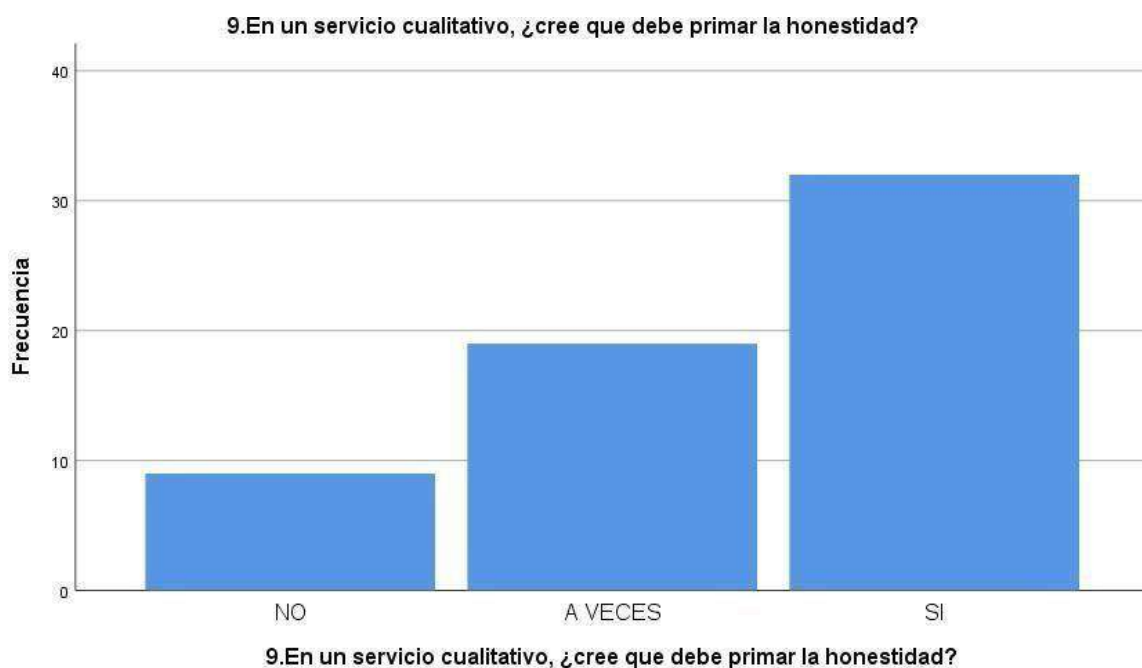
TABLA 9

9. En un servicio cualitativo, ¿cree que debe primar la honestidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	9	15,0	15,0	15,0
	A VECES	19	31,7	31,7	46,7
	SI	32	53,3	53,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta al personal de la UGEL N° 09 Huaura Huacho, para valorar el desempeño de la entidad en la cual laboran.

FIGURA 9



Interpretación:

De la Figura N°9, un 15,0% afirman que, en un servicio cualitativo, no creen que debe primar la honestidad, 31,7% a veces, y un 53,3% dicen que sí.

