

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA  
EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL  
HUARMEY-2016**

**PRESENTADO POR:**

**Herberth Anderson Barrenechea Orduña**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**ASESOR:**

**DR. CARLOS MAXIMO GONZALES AÑORGA**

**HUACHO - 2020**

**LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA  
CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL HUARMEY-2016**

**Herberth Anderson Barrenechea Orduña**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: DR.. CARLOS MAXIMO GONZALES AÑORGA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**HUACHO**

**2020**



**DEDICATORIA**

Dedicado a mi familia por su apoyo en mi vida profesional.

*Herberth Anderson Barrenechea Orduña*

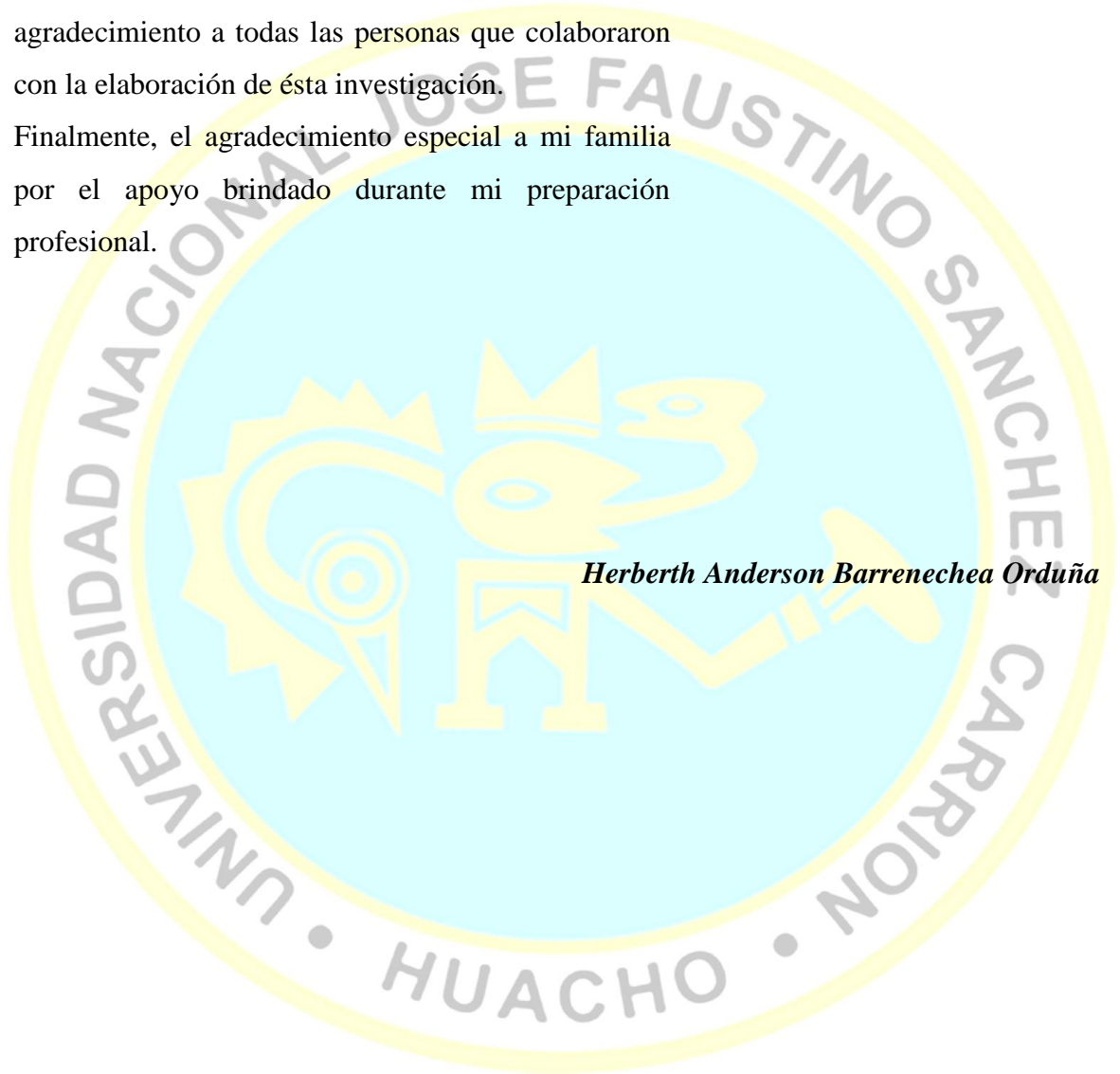
## AGRADECIMIENTO

Agradezco a los distinguidos docentes que me brindaron sus conocimientos y experiencias en ésta etapa profesional.

Es preciso mencionar también el sincero agradecimiento a todas las personas que colaboraron con la elaboración de ésta investigación.

Finalmente, el agradecimiento especial a mi familia por el apoyo brindado durante mi preparación profesional.

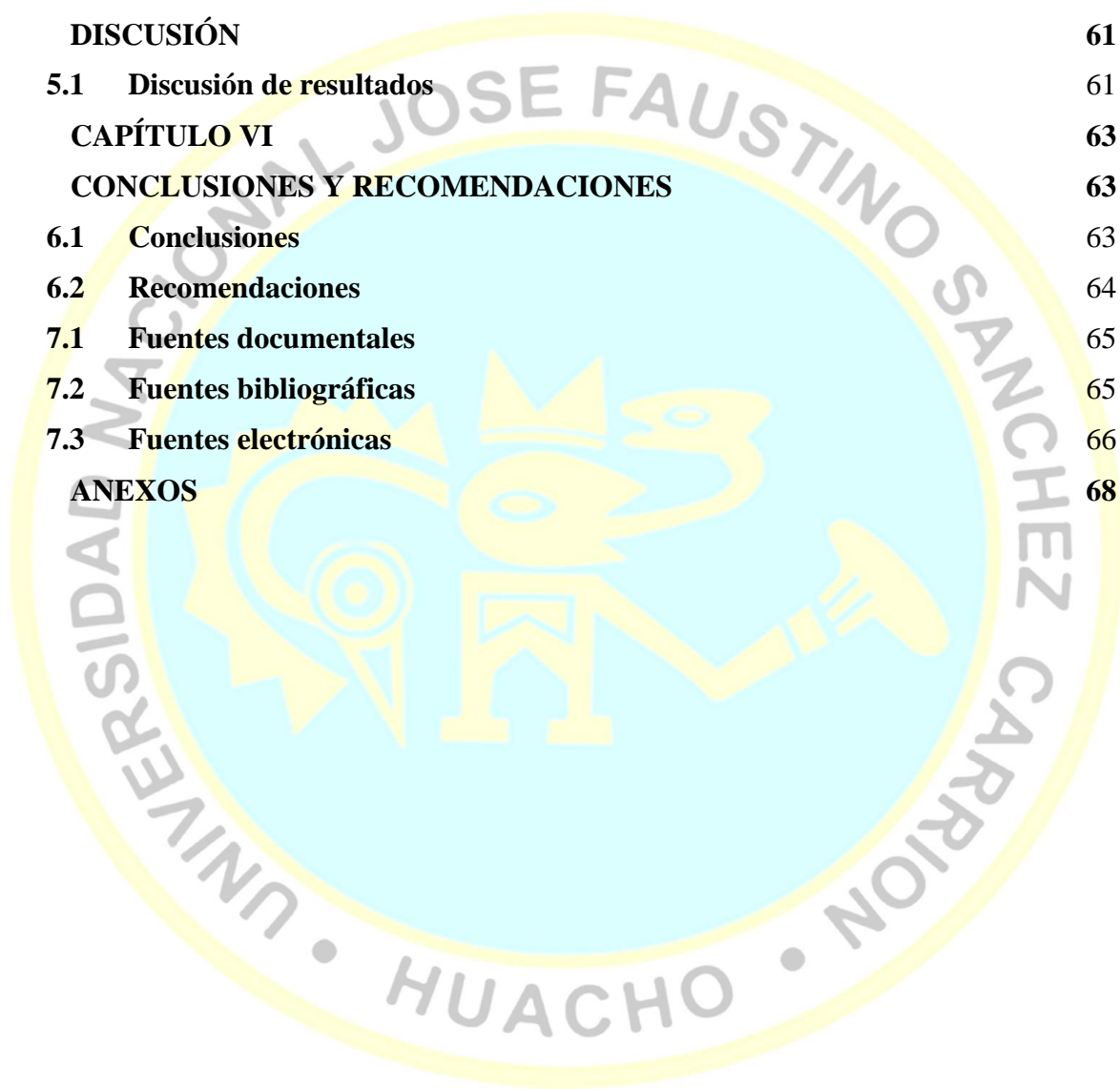
*Herberth Anderson Barrenechea Orduña*



# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>12</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>12</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática	12
1.2 Formulación del problema	15
1.2.1 Problema general	15
1.2.2 Problemas específicos	15
1.3 Objetivos de la investigación	16
1.3.1 Objetivo general	16
1.3.2 Objetivos específicos	16
1.4 Justificación de la investigación	16
1.5 Delimitaciones del estudio	16
1.6 Viabilidad del estudio	17
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>18</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>18</b>
2.1 Antecedentes de la investigación	18
2.1.1 Investigaciones internacionales	18
2.1.2 Investigaciones nacionales	21
2.2 Bases teóricas	24
2.3 Definición de términos básicos	39
2.4 Hipótesis de investigación	40
2.4.1 Hipótesis general	40
2.4.2 Hipótesis específicas	40
2.5 Operacionalización de las variables	41
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>43</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>43</b>
3.1 Diseño metodológico	43
3.2 Población y muestra	43
3.2.1 Población	44
3.2.2 Muestra	44