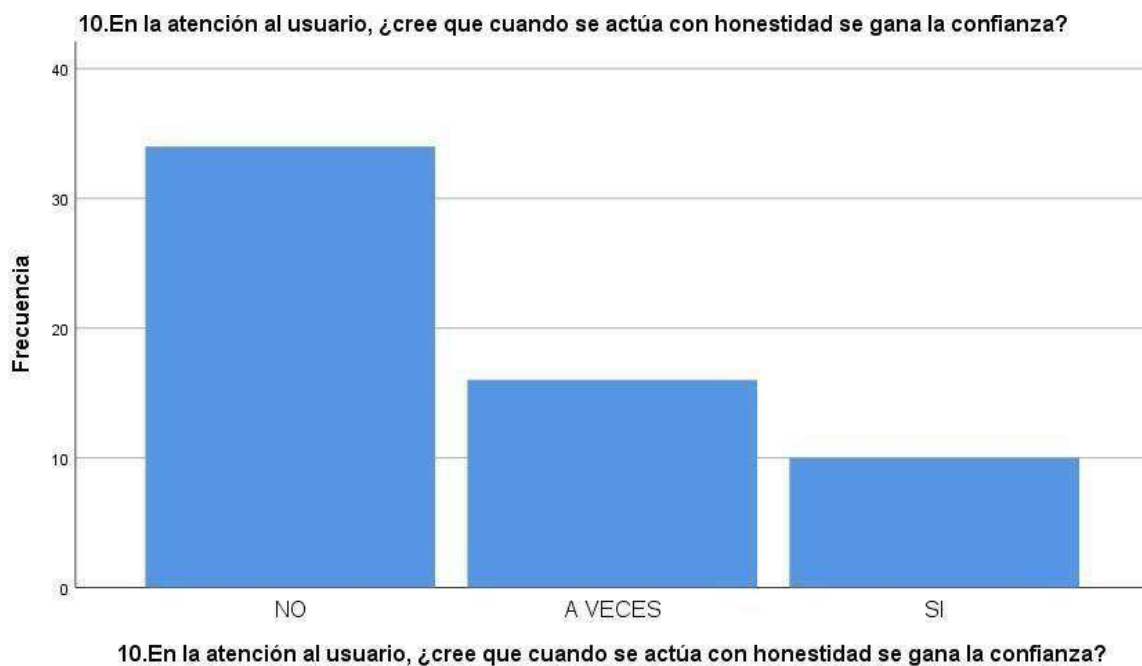
TABLA 10

10. En la atención al usuario, ¿cree que cuando se actúa con honestidad se gana la confianza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	34	56,7	56,7	56,7
	A VECES	16	26,7	26,7	83,3
	SI	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta al personal de la UGEL N° 09 Huaura Huacho, para valorar el desempeño de la entidad en la cual laboran.

FIGURA 10



Interpretación:

De la Figura N° 10, un 56,7% afirman que, en la atención al usuario, no creen que cuando se actúa con honestidad se gana la confianza, 26,7% a veces, y un 16,7% dicen que sí.

TABLA 11

11. El servicio administrativo, ¿debe llevar al progreso o éxito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	11	18,3	18,3	18,3
	A VECES	20	33,3	33,3	51,7
	SI	29	48,3	48,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta al personal de la UGEL N° 09 Huaura Huacho, para valorar el desempeño de la entidad en la cual laboran.

FIGURA 11



Interpretación:

De la Figura N°11, un 18,3% afirman que el servicio administrativo, no debe llevar al progreso o éxito, 33,3% a veces, y un 48,3% dicen que sí.

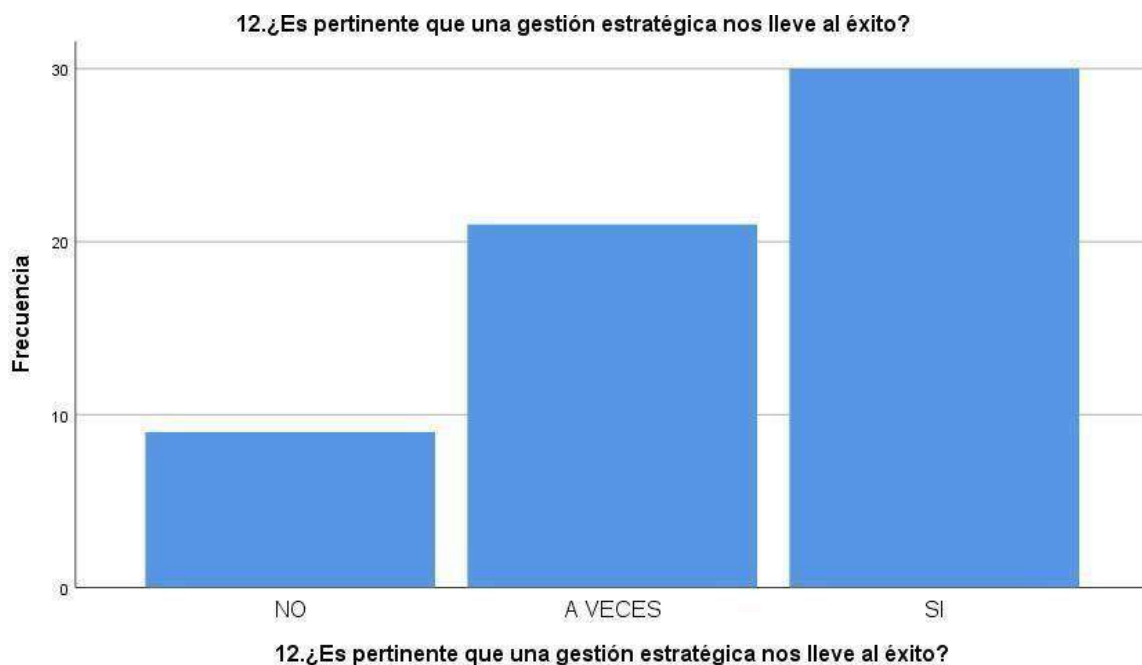
TABLA 12

12. ¿Es pertinente que una gestión estratégica nos lleve al éxito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	9	15,0	15,0	15,0
	A VECES	21	35,0	35,0	50,0
	SI	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta al personal de la UGEL N° 09 Huaura Huacho, para valorar el desempeño de la entidad en la cual laboran.

FIGURA 12



Interpretación:

De la Figura N°12, un 15,0% afirman que no es pertinente que una gestión estratégica nos lleve al éxito, 35,0% a veces, y un 50,0% dicen que sí.