<b>3.3</b>	<b>Técnicas de recolección de datos</b>	<b>44</b>
<b>3.4</b>	<b>Técnicas para el procesamiento de la información</b>	<b>45</b>
	<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>45</b>
	<b>RESULTADOS</b>	<b>46</b>
<b>4.1</b>	<b>Análisis de resultados</b>	<b>46</b>
<b>4.2</b>	<b>Contrastación de hipótesis</b>	<b>57</b>
	<b>CAPÍTULO V</b>	<b>60</b>
	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>61</b>
<b>5.1</b>	<b>Discusión de resultados</b>	<b>61</b>
	<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>63</b>
	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>63</b>
<b>6.1</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>63</b>
<b>6.2</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>64</b>
<b>7.1</b>	<b>Fuentes documentales</b>	<b>65</b>
<b>7.2</b>	<b>Fuentes bibliográficas</b>	<b>65</b>
<b>7.3</b>	<b>Fuentes electrónicas</b>	<b>66</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>68</b>



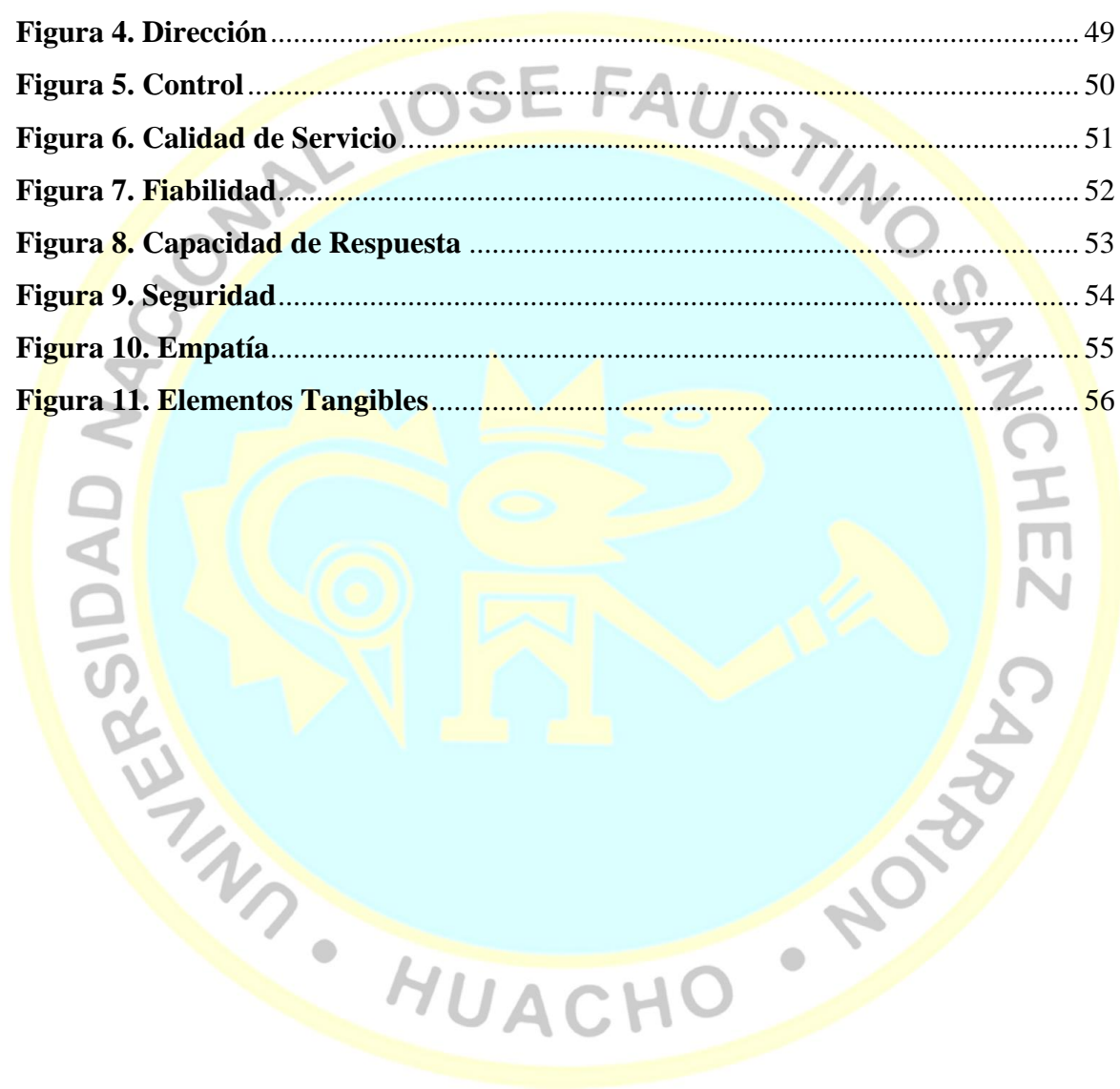


## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Resultados de Gestión Administrativa</b> .....	46
<b>Tabla 2. Resultados de Planeación</b> .....	47
<b>Tabla 3. Resultados de Organización</b> .....	48
<b>Tabla 4. Resultados de Dirección</b> .....	49
<b>Tabla 5. Resultados de Control</b> .....	50
<b>Tabla 6. Calidad de Servicio</b> .....	51
<b>Tabla 7. Fiabilidad</b> .....	52
<b>Tabla 8. Capacidad de Respuesta</b> .....	53
<b>Tabla 9. Seguridad</b> .....	54
<b>Tabla 10. Empatía</b> .....	55
<b>Tabla 11. Elementos Tangibles</b> .....	56
<b>Tabla 12. Resultados de Planeación y Calidad de Servicio</b> .....	57
<b>Tabla 13. Resultados de Organización y Calidad de Servicio</b> .....	58
<b>Tabla 14. Dirección y Calidad de Servicio</b> .....	58
<b>Tabla 15. Control y Calidad de Servicio</b> .....	59
<b>Tabla 16. Prueba de Normalidad</b> .....	60
<b>Tabla 17. Resultados de correlaciones Gestión Administrativa y Calidad de Servicio</b> .....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1. Gestión Administrativa .....</b>	<b>46</b>
<b>Figura 2. Planeación.....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 3. Organización .....</b>	<b>48</b>
<b>Figura 4. Dirección.....</b>	<b>49</b>
<b>Figura 5. Control.....</b>	<b>50</b>
<b>Figura 6. Calidad de Servicio.....</b>	<b>51</b>
<b>Figura 7. Fiabilidad.....</b>	<b>52</b>
<b>Figura 8. Capacidad de Respuesta .....</b>	<b>53</b>
<b>Figura 9. Seguridad.....</b>	<b>54</b>
<b>Figura 10. Empatía.....</b>	<b>55</b>
<b>Figura 11. Elementos Tangibles.....</b>	<b>56</b>





## RESUMEN

El presente trabajo de investigación presenta una problemática sobre **“LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL HUARMEY-2016”**

Tuvo como objetivo Conocer en qué medida la Gestión Administrativa incide en la Calidad de Servicio de la UGEL Huarmey- 2016

La investigación fue de tipo aplicada; nivel descriptiva y correlacional. La muestra estuvo conformada por 44 trabajadores y 70 usuarios de la UGEL Huarmey.

Se aplicaron las técnicas de observación, encuestas, análisis documental, entrevista y escalas de tipo Likert, con los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas de campo, se confirman las hipótesis planteadas, Sometido a la prueba estadística de Pearson se halló una correlación de (0.893), afirmándose que: Existe relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la UGEL Huarmey Reconociéndose la importancia que tiene la Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Calidad de Servicio, Planeación Organización, Dirección, Control.

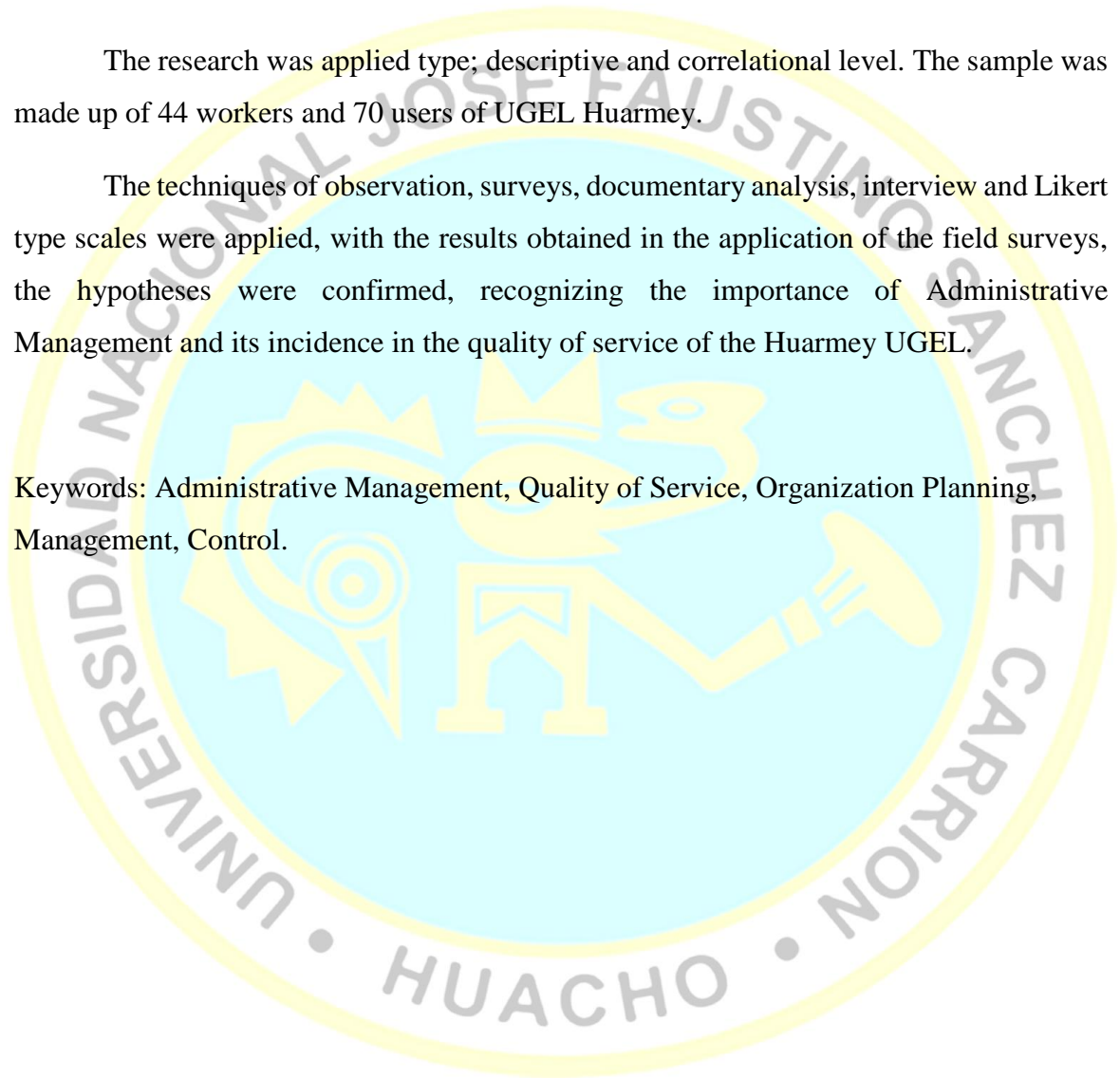
## ABSTRACT

This research paper has a problem on "THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND ITS INCIDENCE IN THE QUALITY OF SERVICE OF UGEL HUARMEY-2016"

The research was applied type; descriptive and correlational level. The sample was made up of 44 workers and 70 users of UGEL Huarmey.