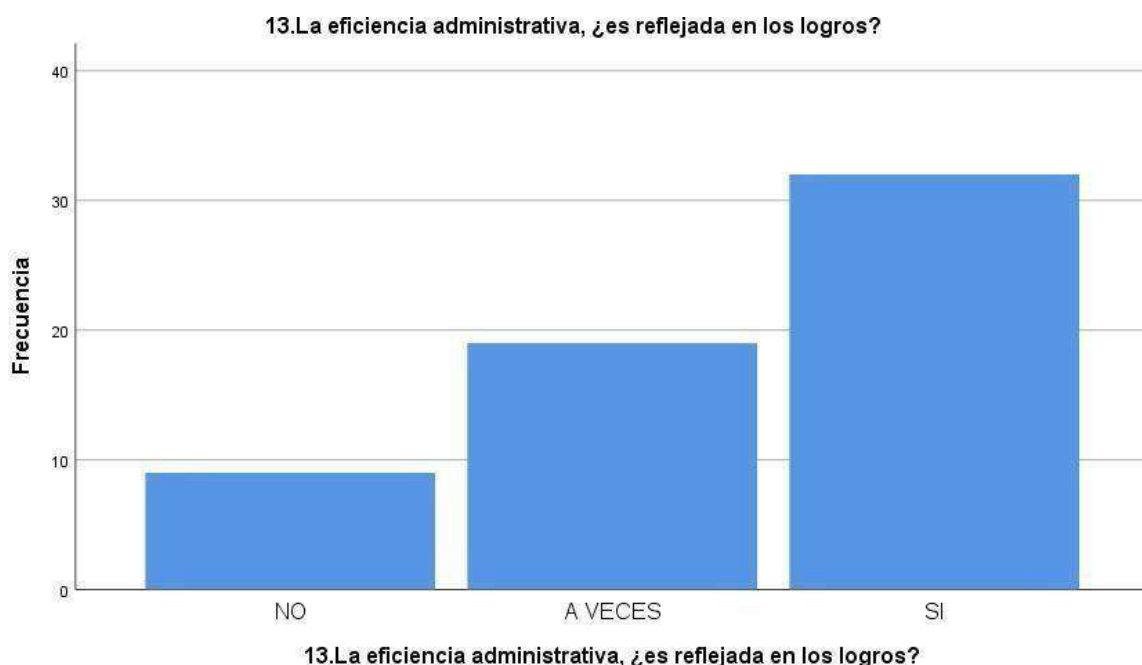
TABLA 13

13. La eficiencia administrativa, ¿es reflejada en los logros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	9	15,0	15,0	15,0
	A VECES	19	31,7	31,7	46,7
	SI	32	53,3	53,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta al personal de la UGEL N° 09 Huaura Huacho, para valorar el desempeño de la entidad en la cual laboran.

FIGURA 13



Interpretación:

De la Figura N°13, un 15,0% afirman que la eficiencia administrativa no es reflejada en los logros, 31,7% a veces, y un 53,3% dicen que sí.

TABLA 14

14. Toda gestión estratégica, ¿se fija como metas los logros a alcanzar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	16,7	16,7	16,7
	A VECES	19	31,7	31,7	48,3
	SI	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta al personal de la UGEL N° 09 Huaura Huacho, para valorar el desempeño de la entidad en la cual laboran.

FIGURA 14



Interpretación:

De la Figura N°14, un 16,7% afirman que toda gestión estratégica, no se fija como metas los logros a alcanzar, 31,7% a veces, y un 51,7% dicen que sí.

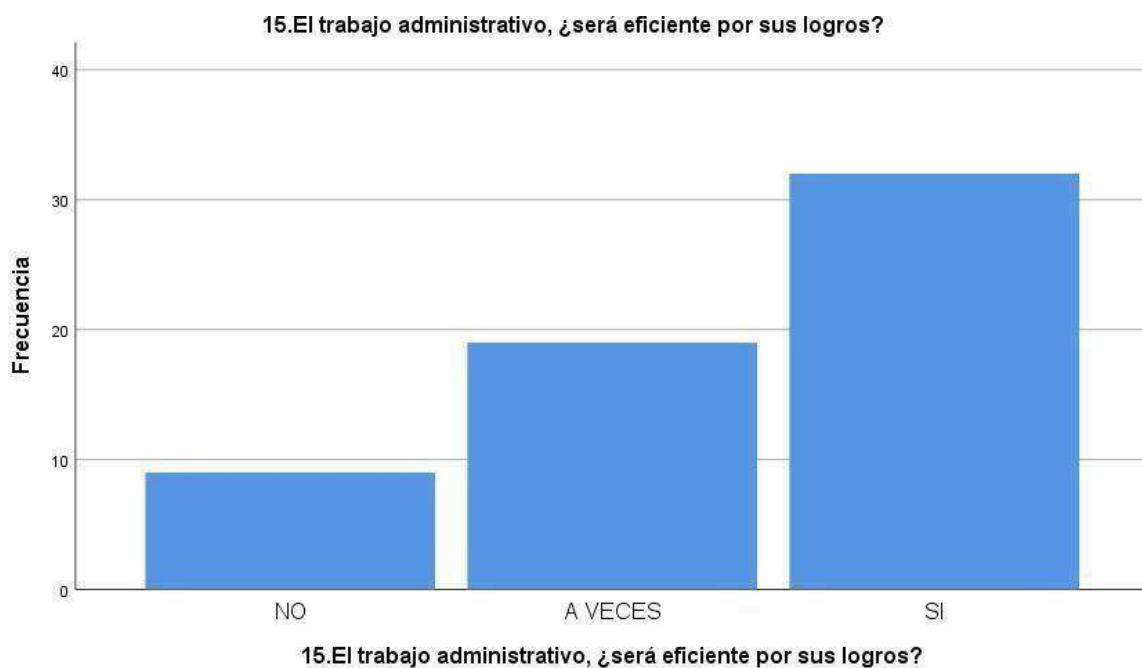
TABLA 15

15. El trabajo administrativo, ¿será eficiente por sus logros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	9	15,0	15,0	15,0
	A VECES	19	31,7	31,7	46,7
	SI	32	53,3	53,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta al personal de la UGEL N° 09 Huaura Huacho, para valorar el desempeño de la entidad en la cual laboran.

FIGURA 15



Interpretación:

De la Figura N°15, un 15,0% afirman que el trabajo administrativo, no será eficiente por sus logros, 31,7% a veces, y un 53,3% dicen que sí.

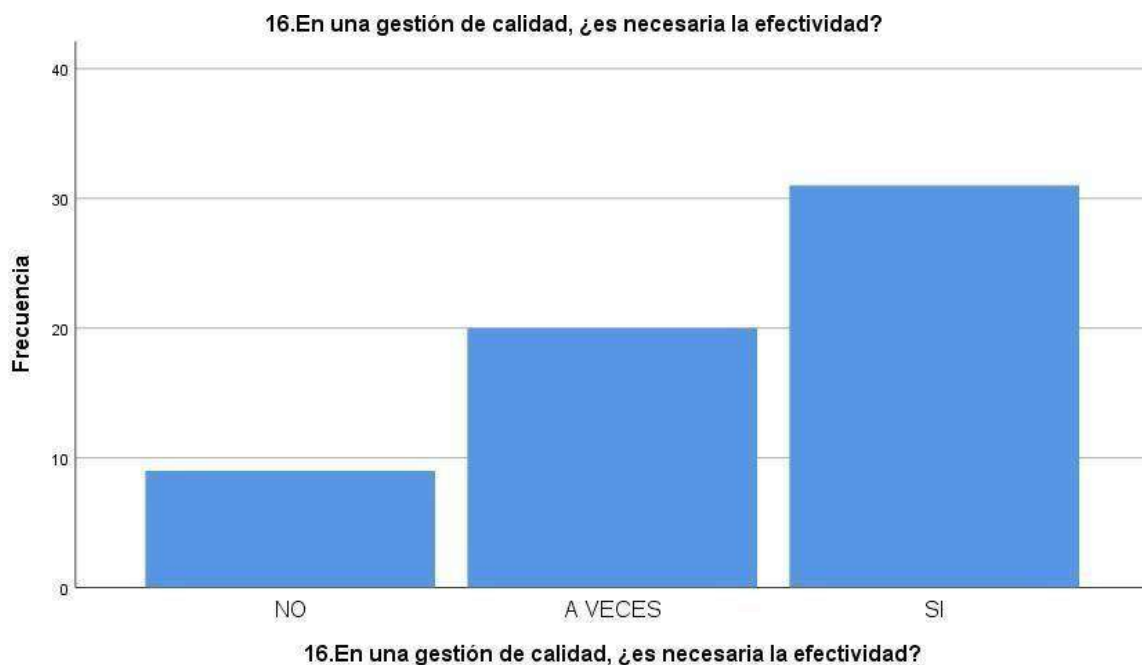
TABLA 16

16. En una gestión de calidad, ¿es necesaria la efectividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	9	15,0	15,0	15,0
	A VECES	20	33,3	33,3	48,3
	SI	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta al personal de la UGEL N° 09 Huaura Huacho, para valorar el desempeño de la entidad en la cual laboran.

FIGURA 16



Interpretación:

De la Figura N°16, un 15,0% del personal de la UGEL N° 09 Huaura Huacho. Afirman que, en una gestión de calidad, no es necesaria la efectividad,33,3% a veces, y un 51,7% dicen que sí.

TABLA 17

17. Para operar cualitativamente, ¿es necesario la efectividad de las metas de atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	9	15,0	15,0	15,0
	A VECES	19	31,7	31,7	46,7
	SI	32	53,3	53,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta al personal de la UGEL N° 09 Huaura Huacho, para valorar el desempeño de la entidad en la cual laboran.

FIGURA 17



Interpretación:

De la Figura N°17, un 15,0% afirman que, para operar cualitativamente, no es necesario la efectividad de las metas de atención, 31,7% a veces, y un 53,3% dicen que sí.