The techniques of observation, surveys, documentary analysis, interview and Likert type scales were applied, with the results obtained in the application of the field surveys, the hypotheses were confirmed, recognizing the importance of Administrative Management and its incidence in the quality of service of the Huarmey UGEL.

Keywords: Administrative Management, Quality of Service, Organization Planning, Management, Control.



## INTRODUCCIÓN

La Presente investigación lleva por Título **“LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL HUARMEY-2016”**. Este trabajo tiene como objeto de esta tesis es brindar un servicio tanto interno como externo de calidad en el área administrativa, y con esto lograr conjuntamente con el área académica la satisfacción de sus clientes (comunidad educativa, alumnos y padres de familia), y así crecer como Institución Oficial, lo cual es un beneficio para el país; Asimismo se define la Gestión Administrativa como “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. “Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”. Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es importante que estén relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son: • Planeación • Organización • Recursos Humanos • Dirección y control y La calidad viene a ser la conformidad con los requerimientos, la cual estos tienen que estar claramente establecidos para que no ocurran malentendidos; para tal efecto se deben tomar mediciones continuas para determinar la conformidad de estos requerimientos; desarrollando de esta manera cada parte de nuestro trabajo como se indica a continuación:

En el primer capítulo se plantea el problema, objetivos y justificación.

En el segundo capítulo, se desarrollará el marco teórico, Antecedentes del estudio, bases teóricas y definición de términos básicos, la Hipótesis de la investigación

En el tercer capítulo, se desarrolla la metodología, el diseño, tipo, enfoque, población y muestra, técnicas de recolección de datos y técnicas de procesamiento de datos, Matriz de Consistencia

En el cuarto capítulo, se presentan los resultados: el Análisis y la contratación de las hipótesis, la discusión de Resultados, las Conclusiones y las Recomendaciones

En el quinto capítulo, se presenta las fuentes de información. En los Anexos se presenta el cuestionario.



## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El Perú ha transcurrido por un proceso de descentralización que se inició con la reforma constitucional del año 2002. Sin embargo, la implementación de este proceso se desarrolla sobre organizaciones y normas que responden aún a una visión desconcentrada del Estado. Tal es el caso, de la gestión del Sistema Educativo Nacional.

Según la Ley N° 28044 Ley General de Educación se incorpora como un acápite especial la “Gestión del Sistema Educativo, que define de la siguiente manera; según su **artículo 63°**: La gestión del Sistema Educativo Nacional es descentralizada, simplificada, participativa y flexible. Se ejecuta en un marco de respeto a la autonomía pedagógica y de gestión que favorezca la acción educativa. El Estado, a través del Ministerio de Educación, es responsable de preservar la unidad de este sistema. La sociedad participa directamente en la gestión de la educación a través de los Consejos Educativos, que se organizan también en forma descentralizada”.

Establece además cuáles son las instancias de gestión del Sistema Educativo: a) la Institución Educativa; b) la Unidad de Gestión Educativa Local; c) la Dirección Regional de Educación; y, d) el Ministerio de Educación. Dichas instancias responden a las siguientes características:



**Institución Educativa.** - Es la primera y principal instancia de gestión del Sistema Educativo descentralizado, pues es en ella donde se presta el servicio. Puede ser pública o privada.

**Unidad de Gestión Educativa Local.** - La UGEL es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia. Su jurisdicción territorial es la provincia, y esta jurisdicción puede ser modificada de acuerdo con criterios de dinámica social, afinidad geográfica cultural o económica y facilidades de comunicación, en concordancia con las políticas nacionales de descentralización y modernización de la gestión del Estado.

Su organización está compuesta de la siguiente manera:

- Órgano de Dirección: Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local.
- Órganos de Línea: Área de Gestión Pedagógica y Área de Gestión Institucional.
- Órgano de Asesoría: Asesoría jurídica.
- Órgano de Participación: Consejo Participativo Local de Educación.
- Órgano de Apoyo: Área de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento.
- Órgano de Control: Oficina de Control Institucional.

**Dirección Regional de Educación.** - La Dirección Regional de Educación es un órgano especializado del Gobierno Regional responsable del servicio educativo en el ámbito de su respectiva circunscripción territorial. Tiene relación técnico-normativa con el Ministerio de Educación. Su función consiste en promover la educación, la cultura, el deporte, la recreación, la ciencia y la tecnología. Asegura los servicios educativos y los programas de atención integral con calidad y equidad en su ámbito jurisdiccional, para lo cual coordina con las Unidades de Gestión Educativa Local y convoca la participación de los diferentes actores sociales. Cuenta con los siguientes órganos:

- Órgano de Dirección: Dirección Regional de Educación.
- Órganos de Línea: Dirección de Gestión Pedagógica y Dirección de Gestión Institucional.
- Órgano de Asesoramiento: Oficina de Asesoría Jurídica.
- Órgano de Participación: Consejo Participativo Regional de Educación.
- Órgano de Apoyo: Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento.
- Órgano de control: Oficina de Control Institucional

La existencia de ambas instancias (DRE y UGEL) responde a las mismas finalidades:

a) el desarrollo integral del educando mediante la prestación de servicios educativos brindados con equidad, para satisfacer las necesidades educativas del ámbito territorial;

b) el fortalecimiento de la gestión en cada centro o programa educativo, estableciendo formas de participación de la comunidad en acciones de desarrollo de la educación, ciencia y tecnología, cultura, recreación y deporte; y,

c) el establecimiento de una gestión educativa transparente, equitativa y eficaz, que garantice una adecuada descentralización y la evaluación efectiva de sus avances y resultados, y que instaure mecanismos de vigilancia y control ciudadano. De ello se deduce que puede existir cualquiera de las dos instancias, dado que cumplirán la misma finalidad.

Aunque la descripción de estas características responde a un criterio formal e institucional, el problema resulta ser mucho más complejo cuando se trata del cumplimiento de sus funciones, en el que se encuentran debilidades de financiamiento, de ejercicio de capacidades, de corrupción, entre otras.

Se ha podido constatar que las UGEL funcionan bajo la estructura y la lógica de un ente público burocrático que deja poco espacio para la iniciativa y la eficiencia en la gestión. La capacidad de iniciativa está regulada por normas de carácter sancionador. El análisis de las agendas y las actividades de los funcionarios de las UGEL ha permitido llegar a la conclusión que gran parte de su tiempo y sus esfuerzos es insumido por la atención de demandas burocráticas, el cumplimiento de procedimientos formales y la resolución de conflictos en las instituciones educativas.

Al parecer, se habría llegado a esta situación debido a la conjunción de una serie de factores entre los cuales cabe destacar la proliferación de problemas administrativos en las escuelas, la falta de ejercicio de autoridad de parte de sus directores, la ausencia de objetivos centrados en el aprendizaje y la mejora de la calidad educativa, y la existencia de una estructura institucional marcada por la burocracia y orientada a la atención de los aspectos administrativos formales.

Por otro lado, se observa un problema en el flujo de información y la tramitación de documentos e informes que van de un nivel a otro dentro de la UGEL. A ello se suman ausencias de los funcionarios de determinadas Áreas que asisten a determinados eventos y actividades convocadas por las entidades del gobierno central y regional.

Los problemas que enfrenta la UGEL Huarmey, con respecto a los procesos administrativos se basa en un enfoque burocrático; dado que existe una primacía de las normas; es decir, la norma como fin principal de la organización donde no se puede



gestionar o agilizar un mero trámite sino existe un documento físico que ampare el hecho, lo que conlleva a un excesivo reglamentarismo cayendo en un formalismo de obsolescencia; del mismo modo se observa estructuras jerárquicas rígidas, ocasionando la despersonalización de las relaciones, donde, quiérase o no, son las personas quienes llevan a cabo los procesos administrativos y en consecuencia no existen buenas relaciones interpersonales dentro de la organización, por lo que no se llegan a cumplir con los objetivos que persigue la institución.

No podemos dejar de mencionar que el aspecto emocional del personal que labora en la UGEL o en la administración pública en general, juega un rol importante en la búsqueda de la eficiencia, considerando que el personal que proviene del régimen laboral del Decreto Legislativo N° 276 percibe magros ingresos con sueldos congelados por más de quince años, desmotivando al talento humano cuyo pensamiento está orientado a fijar alternativas de ingresos económicos en otras actividades particulares o negocios familiares, como consecuencia de ello se puede observar desmotivación, falta de iniciativa, desánimo, falta de compromiso institucional; incurriendo en algunos casos en actos de corrupción; situación problemática que está generando una baja calidad de servicio. Por ende, la eficiencia en la gestión administrativa ayudará a resolver los problemas antes mencionados contribuyendo al desarrollo educativo.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿En qué medida la Gestión Administrativa incide en la Calidad de Servicio de la UGEL Huarmey-2016?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿De qué manera la Planeación influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarme-2016?
- ¿Cómo la organización influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey-2016?
- ¿De qué manera la Dirección influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey-2016?