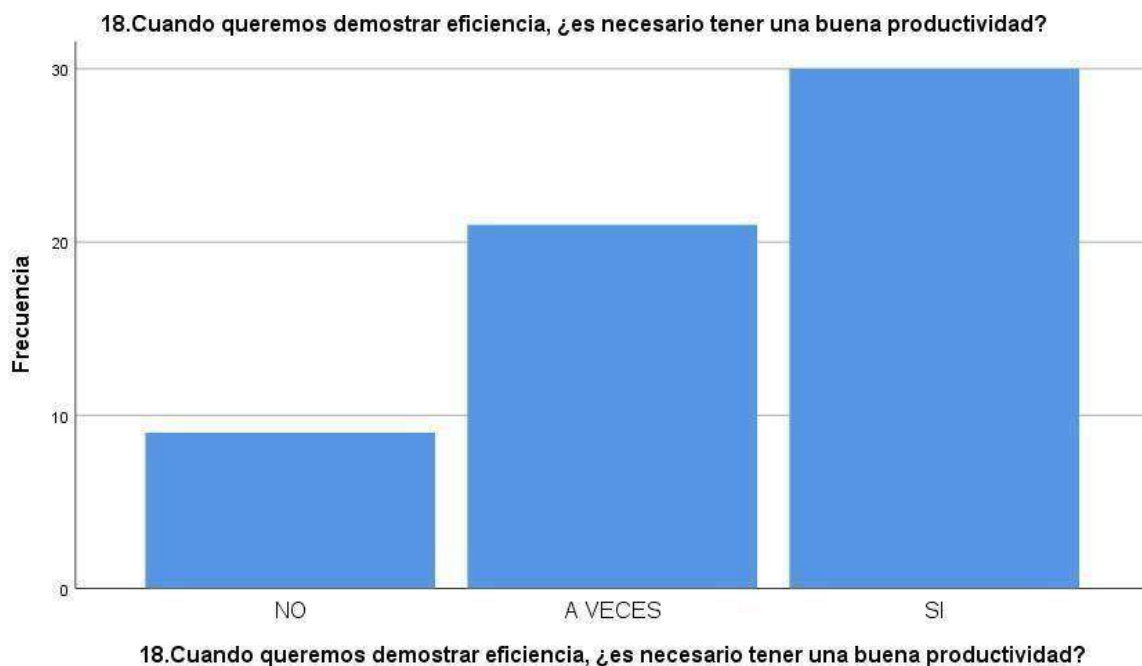
TABLA 18

18. Cuando queremos demostrar eficiencia, ¿es necesario tener una buena productividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	9	15,0	15,0	15,0
	A VECES	21	35,0	35,0	50,0
	SI	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta al personal de la UGEL N° 09 Huaura Huacho, para valorar el desempeño de la entidad en la cual laboran.

FIGURA 18



Interpretación:

De la Figura N°18, un 15,0% afirman que cuando queremos demostrar eficiencia, no es necesario tener una buena productividad, 35,0% a veces, y un 50,0% dicen que sí.

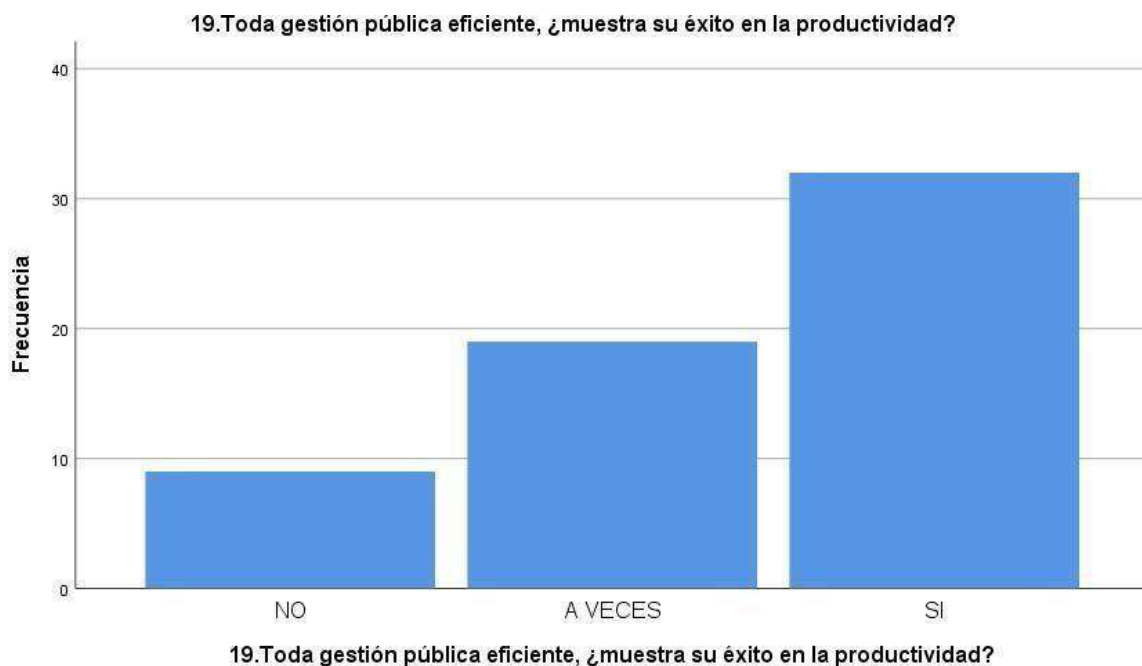
TABLA 19

19. Toda gestión pública eficiente, ¿muestra su éxito en la productividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	9	15,0	15,0	15,0
	A VECES	19	31,7	31,7	46,7
	SI	32	53,3	53,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta al personal de la UGEL N° 09 Huaura Huacho, para valorar el desempeño de la entidad en la cual laboran.