- ¿En qué medida el control influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey-2016?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Conocer en qué medida la Gestión Administrativa incide en la Calidad de Servicio de la UGEL Huarmey-2016.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Conocer de qué manera la Planeación influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey-2016.
- Conocer cómo la organización influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey-2016.
- Conocer en qué medida la Dirección influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey-2016.
- Conocer en qué medida el control influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey-2016.

### **1.4 Justificación de la investigación**

**1.4.1. Justificación Práctica.** - Se fundamenta en proporcionar los lineamientos para que se mejore la gestión y se eleven el nivel de calidad de servicio en la UGEL Huarmey.

**1.4.2. Justificación Teórica.-.** Se fundamenta La teoría sobre Gestión Administrativa que es el escenario más extenso de la influencia sobre la Calidad de Servicio que es el cumplimiento de las expectativas que tiene el cliente sobre el servicio y que también el servicio satisface sus necesidades.

**1.4.3. Justificación Metodológica.** - Este trabajo se realizará tomando en cuenta el proceso de la investigación científica. Al respecto se identifica la problemática, en base a la cual se formula las soluciones correspondientes a través de las hipótesis. Se especifica la metodología a utilizar y todos los elementos complementarios.

### **1.5 Delimitaciones del estudio**

**1.5.1. Delimitación Temporal.-** Comprende el desarrollo de la Investigación en el año 2017.

**1.5.2. Delimitación Espacial.-** Comprende al Distrito de Huarney, provincia de Huarney, Departamento de Ancash.

**1.5.3. Delimitación Semántica.-** Las comprende la gestión administrativa y la calidad de servicio.

**1.5.4. Delimitación Social.-** Comprende al personal de la UGEL Huarney, con 44 trabajadores y 70 usuarios.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

**Hernández, Fernández & Baptista (2014)** respecto a la viabilidad, indican que una investigación tiene que disponer de recursos financieros, humanos y materiales; solo así se puede asegurar viabilidad

En base al aspecto señalado, la presente investigación se hace viable o factible realizarlo porque tiene los recursos económicos, humanos y materiales que determinan en última instancia los alcances de la investigación, estableciendo además que si se puede realizar la investigación en el tiempo programado. La viabilidad de la investigación está íntimamente relacionada con la disponibilidad de la información, la misma que se recabara de aplicar encuesta al personal y usuarios de la UGEL Huarney.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Investigaciones internacionales

**Guzmán B. (2014)** *“Diseño de un sistema de Gestión Administrativa y financiera para las operadoras que proporcionan el servicio de transporte comercial tipo taxi convencional de la ciudad de Cuenca”* Universidad Politécnica Salesiana, sede Cuenca, tuvo como objetivo: Mejorar los procesos, con el propósito de optimizar el desempeño; Optimar los servicios que la empresa entrega, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos; Generar control en los procesos internos y externos. Arribo a las siguientes conclusiones. La presente investigación permitirá a las autoridades de las empresas y de los entes reguladores de la ciudad tener una perspectiva de cómo se encuentra el manejo de las operadoras desde la perspectiva administrativa y financiera y permitirá que los modelos planteados, que han sido desarrollados en función a la adaptabilidad de las operadoras puedan de ser de fácil aceptación. Las operadoras deben considerar dentro de sus estrategias la consolidación de sus miembros, para que ellos no trabajen por su cuenta, sino que todo se haga a través de la operadora, siendo esto necesario pues al momento de la entrega de las unidades y en su posterior puesta en marcha, existirá un control exhaustivo de las rutas tomadas, del número de carreras realizadas y del valor cobrado. Las empresas necesitan una correcta estructura organizacional la cual delimite las funciones y actividades que debe cumplir cada uno de los miembros de las operadoras, pues a pesar de que los entes de control estén entregando instrumentos para el manejo organizacional como es el caso de las cooperativas, todavía existe desconocimiento por parte de sus directivos y



aún más por los socios. La correcta aplicación de los procesos planteados en esta investigación permitirá a los directivos administrar eficaz y eficientemente sus empresas además podrán controlar las operadoras, pues lo que se busca es captar más clientes y mejorar su satisfacción. Para que las empresas de transporte tengan utilidad tienen que vender espacios publicitarios lo cual es permitido por los entes controladores de la ciudad, además deben buscar descuentos en el mantenimiento, en talleres automotrices certificados siendo esto necesario al asumir los taxis. Para que las operadoras puedan asumir sus unidades y puedan generar utilidades deben trabajar 22 días al mes, realizar 28 carreras diarias y cobrar en promedio \$1,54 por carrera.

**Ornelas M. (junio 2003) Tesis: “Mejora continua en el Proceso Administrativo de Instituciones Públicas. Universidad Autónoma de Nuevo León. México”.** El propósito de esta tesis es: realizar un estudio detallado y profundo, que ayude a implementar un proceso de mayor calidad y control de aquellos que proporcionan la información para mantenerla actualizada, además de que incrementa la calidad del servicio al usuario final.

Esta tesis realiza una serie de pasos que se ajusta a las necesidades de la administración educativa dentro de instituciones públicas, con el fin de que se pueda obtener un mayor control en el flujo de la información y facilite los servicios proporcionados.

La reingeniería de procesos es uno de los procedimientos más comunes en soluciones prácticas, sobre todo en aquellas actividades dentro de un área administrativa. Este proceso es vital, ya que ayuda en mejoras de servicios llevándolos a tiempos de respuesta reales.

En esta tesis se desarrolla un proceso en el cual se puede lograr la mejora continua, que influye en el cambio de mentalidad del personal, se convence de tal manera que ayuda y se incorpora al éxito obtenido llegando a la satisfacción total.

**Morales G. (junio 2002) Tesis: “Causas y Efectos de la Desconcentración Administrativa en los Procesos de Gestión Educativa de la Dirección Provincial de Educación de la Provincia de Pichincha”.** Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito – Ecuador. La propuesta de esta tesis es brindar un servicio tanto interno como externo de calidad en el área administrativa, y con esto lograr conjuntamente con el área académica la satisfacción de sus clientes (comunidad educativa, alumnos y padres de familia), y así crecer como Institución Oficial, lo cual es un beneficio para el país.

De acuerdo al estudio realizado y resultados obtenidos de esta tesis concluyen que un modelo de calidad es un elemento de suma importancia dentro de una Institución o empresa, ya que ponerlo en práctica puede llevar a estas al éxito como tales. Sin duda alguna todo proceso es manejado por un recurso humano y es allí donde comienza el cambio positivo por el camino de la calidad; contando con la participación activa y entusiasta del recurso humano se puede implementar exitosamente las teorías y modelos de calidad.

**Salazar M. (julio, 2010) Tesis: “Causas y Efectos de la Desconcentración Administrativa en los Procesos de Gestión Educativa de la Dirección Provincial de Educación de la Provincia de Pichincha”.** Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito – Ecuador. Esta investigación es una aportación relevante al conocimiento del proceso de gestión educativa puesta en práctica por una entidad administrativa del Ministerio de Educación se trata de La Dirección Provincial de Educación de la Provincia de Pichincha; refleja un enorme trabajo de estudio, análisis, síntesis y reflexión.

Este trabajo de investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- 1.- La desconcentración administrativa en los procesos de gestión educativa es necesaria para determinar las competencias, atribuciones y funciones dentro de la Dirección Provincial de Educación de la Provincia de Pichincha de manera pertinente.
- 2.- La transferencia de responsabilidades y poder a los actores y a las instituciones (competencias y las funciones) requiere un conjunto de condiciones para favorecer los mejores resultados educativos.
- 3.- Se requiere mayor información y capacitación a funcionarios municipales en función de procesos de desconcentración administrativa y educativa.
- 4.- La desconcentración educativa debe ser un proceso socio - económico y pedagógico con el propósito de superar desigualdades y exclusiones y lograr la participación en el proceso de desarrollo social, que garantice los derechos fundamentales para todos.
- 5.- Es un factor importante la transparencia con la que se presenta la información por parte de funcionarios de la Dirección Provincial de Educación en cada uno de los departamentos visitados por la suscrita.



### 2.1.2 Investigaciones nacionales

**Farfán C. (2015) desarrolló la tesis: “La gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes caso: Museo San Francisco de Lima”.** Se realizó en la ciudad de Lima y contó con el apoyo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Esta investigación tiene como objetivo general: el proponer la gestión del servicio como instrumento de mejora para la satisfacción de clientes en el Museo de San Francisco de Lima. El tipo de estudio es descriptivo y correlacional. Según la tesis, es correlacional ya que se pretendió analizar si la gestión del servicio como propuesta logra optimizar la satisfacción de clientes en el Museo San Francisco de Lima. Por otra parte, se aplicó un diseño metodológico no experimental. La muestra estuvo compuesta en dos partes, la primera, representada por los visitantes nacionales y extranjeros al museo, se obtuvo un tamaño de 400, valor obtenido por la tabla de Arkin y Colton para poblaciones finitas e infinitas. La segunda muestra estuvo conformada por 40 trabajadores del museo, valor que fue determinado por el programa STATS. Para la recolección de datos se usaron las técnicas de las encuestas, que para ello se diseñaron dos tipos de cuestionarios con preguntas cerradas y abiertas tanto para los visitantes como para los trabajadores del museo; también se utilizaron las entrevistas y la observación directa. El trabajo concluye que la gestión del servicio permite optimizar la satisfacción de clientes en el Museo de San Francisco de Lima; es decir, como indica el estudio, los visitantes sienten satisfacción cuando sus expectativas han sido cubiertas y superadas, mientras que los trabajadores ofrecen un servicio de calidad cuando el servicio se gestiona adecuadamente, razón por la cual se cumplen con las expectativas de los visitantes. Señala además que la satisfacción de los trabajadores representa un 58.1%, mientras que el de los clientes representa un 69.69% de satisfacción. Por consiguiente, precisa que estos porcentajes se pueden mejorar si se utilizan eficientemente las herramientas de gestión de servicios tales como el análisis situacional del museo, el manual de calidad y el diseño de una guía e indicadores de gestión y satisfacción. La importancia de esta tesis reside en que, al igual que las anteriores, están involucradas las dos variables que se utiliza en esta investigación, además de comprobarse la relación directa que muestran ambas variables mediante el uso de las técnicas utilizadas correspondientemente, lo cual afianza aún más el grado de influencia que tiene el ofrecimiento del servicio con la satisfacción del cliente realizado en un Museo de la ciudad de Lima. Es interesante

mencionar también que uno de los fines que busca esta tesis es proponer una gestión de servicio que permita mejorar la satisfacción del cliente en el Museo, lo cual puede servir de referencia para la presente.

**Tisnado J. (2013), Tesis: “Mejoramiento en los Procesos Administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que Contribuya al Desarrollo Educativo de su jurisdicción en el año 2013”.** Perú. La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación existente entre el mejoramiento de los procesos administrativos y el desarrollo educativo de la UGEL N° 01 El Porvenir, orientado a elevar el grado de satisfacción del docente, arribando a las siguientes conclusiones: 1) Dentro de los procesos administrativos más comunes identificados en la UGEL N° 01 El Porvenir, se observa que existen algunas funciones asignadas a cada una de las áreas de la sede que no tienen autonomía, lo que imposibilita una rápida fluidez en el proceso administrativo. 2) La evaluación de la estructura de los procesos administrativos muestra una estructura rígida y burocrática, que genera ineficiencias y pérdida de tiempo, lo cual impide un desarrollo eficiente de las funciones institucionales y Fiabilidad. Elementos tangibles. Agógicas, disminuyendo así el grado de satisfacción del docente. 3) Existen varias deficiencias que se deben mejorar progresivamente en relación a los procesos de gestión, para así generar una satisfacción total hacia el docente.

**Gómez R, (2010) “Gestión Institucional y su relación con la calidad del servicio en una Institución Educativa Pública de Callao”** Universidad San Ignacio de Loyola; tuvo como Objetivo general. Identificar la relación existente entre la Gestión Institucional con la Calidad del Servicio Educativo en la I.E. Dora Mayer. Objetivos específicos. A) Determinar la relación entre el Liderazgo directivo con la Calidad del servicio educativo. B) Conocer el nivel de relación existente entre la planificación estratégica y la Calidad del servicio educativo. C) Determinar la relación existente entre la evaluación de la gestión educativa y la Calidad del servicio educativo. D) Identificar la relación existente entre el clima institucional y la Calidad del servicio educativo. E) Conocer la relación que se da entre la capacitación del personal y la Calidad del servicio educativo. F) Identificar la relación que existe entre el desempeño docente y la Calidad del servicio educativo. Las conclusiones a las cuales arribamos a través de la investigación son las siguientes: A) Se comprueba que entre la gestión institucional existe relación significativa con la calidad del servicio educativo, con una correlación positiva, pero en un nivel medio. Expresando que los usuarios internos y

externos evidencian satisfacción en un nivel medio por el servicio que está brindando la institución. B) La relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo es significativa, pero la correlación se da en un nivel positivo débil, según los docentes. La planificación estratégica y la calidad del servicio educativo tiene una relación significativa, pero su coeficiente de correlación es positivo, pero en un nivel débil, según los docentes. C) Entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo no existe una relación significativa, según los docentes, pero según los padres de familia dicha relación si es significativa, aunque los coeficientes de correlación son positivos en un nivel débil. D) Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo con un coeficiente de correlación positiva débil, según la percepción de los docentes, alumnos y padres de familia. La relación es significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio educativo, según los docentes, alumnos y padres de familia. Pero en forma similar a los otros casos se da con un coeficiente de correlación positiva débil. E) Finalmente, la correlación no es significativa entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los docentes, con un coeficiente de correlación positiva muy débil, y es significativa según la percepción de los alumnos y padres de familia, con un coeficiente de correlación positiva en un nivel medio.

**Ocampos, L. Valencia, S. (2017) *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud-Tumbes, 2016***, Universidad Nacional de Tumbes. Tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial Es Salud-Tumbes, en el año 2016; arribo a las siguientes conclusiones: 1. El coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ( $R=+0,559$ ) comprueba la existencia de una relación directa moderada entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016. 2. La dimensión planeación de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ( $R = +0,578$ ) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016. Esta dimensión fue la que presentó el mayor coeficiente de correlación. 3. La dimensión organización de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ( $R = +0,521$ ) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016. 4. La dimensión dirección de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de



Servicio ( $R = +0,510$ ) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016. 5. La dimensión control de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa baja con la Calidad de Servicio ( $R = +0,351$ ) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión Administrativa**

#### **(Campos, 2011) Origen y Evolución de la Gestión Administrativa**

La práctica de administración ha existido desde los tiempos más remotos, los relatos Judío – Cristianos de Noé, Abraham y sus descendientes, indican el manejo de grandes números de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos, desde la construcción de alcas a gobernar ciudades y ganar guerra, muchos textos administrativos citan a Jetro el suegro de Moisés como el primer consultor administrativo, él enseñó a Moisés los conceptos de delegación, la administración por excepción y el alcance del control. Las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, Grecia, Roma mostraron los resultados maravillosos de una buena práctica administrativa en la producción de asuntos políticos, el advenimiento de Frederick, W. Taylor y la escuela de administración científica, iniciaron el estudio general de administración como disciplina. (Reynoso, 2017)

#### **2.2.1.1 Administración en la Antigüedad**

Roma, Grecia, China y Egipto Resulta evidente que las funciones del administrador contemporáneo tienen su antecedente en los tiempos más remoto de la historia. De ahí la problemática administrativa de los pueblos antiguos y los que se enfrentan hoy día al estado social del derecho y el mundo empresarial. Trascendencia en Roma: aún perdura en roma su apego vocacional al derecho. La sociedad contemporánea a heredado a ese derecho romano una extraordinaria cultura que ha influido notablemente en el contexto jurídico actual de nuestro pueblo.

Se expresa sin lugar a equivoco que el lenguaje del derecho romano sea convertido en un idioma universal.

La administración como disciplina es relativamente nuevo la historia del pensamiento administrativo es muy antigua ya que esta nace con el hombre pues en todos los tiempos ha habido la necesidad de coordinar actividades.

Tomar decisiones y de ejecutar: de ahí que en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la antigüedad y que pueden observarse en el código de Hamurahi, en el nuevo testamento, así como en la forma de conducir los asuntos en la Antigua Grecia, Egipto, Roma y China, en donde se encuentran vestigios del proceso administrativo. En Egipto existía un sistema administrativo amplio con una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión, aquí se creó el primer sistema de servicio civil. La administración del Imperio Romano se caracterizó por la descentralización. (Criollo, 2011)

#### **2.2.1.2 Administración en la Edad Media**

En el proceso administrativo de la edad media, hay signos evidentes de nacionalización administrativa y dirección; los dominios reales a las provincias eclesiásticas y la jurisprudencia feudales tuvieron que ser manejada de alguna manera, algunos tratados revelan las direcciones de propiedades y las obligaciones funcionales administrativas.

Durante los últimos años del Imperio Romano el centralismo administrativo se fue debilitando considerablemente y la autoridad real pasó al terrateniente, alrededor del cual se agrupaban muchas personas abriendo las puertas al surgimiento de la Edad Media, hubo una descentralización del gobierno, con lo que se diferenció de las formas administrativas que habían existido anteriormente. Hubo una notable evolución de las ideas administrativas y se consideraron instituciones como la Iglesia Católica.

En ésta época la Administración recibe un gran impulso cuando surgen en Italia los fundamentos de la contabilidad moderna y las transacciones comerciales.

#### **2.2.1.3 Administración en la Edad Moderna**

Al inicio de esta época surge en Rusia y Austria un movimiento administrativo conocido como cameralitas que alcanzó su mayor esplendor en el 1560 que trataron de mejorar los sistemas administrativos usados en esta época, para algunos tratadistas los Cameralitas son los pioneros en el estudio científico de la administración pública.

A medida del siglo XVIII tuvo su inicio la Revolución Industrial Inglesa, la cual precisó de una nueva generación de administradores que desarrollaron sus propios conceptos y técnicas, surgiendo algunos de los principios administrativos básicos.

#### **2.2.1.4 Administración en la Edad Contemporánea**

En esta época se asientan bases al desarrollo de la administración como una verdadera ciencia ya que con los frutos de las necesidades de la época surgen teorías, principios y en éste período se echan las bases para el desarrollo de las ciencias administrativas, ya que con las necesidades de la época surgen teorías, principios, procedimientos y funciones que aunque ya han sido superadas o modificadas de manera sustancial cumplieron a su tiempo, cada una un papel preponderante en cuanto al desarrollo del pensamiento administrativo. F. W Taylor, Henry Fayol, los esposos Gilbreth y Elton Mayo.

#### **2.2.1.5 Importancia de la Gestión administrativas**

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país. En la esfera del esfuerzo colectivo donde la



administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines. Precursores de la Gestión Administrativa Para que la administración sea lo que es hoy día, es un hecho que existieron personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentran: Confucio: Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la Administración pública recomendando:

- a. Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.
- b. Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidismo.
- c. Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas desinteresadas y capaces.

Adán Smith, enunció el principio de la división del trabajo considerándolo necesario para la especialización y para el aumento de la producción. Henry Metcalfe: Se distinguió por implantar nuevas técnicas de control administrativo e ideó una nueva manera de control considerada como muy eficiente. Publicó un libro titulado "El Costo de Producción y la Administración de Talleres Públicos y Privados, considerada como una obra precursora de la administración científica. Woodrow Wilson hizo una separación entre política y Administración y le dio el calificativo de ciencia a la administración propugnando su enseñanza a nivel universitario.

Frederick W. Taylor, se le considera padre de la administración científica; Taylor trabajó entre los años 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano, ya que según criterio, los trabajadores "En lugar de emplear todo su esfuerzo a producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos hacen deliberadamente los menos que pueden", además promovió que las fuentes de empleo aumentarían la paga a los trabajadores más productivos

La gestión Administrativa es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las

fases del proceso administrativo: Planeación, Organización, Dirección con desarrollo de Liderazgo y Controla para alcanzar los objetivos señalados en el uso de seres humanos y otros recursos (Baldeos, 2015).