FIGURA 19



Interpretación:

De la Figura N°19, un 15,0% afirman que toda gestión pública eficiente, no muestra su éxito en la productividad, 31,7% a veces, y un 53,3% dicen que sí.

TABLA 20

20. La productividad de una buena administración, ¿orienta el despegue cualitativo de una gestión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	16,7	16,7	16,7
	A VECES	20	33,3	33,3	50,0
	SI	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta al personal de la UGEL N° 09 Huaura Huacho, para valorar el desempeño de la entidad en la cual laboran.

FIGURA 20



Interpretación:

De la Figura N°20, un 16,7% afirman que la productividad de una buena administración, no orienta el despegue cualitativo de una gestión, 33,3% a veces, y un 50,0% dicen que sí.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

Ha: Existe relación significativa entre calidad de servicio y eficiencia administrativa en la UGEL N° 09 2022.

Ho: No existe relación significativa entre calidad de servicio y eficiencia administrativa en la UGEL N° 09 2022.

Tabla 21

Prueba de Rho de Pearson entre calidad de servicio y eficiencia administrativa

			Calidad de servicio	Eficiencia administrativa
Rho de Pearson	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,972**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Eficiencia administrativa	Coeficiente de correlación	-,972**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

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

En el cuadro 21 se muestra que conforme aumenta la calidad de servicio, tiende a aumentar también la eficiencia administrativa. Ambas variables son estadísticamente significativas, ya que el valor de significación bilateral es de 0,000, muy por debajo del umbral de 0,05. Rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Ha: Existe relación significativa entre calidad de servicio y el progreso o éxito de la eficiencia administrativa en la UGEL N° 09 2022.

Ho: No existe relación significativa entre calidad de servicio y el progreso o éxito de la eficiencia administrativa en la UGEL N° 09 2022.

Tabla 22

Prueba de Rho de Pearson entre calidad de servicio y eficiencia administrativa

			Calidad de servicio	Progreso o éxito de la eficiencia administrativa
Rho de Pearson	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,972**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Progreso o éxito de la eficiencia administrativa	Coefficiente de correlación	,972**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

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

En el cuadro 22 se sugiere una posición alta y positiva entre ambas variables; es decir, a medida que aumenta la calidad de servicio, tiende a aumentar también el Progreso o éxito de la eficiencia administrativa. Ambas variables son estadísticamente significativas, ya que el valor de significación bilateral es de 0,000, muy por debajo del umbral de 0,05. Rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y logros de la eficiencia administrativa en la UGEL N° 09 2022

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y logros de la eficiencia administrativa en la UGEL N° 09 2022

Tabla 23

Prueba de Rho de Pearson entre calidad de servicio y logros de la eficiencia administrativa

			Calidad de servicio	Logros de la eficiencia administrativa
Rho de Pearson	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,854**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Logros de la eficiencia administrativa	Coefficiente de correlación	,854**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

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

El cuadro 23 sugiere que a medida que aumenta la calidad de servicio, tiende a aumentar también los logros de la eficiencia administrativa. Ambas variables son estadísticamente significativas, ya que el valor de significación bilateral es de 0,000, muy por debajo del umbral de 0,05. Rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la efectividad de la eficiencia administrativa en la UGEL N° 09 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la efectividad de la eficiencia administrativa en la UGEL N° 09 2022.

Tabla 24

Prueba de Rho de Pearson entre calidad de servicio y efectividad de la eficiencia administrativa

			Calidad de servicio	Efectividad de la eficiencia administrativa
Rho de Pearson	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,965**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Efectividad de la eficiencia administrativa	Coeficiente de correlación	,965**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