(Schermerhorn, 2010) “La planeación es el proceso de establecer objetivos y determinar las acciones que deberán realizarse para alcanzarlos”. Se trata de un proceso en el que se establecen objetivos y se determina exactamente la mejor manera de alcanzarlos; cuando la planificación se hace bien crea una plataforma sólida para las otras funciones administrativas organizar, dirigir y controlar. (p.184-185)

Los cinco pasos del proceso de planeación son:

1.-Definir los objetivos: consiste en identificar de modo muy específico los resultados de consecuencias deseadas. Saber a dónde se quiere llegar, se debe planearlos con la mayor especificidad posible para poder reconocerlos al momento en que los haya alcanzado.

2.-Determinar en donde está usted frente a los objetivos; evaluar los logros actuales en relación con los resultados deseados. Identificar qué ventajas obran a su favor y que desventajas pueden detenerlo.

3.-Desarrollar permisos acerca de las condiciones futuras; intentar anticiparse a los acontecimientos futuros genere escenarios alternativos para lo que pueda suceder identifique para cada uno de ellos las cosas que pudieran ayudar u obstaculizar su avance hacia el logro de sus objetivos.

4.-Analice posibles alternativas de acción: enumere y evalúe cuidadosamente las posibles acciones que se puedan emprender. Escoja las alternativas que tengan más probabilidades de alcanzar los objetivos.

5.-Implemente un plan y evalúe resultados. Ponga manos a la obra y mida cuidadosamente su avance hacia los objetivos. Realice todo lo que el plan requiera. Evalúe resultados, emprenda acciones correctivas y revise los planes cuando sea necesario.

**Sergio Hernández y Rodríguez (2008 p.142)** Planificación, Proceso de conceptualizar a la organización en el futuro, presenta las bases sólidas para la toma de decisiones para proyectar las acciones por medio de un plan rector de largo plazo que determina y define objetivos, estrategias y políticas, programas y procedimientos con sus normas de operación, así como orienta

la prioridad con que deben utilizarse los recursos económicos a partir de presupuestos y/o proyectos de inversión (Castellanos, 2015).

(Schermerhorn, 2010) Organización “Es el proceso de coordinar personas y otros recursos para trabajar juntos con el fin de alcanzar sus objetivos. Siendo una de las funciones básicas de la administración, implica tanto la división del trabajo para realizar las tareas a ejecutar como la coordinación de resultados para alcanzar un propósito común”.

- **Estructura Organizacional:** es la forma en que las diversas partes de una organización están ordenadas formalmente se puede conocer como estructura organizacional, que es el sistema de tareas, flujos de trabajo, relaciones que dependen de jerarquías y canales de comunicación que vinculan el trabajo de diversos individuos y grupos. Se describe la estructura formal que es la estructura de una organización en su estado actual y se grafica mediante un organigrama que describe la disposición formal de los puestos de trabajo dentro de una organización. La estructura informal es el conjunto de relaciones laborales no oficiales que existen entre los miembros de una organización
- **Estructura Funcional:** agrupa a personas que poseen habilidades similares y que ejecutan tareas parecidas en unidades formales de trabajo. Los miembros de los departamentos funcionales comparten sus habilidades técnicas sus habilidades técnicas intereses y responsabilidades.
- **Departamentalización:** Es el proceso de agrupar los puestos de trabajo en equipos o departamentos formales que están vinculados de manera coordinada; se clasifica en: departamentalización por división; departamentalización geográfica, departamentalización por producto, departamentalización por cliente, departamentalización por proceso.
- **Estructura Matricial:** combina las estructuras funcional y divisional para respaldar productos, proyectos o programas específicos. Es el primer paso hacia el mejoramiento de la flexibilidad y de la resolución de problemas a través de una mejor integración interfuncional.
- **Estructura de equipos:** emplea equipos tanto permanentes como temporales para solucionar problemas, terminar proyectos especiales y

llevar a cabo tareas cotidianas, estos son a menudo equipos interfuncionales, que reúne a miembros de diferentes áreas de responsabilidad laboral; un equipo de proyecto es convocado para una tarea o proyecto en particular y sus integrantes se separan una vez que este termina.

- **Estructura en red:** operan con un núcleo central que se vincula mediante redes de relaciones con contratistas externos y proveedores de servicios esenciales.

(Chiavenato, 2009) Planeación, Seleccionar por adelantado el mejor camino para lograr los objetivos. La planeación determina adonde se pretende llegar, que debe hacerse, como, cuando y en qué orden (América, 2009).

(Hernandez, 2008) Organización, Elemento del proceso Administrativo que orienta la acción técnica para dividir las funciones por áreas, departamento y puestos, establece las jerarquías en términos de autoridad lineal, staff o normativa, fija las responsabilidades de cada unidad de trabajo y define la comunicación formal por medio de un organigrama (Martínez, 2016).

- La organización responde a las preguntas de ¿quién lo debe hacer? ¿De qué es responsable? ¿Cuál es su competencia de autoridad en relación a su función?
- La estructura básica de funciones de la empresa se compone de las siguientes áreas:
  - ✓ Finanzas
  - ✓ Producción u operaciones
  - ✓ Comercialización o distribución
  - ✓ Recursos Humanos

(Chiavenato, 2009) Organización, consiste en:

- Dividir el trabajo, es decir determinar las actividades para alcanzar los objetivos planeados (especialización)
- Agrupar las actividades en una estructura lógica (departamentalización)
- Designar a las personas que las lleven a cabo (cargos y tareas)



- Asignar los recursos necesarios
- Coordinar los esfuerzos.

(Schermerhorn, 2010) Dirección por medio de Liderazgo, como el proceso de inspirar a otras personas a que trabajen arduamente para lograr tareas importantes. Actualmente los Administradores tienen que dirigir bajo nuevas y difíciles condiciones. Se están acortando los marcos de tiempo para lograr que se hagan las cosas; que se espera que los líderes arreglen las cosas al primer intento, con pocas segundas oportunidades, y de haberlas, se presentan a largos intervalos. Los problemas a resolver por medio del liderazgo son complejos, ambiguos y multidimensionales, se espera que los líderes mantengan su concentración en las metas a largo plazo aun cuando tengan que enfrentar problemas y presiones en el corto plazo. Cualquiera que aspire al éxito como líder, debe superar todos los retos, y todavía más, debe ser un experto en comunicación, relaciones interpersonales, motivación, trabajo en equipo y cambio.

(Hernandez, 2008) Dirección, “Es la acción ejecutiva para hacer realidad los planes mediante estrategias efectivas que permitan el desarrollo de la organización en el medio donde opera. Es parte “cerebral”, creativa que actúa sintetizando y conceptualizando racionalmente las situaciones de la empresa y su medio, así como contagiar de entusiasmo a la acción colectiva para el logro de los objetivos”.

- Medios componentes de la Dirección
- Se conoce como medios de la dirección a los factores clave de que se valen los responsables de la alta dirección, ellos son:
  - Autoridad de la dirección y su delegación
  - Toma de decisiones
  - Comunicación
  - Estilos de Dirección y Liderazgo
  - Motivación

(Chiavenato, 2009). Dirección, Poner a funcionar la empresa y dinamizarla. La Dirección se relaciona con la acción, como poner en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Se halla ligada de modo directo con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa.

(Stoner, 1996) Liderazgo Proceso de dirigir e influir en las actividades laborales de los miembros de un grupo. El liderazgo involucra a otras personas, a los empleados o seguidores. Los miembros del grupo, dada su voluntad para aceptar las órdenes del líder, ayudan a definir la posición del líder y permiten que transcurre el proceso de liderazgo, si no hubiera a quien mandar, las cualidades de liderazgo del gerente serian irrelevantes.

(Schermerhorn, 2010)(2010 p.452) Control, Es un proceso de medición del desempeño y de realización de acciones que garanticen los resultados deseados su propósito es directo; asegurar que los planes se realicen en forma tal que el desempeño real satisfaga o supere los objetivos. La base del control es la información. El control vigila que sucedan las cosas correctas, de la forma adecuada y el momento oportuno. Ayuda a garantizar que el desempeño sea congruente con los planes y que los logros en toda una organización sean coordinados según el modelo de medios y fines.

(Hernandez, 2008) Control, es el elemento del proceso administrativo que registra la información de los resultados de la ejecución de los planes, programas, presupuestos, proyectos, etc., para evaluar el cumplimiento y, en su caso, reencauzarlos hacia lo planeado.

Son elementos del control

1. El Parámetro
2. La evaluación o medición de la información
3. La corrección de desviación

Estos tres elementos deben complementarse con el propósito u objetivo del control, además de un sistema de registro de datos conocido como sistema de información, el cual deja constancia de lo sucedido y comunica oportunamente a los usuarios pertinentes el cuanto (cantidad y costo), cuando (tiempo y momento) quien, el grado de avance y el cumplimiento del estándar, es decir, la norma de calidad que fija la empresa para que las operaciones sean consideradas correctas o no.

- **Gestión Educativa**

Con relación a la Gestión Educativa, se la considera "el conjunto de procesos, de toma de decisiones y ejecución de acciones que permiten llevar

a cabo las prácticas pedagógicas, su ejecución y evaluación" (Ministerio de Cultura y Educación de la Nación Argentina, 1996).

Por su parte (Ivancevich, 1996) nos dicen que la gestión educativa es "el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquiera otra persona, trabajando sola, no podría lograr".

- **Eficacia y Eficiencia**

Establecimiento de un modelo que garantice la utilización óptima de los recursos humanos, materiales y financieros nacionales y de cooperación internacional, en beneficio de los ciudadanos y ciudadanas de todos los pueblos y nacionalidades del país.

De acuerdo con Townsend (mencionado en Muñoz, Rodríguez-Gómez & Barrera- Corominas, 2013), el mejoramiento y eficiencia de los centros educativos es una de las principales preocupaciones de teóricos y prácticos en educación desde hace varias décadas.

(Aquilano, 1995) no solo deben ser eficaces, sino que deben buscar y alcanzar la eficiencia. La eficacia es la obtención de los resultados deseados y la eficiencia se logra cuando se obtiene un resultado deseado con el mínimo de insumos.