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

El cuadro 24 sugiere que a medida que aumenta la calidad de servicio, tiende a aumentar también la efectividad de la eficiencia administrativa. Ambas variables son estadísticamente significativas, ya que el valor de significación bilateral es de 0,000, muy por debajo del umbral de 0,05. Rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Respecto al objetivo general orientado a establecer la relación entre calidad de servicio y eficiencia administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 09 en periodo 2022., se respalda mediante la Prueba de Rho de Pearson con un valor de 0.972 y con un nivel de significancia de $p = 0.000$. Bajo este contexto se puede inferir que es pertinente para la población educativa, con la calidad de atención que brinda la Unidad de gestión Educativa Local N° 09 para el desarrollo sostenido apropiado de la Calidad de servicio y eficiencia administrativa. Donde los intereses y necesidades de los usuarios requieren de un trato adecuado acorde a las exigencias del sistema. La calidad de servicio posee un aporte filosófico de calidad integral, orientado a una buena organización con liderazgo positivo al servicio del usuario, tener un enfoque de los procesos de gestión, participación activa de sus trabajadores, buscando la mejora, una toma de decisiones acertada y la relación intrínseca de beneficio compartido. Esto permite tener una eficiencia administrativa, capacidad de este ente superior para que las instituciones educativas, usen de manera óptima los recursos disponibles, logros de objetivos y cumplimiento de la misión educativa. Esto implica gestionar adecuadamente el tiempo, el dinero, el personal y otros recursos, de modo que se maximice el rendimiento y se minimicen los desperdicios. En este sentido, la eficiencia administrativa se mide por indicadores, como la relación entre el presupuesto asignado y los resultados obtenidos, el rendimiento académico de los estudiantes, la tasa de retención escolar, la utilización de instalaciones y recursos, entre otros. Una administración eficiente en el sector educativo no solo implica gestionar los recursos de manera eficaz, sino también garantizar la calidad de la educación ofrecida, promover la equidad y la inclusión, y adaptarse a las necesidades y demandas cambiantes de la sociedad y del entorno educativo.

Es por ello que, la investigación realizada por Tejena (2014) reveló diversos retos que abarcan el almacenamiento de datos, la accesibilidad, la modernización y la precisión de los datos sobre los usuarios. Con respecto a la atención al usuario, los resultados del estudio indican que el obstáculo primordial se refiere a la preparación y prestación de atención directa al usuario. Esta observación sugiere la posible necesidad de mejorar las competencias del personal, modernizar las prácticas de atención al usuario o implantar tecnologías novedosas con el fin de mejorar la eficiencia y la calidad en la atención. Sánchez (2022) precisó la conexión entre gestión administrativa y la calidad de atención a los clientes. Que la gestión se realiza de manera eficaz, sugiriendo mejorar la organización, dirección, control, a fin de cumplir con todas las expectativas al 100%. En general, afirmo la conexión que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1. De la Figura N°1, un 20,0% afirman que en la calidad de servicio no consideran que el desempeño adquiere alto control, 33,3% a veces, y un 46,7% dicen que sí.
2. De la Figura N°5, un 20,0% afirman que la calidad del servicio no debe ser registrado temporalmente para lo, 28,3% a veces, y un 51,7% dicen que sí.
3. De la Figura N°9, un 15,0% afirman que, en un servicio cualitativo, no creen que debe primar la honestidad, 31,7% a veces, y un 53,3% dicen que sí.
4. De la Figura N°13, un 15,0% afirman que la eficiencia administrativa no es reflejada en los logros, 31,7% a veces, y un 53,3% dicen que sí.
5. De la Figura N°19, un 15,0% afirman que toda gestión pública eficiente, no muestra su éxito en la productividad, 31,7% a veces, y un 53,3% dicen que sí.

Contrastación de hipótesis

6. En la tabla anterior se puede notar que: Existe relación significativa entre calidad de servicio y eficiencia administrativa, 2022.
7. Los resultados demostraron que: Existe relación significativa entre calidad de servicio y el progreso o éxito de la eficiencia administrativa, 2022.
8. Los resultados demostraron que: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y los logros de la eficiencia administrativa, 2022.
9. Los resultados demuestran que: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la efectividad de la eficiencia administrativa, 2022.
10. Los resultados demuestran que: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la productividad de la eficiencia administrativa, 2022.

6.2 Recomendaciones

Al llegar a este apartado, podemos precisar lo siguiente:

1. Que la Ugel N° 09 procure realizar actualización permanente de su personal para que estén aptos en cada momento de su función al servicio de los usuarios y comunidad en general.
2. La calidad del servicio no solo se presenta en la atención al público; sino también cuando se trata al usuario pertinentemente, por tanto, se sugiere asumir normas de convivencia y trato socializado.
3. El personal de la Ugel N° 09 procurará un servicio eficiente siempre y cuando las autoridades contribuyan con estímulos acorde a sus necesidades, de manera que, los Jefes de áreas, deberían generar un sistema simbólico de estímulo al personal.
4. La Ugel N° 09, a nivel de jerarquía, debería mantener relaciones multilaterales y tratar de firmar convenios de prestación de servicios con los distintos colegios profesionales. De esta manera, el personal de esta entidad demostrará una eficiencia administrativa positiva.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

MINEDU (2020). Guía para la Gestión Escolar en instituciones y programas educativos de la educación básica. Calle Del Comercio 193, San Borja - Lima, Perú Teléfono: (511) 615-5800

MINEDU (2021). Guía para la gestión de la calidad escolar. Calle Del Comercio 193, San Borja - Lima, Perú Teléfono: (511) 615-5800

7.2 Fuentes bibliográficas

Camisón, César, Cruz, Sonia y González, Tomás (2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid, España. ISBN 10: 84-205-4262-8, Editorial Prentice Hall, ISBN 13: 978-84-205-4262-1 pp, 193

Real Academia de la Lengua Española (2021). Significado de eficiencia. Madrid. © Real Academia Española, 2021. Felipe IV, 4 - 28014 - Teléfono: (34) 914201478

Saborío Valverde, Rodolfo. (2002) Eficacia e invalidez del acto administrativo. Editorial Juricentro. San José, Costa Rica; pp 42, 43.