### **2.2.2. Calidad de Servicio.**

La calidad del servicio es la "actitud formada por medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa" (Hoffman, 2011) Existe una marcada relación entre la satisfacción del cliente y la calidad de servicio, y es que la satisfacción del consumidor ayudará en gran parte a medir el grado de percepción de la calidad de servicio. A su vez, estos dos autores indican cuatro puntos principales de dicha relación:

- Las percepciones del cliente de la calidad del servicio de una empresa con la que no ha tenido experiencia están fundamentadas en las expectativas del consumidor.
- Las confluencias posteriores con la empresa llevan al consumidor por medio del proceso de rectificación (donde compara las percepciones y las expectativas), generándose la revisión de la calidad del servicio.

- Cada encuentro adicional con la empresa genera una revisión adicional de las percepciones de la calidad del servicio.
- Por consiguiente, las percepciones revisadas de la calidad en el servicio alteran las futuras intenciones de compra de los clientes hacia la empresa.

En resumen, mencionan que la percepción de la calidad tiende a depender de una comparación reiterada de las expectativas que tenga el consumidor sobre el servicio; y que el cliente evalúa el proceso en el servicio, así como su resultado.

Con el objetivo de comprender la calidad general del servicio de una empresa, ésta puede ser evaluada en términos de cuatro brechas, las cuáles sumando estas últimas se tiene como resultado la brecha del servicio (véase la figura 4 en el anexo).

- definen la calidad del servicio como un término relativo, ya que sólo puede juzgarse en comparación con los servicios que ofrecen otros competidores o con una norma interna de excelencia, que alude al grado de superioridad de una empresa. La oferta de servicio a su vez está conformada por tres componentes interdependientes: el servicio central, el servicio complementario y los atributos simbólicos. Las empresas se esfuerzan a diario por preservar la calidad de la oferta de su servicio central, pues dado que, al ofrecer el servicio, esto requiere la intervención de muchas personas y se necesita que se ejecuten eficazmente las estrategias de marketing (como metas compartidas, motivación y habilidades) para garantizar la calidad. Añaden también que existen bienes o servicios complementarios que agregan valor al servicio central y que otorgan características o beneficios adicionales que mejoran la experiencia del usuario, pues en ello radica la verdadera diferencia con los servicios de la competencia. Otro punto importante sin duda son los atributos simbólicos que están basados en el branding. Las marcas de las diferentes empresas de servicios tienen un gran poder para diferenciarse porque proyectan toda la oferta de su servicio con una palabra o frase. Por otra parte, ambos autores señalan las causas por la que hoy en día muchas empresas pasan apuros para mejorar la calidad de su servicio: (a) los clientes tienen expectativas de calidad cada vez más altas, (b) la mayoría de los servicios actuales compite en mercados maduros y (c)



muchas empresas compiten en mercados que tienen muy poca diferenciación real de ofertas de servicios. Para lograr la calidad de los servicios, destacan cuatro factores principales.

- Entender las expectativas de los clientes.
- Traducir las expectativas en normas de calidad.
- Cumplir las normas de calidad.
- No hacer demasiadas promesas.

(Israel, 2011) menciona que la calidad del servicio, en términos generales, es un compuesto de diversos elementos (como cortesía, rapidez de entrega, precios justos, etc.) valorados exclusivamente por los clientes que reciben el servicio, según como se ha ido desarrollando su satisfacción de sus necesidades y expectativas. De esa manera, la calidad del servicio está en función tanto de las especificaciones del cliente como también del contraste que haga éste sobre la realidad y la percepción. Desde esta óptica, la calidad del servicio para el autor puede ser definida como la calidad percibida, la cual equivale a la amplitud de la diferencia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones. Por lo tanto, el gran desafío que atraviesan las empresas en la actualidad es reducir continuamente la brecha entre estas dos variables durante el proceso de prestación; sin embargo, de no cerrarse, puede conllevar a construir los siguientes acontecimientos: (a) No saber lo que esperan los clientes, (b) fijación de normas de calidad equivocadas, (c) deficiencias en la realización del servicio, (d) discrepancia entre lo que se promete y lo que se realiza y (e) discrepancia entre el servicio percibido y el servicio esperado.

Para (Velasco, 2010) la calidad del servicio reposa sobre los siguientes principios: (1) El cliente es el único juez de la calidad del servicio, y por lo tanto, es quien determina la excelencia del servicio. (2) La empresa debe proponer promesas que le permitan alcanzar sus objetivos. (3) Además, la empresa debe reducir en lo posible la brecha entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente. (4) Aunque la calidad del servicio sea en parte subjetiva, nada impide que se puedan definir normas precisas. (5) Para eliminar errores se debe imponer una férrea disciplina.

Recalca también que atendiendo esos pequeños detalles que tenga el cliente, se puede mejorar mucho la calidad del servicio; pues para lograr ello requiere la participación de todos los involucrados, desde el gerente de la empresa hasta el último de los empleados. Un rol muy importante que juegan también en la calidad del servicio son los signos, la información y los aspectos tangibles que acompañan al servicio.

Con respecto a los signos, se refieren a los verbales y no verbales, tales como mirar al cliente a la cara, expresar una sonrisa o llamarlo por su nombre. El papel de una buena información influye positivamente en la percepción del usuario, incluso puede ayudar mucho cuando éste percibe que no se le está brindando un servicio de calidad, por lo que los empleados deben tomarse el trabajo de explicar las razones si es que así fuera el caso. Los aspectos tangibles tendrán más influencia cuánto más inmaterial sea un servicio; es decir, mientras más complejo e intangible sea un servicio, más se aferrará el cliente a criterios inmediatamente tangibles, tales como la apariencia física del lugar o del personal de la empresa.

(Kotler, Dirección de Marketing, 2012) señalan que, según la opinión de varios expertos, la calidad de servicio se puede definir como la aptitud para cumplir una función, la ejecución con los requerimientos y la no existencia de variaciones; y de esa manera, las empresas que logren alcanzar estos rasgos podrán satisfacer en gran medida a sus clientes todo el tiempo. Sin embargo, ambos autores utilizan el concepto según la American Society for Quality para definir la calidad como “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer las necesidades explícitas o latentes”, aunque señalan también que es preciso distinguir entre una calidad de ajuste y una calidad de resultados. A su vez, identifican seis funciones que permiten ayudar a las empresas a ofrecer una alta calidad de servicio:

- Identificar correctamente las necesidades y requerimiento de los clientes.
- Comunicar apropiadamente las expectativas de los clientes a los diseñadores del servicio.
- Asegurarse que los pedidos de los clientes se entreguen correctamente y a tiempo.

- Verificar que los clientes hayan recibido las instrucciones, capacitación y asistencia técnica adecuadas.
- Mantenerse en contacto con los clientes después de la venta, para asegurarse de que están y seguirán estando satisfechos.
- Recopilar las ideas de los clientes para introducir mejoras en los servicios, y comunicar a los departamentos apropiados.

A su vez, (Fernandez, 2012) recalcan que tanto la calidad y la satisfacción están íntimamente relacionados, ya que son el resultado de evaluaciones que realiza el cliente; solo que el primero es el fruto de una consideración positiva sobre un aspecto específico, mientras que el segundo es producto de una evaluación global. Por tanto definen a la calidad de servicio como un examen que realiza el usuario acerca de tres elementos que ambos autores consideran fundamentales: (1) La excelencia en el diseño, la cual nos dice en qué medida el servicio responde a las expectativas del cliente; (2) Consistencia en la producción del servicio, constituye el grado de homogeneidad del servicio ofrecido a lo largo del tiempo y a través de diferentes clientes; y (3) Relación con las expectativas, precisan que el único parámetro para medir la calidad de un servicio son las expectativas del cliente que lo recibe.

Sin embargo, a pesar de lo anterior, puntualizan que evaluar la calidad de un servicio en base a los atributos de experiencia y creencia (los cuales son atributos que predominan en los servicios) es una tarea complicada, dado que se disponen de algunos parámetros insuficientes (Véase la tabla N° 4). Pero, aun así, las empresas deben esforzarse por mejorar continuamente la calidad de su servicio, dado que se obtendrán mayores beneficios tal como lo muestra la figura N° 5 en el anexo.

(Luna, Marketing Estratégico, 2012) conceptualiza que la calidad del servicio está en función según las percepciones que tenga el cliente sea cualquier servicio ofrecido y que va acompañado también de la interacción y los elementos tangibles, la cual estas percepciones del usuario estarán dirigidas particularmente en tres aspectos: los resultados proporcionados, el proceso que dio lugar a ese resultado y la calidad del ambiente físico donde se ofrece el servicio. Por otro lado, concuerda con otros autores que las

dimensiones de la calidad del servicio están identificadas por cinco elementos: confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y los tangibles.

Otro concepto sobre la calidad del servicio nos la da Santesmases (2012) que menciona que viene a ser la evidencia del “estilo” peculiar de la organización que lo presta; sin embargo, señala también que, para conseguirla, la empresa debe pasar por un proceso largo y laborioso. Además, resalta que esta variable, aparte de ser un factor diferenciador, es un fenómeno subjetivo y, por consiguiente, difícil de poder medirla, ya que se basa en las percepciones y preferencias de los clientes y está dada por la diferencia entre lo que éstos esperan recibir del servicio y lo que realmente obtienen. Con relación a cómo percibe el cliente la calidad del servicio, esta es bidimensional: la técnica o de resultado y la funcional o relacionada con el proceso. La primera viene a ser el qué recibe el usuario, y la segunda el cómo lo recibe.

Por otro lado, indica a su vez que, si bien la calidad del servicio es necesaria, no es suficiente; es decir, tiene que estar complementada con otros factores que permitan al final retener a la clientela, tales estímulos o factores son los siguientes: nuevos productos, precios asequibles, relaciones personales y publicidad. Por último, la ausencia de la calidad del servicio puede conllevar a las siguientes situaciones: (1) Incremento de los costos y reducción de beneficios; (2) abandono del personal de la empresa, esto debido a la desmotivación producida por las quejas de los clientes que recibieron un mal servicio; y (3) Obliga a reducir los precios dada a la calidad inferior del servicio que se presta.