7.3 Fuentes hemerográficas

Aburto Munoz, Hilda (2000). Eficacia y eficiencia administrativa como elementos de legitimación de las instituciones públicas. Instituto nacional de administración pública, pp 203, 204

Izquierdo Espinoza, Julio Roberto (2021), La calidad de servicio en la administración pública. Rev. Horizonte Empresarial. ISSN: 2313-3414, pp 426, 427.

Arellano Díaz, Hernán O. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. Ciencias económicas y empresariales, ISSN: 2477-8818, pp, 77.

Najul Godoy, Jenny. El capital humano en la atención al cliente y la calidad de

servicio. Rev. Observatorio Laboral, ISSN: 1856-9099, pp, 25, 26.

Ramírez Cardona, Carlos (1987). El concepto de eficacia y eficiencia y su importancia en la administrativa pública. Rev, Escuela de administración de negocios, pp. 8, 9.

7.4 Fuentes electrónicas

Conceptodefinición.de (2021). Significado de calidad.

https://conceptodefinicion.de/calidad/#google_vignette

DRAE (2021). Significado de administrativa.

<https://www.rae.es/drae2001/administrativo>

Economipedia (2021). Significado de servicio.

https://economipedia.com/definiciones/servicio.html#google_vignette

Enciclopedia.net (2021). Significado de urbanidad.

<https://enciclopedia.net/urbanidad/>

“Significado de Usuario”. Significado de usuario.

<https://www.significados.com/usuario/> Consultado: 9 de diciembre de 2021, 02:30 pm.

ANEXOS



INSTRUMENTO PARA LA TOMA DE DATOS

ENCUESTA AL PERSONAL DE LA UGEL N° 09

INDICACIONES: Estimado personal de la UGEL N°09 Huaura Huacho, se le pide contribuir con la investigación que se ejecuta para valorar el desempeño de la entidad en la cual laboran. Se agradece su apoyo.

CALIDAD DE SERVICIO

1. En la calidad de servicio, ¿considera que el desempeño adquiere alto control?

Sí No A veces

2. El servicio que se brinda, ¿cree que debe ser rápido y tener un registro?

Sí No A veces

3. En relación al servicio administrativo, ¿es cualitativamente superior y es monitoreado?

Sí No A veces

4. ¿Para demostrar buena calidad en el servicio el desempeño debe ser idóneo y debe estar en un estándar de calidad?

Sí No A veces

5. ¿La calidad del servicio debe ser registrado temporalmente para evaluarlo?

Sí No A veces

6. ¿Cree que el servicio en la entidad es confiable y debe tener signos de credibilidad?

Sí No A veces

7. Cuando llega un usuario, ¿muestra confianza a su inquietud o gestión?

Sí No A veces

8. La mejora del servicio, ¿eleva la confianza en los usuarios?

Sí No A veces

9. En un servicio cualitativo, ¿cree que debe primar la honestidad?

Sí No A veces

10. En la atención al usuario, ¿cree que cuando se actúa con honestidad se gana la confianza?

Sí No A veces

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

11. El servicio administrativo, ¿debe llevar al progreso o éxito?

Sí No A veces

12. ¿Es pertinente que una gestión estratégica nos lleve al éxito?

Sí No A veces

13. La eficiencia administrativa, ¿es reflejada en los logros?

Sí No A veces

14. Toda gestión estratégica, ¿se fija como metas los logros a alcanzar?

Sí No A veces

15. El trabajo administrativo, ¿será eficiente por sus logros?

Sí No A veces

16. En una gestión de calidad, ¿es necesaria la efectividad?

Sí No A veces

17. Para operar cualitativamente, ¿es necesario la efectividad de las metas de atención?

Sí No A veces

18. Cuando queremos demostrar eficiencia, ¿es necesario tener una buena productividad?

Sí No A veces

19. Toda gestión pública eficiente, ¿muestra su éxito en la productividad?

Sí No A veces

20. La productividad de una buena administración, ¿orienta el despegue cualitativo de una gestión?

Sí No A veces

VISTAS FOTOGRÁFICAS



Nataly Lobatón en un momento del responso por la muerte del maestro Marcial Ramos.

Dr. Augusto Ramiro Brito Díaz
ASESOR

Dr. Policarpo Diomedes Márquez Valencia
PRESIDENTE

Dr. Rey Lelis Bautista Juan De Dios
SECRETARIO

Dra. Maribel Lourdes Grados Caveró
VOCAL

Dr. Carlos Enrique Minaya Azabache
VOCAL