(Kotler, Fundamentos de Marketing, 2013) miden a la calidad de servicio en función a la retención de los clientes de una empresa de servicio, ya que la capacidad de dicha empresa para mantener a sus clientes va a depender de qué tan constante les ofrece valor; y para ello los proveedores de servicio deben identificar lo que esperan los clientes en cuanto a la calidad de servicio. Para tal efecto, sugieren que se deben establecer estándares altos de calidad de servicio, pues las principales empresas no se conforman con simplemente dar un buen servicio; se esfuerzan por lograr un servicio 100% libre de defectos. Un resultado de desempeño de calidad de 98% puede



resultar adecuado, pero la empresa podría perder muchos clientes en el largo plazo.

### **Dimensiones de la Calidad de Servicio**

(Kotler, Dirección de Marketing, 2012) citando a **Berry y Parasuraman, 1991**, identificaron cinco factores que determinan la calidad del servicio, mencionándolos según el orden de importancia: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

- **Fiabilidad.**  
La capacidad de llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa.
- **Capacidad de respuesta.**  
La disposición a ayudar a los clientes y proveerles un servicio puntual.
- **Seguridad.**  
Comprende el conocimiento y la cortesía de los empleados, y su capacidad de transmitir confianza y seguridad.
- **Empatía.**  
Está dada por la disposición de atender a los clientes de manera cuidadosa e individual.
- **Elementos tangibles.**  
Se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación.

### **2.3 Definición de términos básicos**

➤ **Gestión:**

Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles.

➤ **Planeación.**

La planeación (planificación o planeamiento) es una función administrativa que comprende el análisis de una situación, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos, y el desarrollo de planes de acción que señalen cómo implementar dichas estrategias. Dicho en otras palabras, la planeación analiza dónde estamos,

establece dónde queremos ir, y señala qué vamos a hacer para llegar ahí y cómo lo vamos a hacer.

➤ **Organización.**

Elemento del proceso Administrativo que orienta la acción técnica para dividir las funciones por áreas, departamento y puestos, establece las jerarquías en términos de autoridad lineal, staff o normativa, fija las responsabilidades de cada unidad de trabajo y define la comunicación formal por medio de un organigrama.

➤ **Dirección.**

Es la acción y efecto de dirigir (llevar algo hacia un término o lugar, guiar, encaminar las operaciones a un fin, regir, dar reglas, aconsejar u orientar).

➤ **Control.**

Proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa.

➤ **Calidad de servicio.**

La calidad del servicio es la “actitud formada por medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa.

## **2.4 Hipótesis de investigación**

### **2.4.1 Hipótesis general**

La Gestión Administrativa influye en la Calidad de Servicio de la UGEL Huarmey-2016.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- a) La Planeación influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey - 2016.
- b) La organización influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey- 2016
- c) La Dirección influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey - 2016.
- d) El control influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey – 2016.

## 2.5 Operacionalización de las variables

### VARIABLE X = Gestión Administrativa

Política dirigida a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado.

#### Operacionalización de la Variable Gestión Administrativa

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Nivel/Rango
<b>Gestión Administrativa</b>	Planeación	Planes	1	<b>3. De Acuerdo</b> <b>2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b> <b>1. En desacuerdo</b>
		Políticas	2	
		Presupuesto	3	
	Organización	Estructuras	4	
		Puestos	5	
		Funciones	6	
	Dirección	Motivación	7	
		Liderazgo	8	
		Trabajo en equipo	9	
	Control	Normatividad	10	
		Verificación	11	
		Seguimiento	12	

Fuente: propia del autor

### VARIABLE Y = Calidad de Servicio

Es el cumplimiento de las expectativas que tiene un cliente sobre el servicio y que también el servicio satisface sus necesidades

### Operacionalización de la Variable Calidad de Servicio

Variable	Dimensión	indicador	ítems	Nivel/Rango
<b>Calidad de Servicio</b>	Fiabilidad	Rapidez	1	3.- De Acuerdo 2.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 1.- En desacuerdo
		Cumplimiento de Horarios	2	
	Capacidad de respuesta	Información Oportuna	3	
		Sugerencias	4	
	Seguridad	Confianza	5	
		Profesionalidad	6	
		Simpatía	7	
	Empatía	Trato adecuado	8	
		Limpieza	9	
	Elementos Tangibles	Conservación de instalaciones	10	
		Conservación de equipos	11	
		Seguridad	12	
		Confort	13	

Fuente: Propia del autor



## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

El diseño no experimental de acuerdo a **Hernández (2014)** se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no se hace variar en forma intencional la variable independiente para su efecto sobre otra variable.

Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos, es por esta razón que la presente investigación corresponde a una investigación de diseño no experimental ya que busca observar el desarrollo de la Gestión y la calidad de servicio en la UGEL Huarmey.

Por su dimensión temporal, la investigación es de tipo transversal ya que los datos se recolectarán en un momento dado con la finalidad de estudiar los variables en un punto específico del tiempo. La Investigación es de tipo descriptivo explicativo.

**Méndez (2012)** indica que el tipo de estudio “señala el nivel de profundidad con el cual el investigador busca abordar el objeto de conocimiento” (p.227)

Respecto al estudio descriptivo este autor señala que es el “Segundo nivel de conocimiento. Identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba asociación entre variables” (p.227).

En base a este marco teórico, la presente investigación es de tipo de estudio descriptivo explicativo, cuyo propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación respecto a la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio , buscando explicar las causas que rigen al problema.

### 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Población

La Población está conformada por 44 Trabajadores administrativos y 280 usuarios

### 3.2.2 Muestra

Para calcular la muestra se ha empleado el procedimiento estadístico siguiente:

$$n = \frac{NpQxZ^2}{E^2x(N-1) + pQxZ^2}$$

Dónde:

n=Tamaño de la muestra

N=Tamaño de la Población

E=0.095(Nivel de error 5%)

P=0.5% (probabilidad de 50%)

Q=0.5% (probabilidad de 50%)

Z=1.96 (95% de nivel de confianza)

Reemplazando se ha obtenido una muestra de:

$$\frac{280 \times 0.5 \times 0.5 \times 3.8416}{0.0025 (279) + 0.5 \times 0.5 \times 3.8416}$$

**n= 70**

La muestra está representada por **70 usuarios** y en cuanto al **personal administrativo** se tomará el total de la población que **son 44**.

#### 3.2.2.1. Tipo de Muestreo

Procedimiento del tamaño y selección de muestra:

El muestreo utilizado en la siguiente investigación es de tipo no probabilística por conveniencia e intencionada ya que tenemos conocimiento de la población, es decir que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística (Carrasco, 2006, p. 243).

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos será la encuesta.

El instrumento a utilizar es el cuestionario el cual mediará la variable.

Gestión Administrativa y calidad de servicio, el mismo que será aplicado al personal Administrativo y usuarios de la UGEL Huarney.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Para el procesamiento de la información se empleará tanto el Statical Package for the Social Sciences – SPSS versión No 23 y Microsofty Office Excel, entre las cuales permitio el recojo y procesamiento de la información recolectada, para luego realizar su respectivo análisis. Además, los datos se presentarán en tablas y gráficos.



## **CAPÍTULO IV**

## RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados

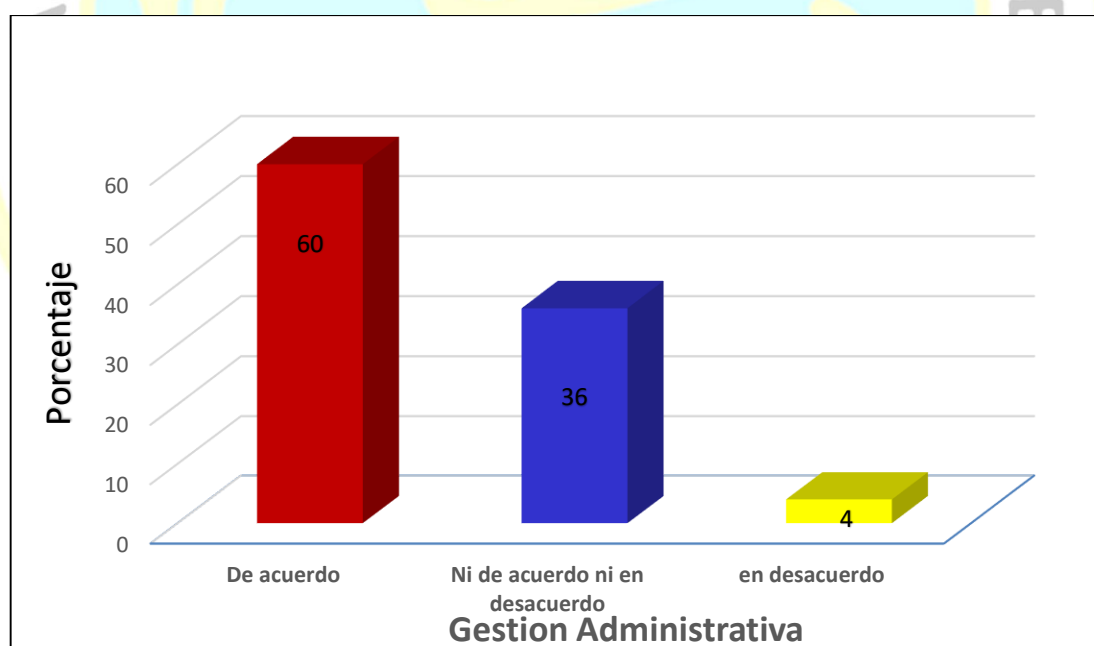
Después de haber terminado el proceso de la encuesta y teniendo los resultados de la aplicación del cuestionario a las personas integrantes de nuestra muestra, describimos los resultados obtenidos explicándolos estadísticamente.

A continuación, se presenta los resultados estadísticos

**Tabla 1. Resultados de Gestión Administrativa**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	De acuerdo	26	60,0%
	Ni de acuerdo- Ni en desacuerdo	16	36,0%
	En desacuerdo	2	4,0%
	Total	44	100,0%

**Fuente:** Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.



**Figura 1. Gestión Administrativa**

**Interpretación.**



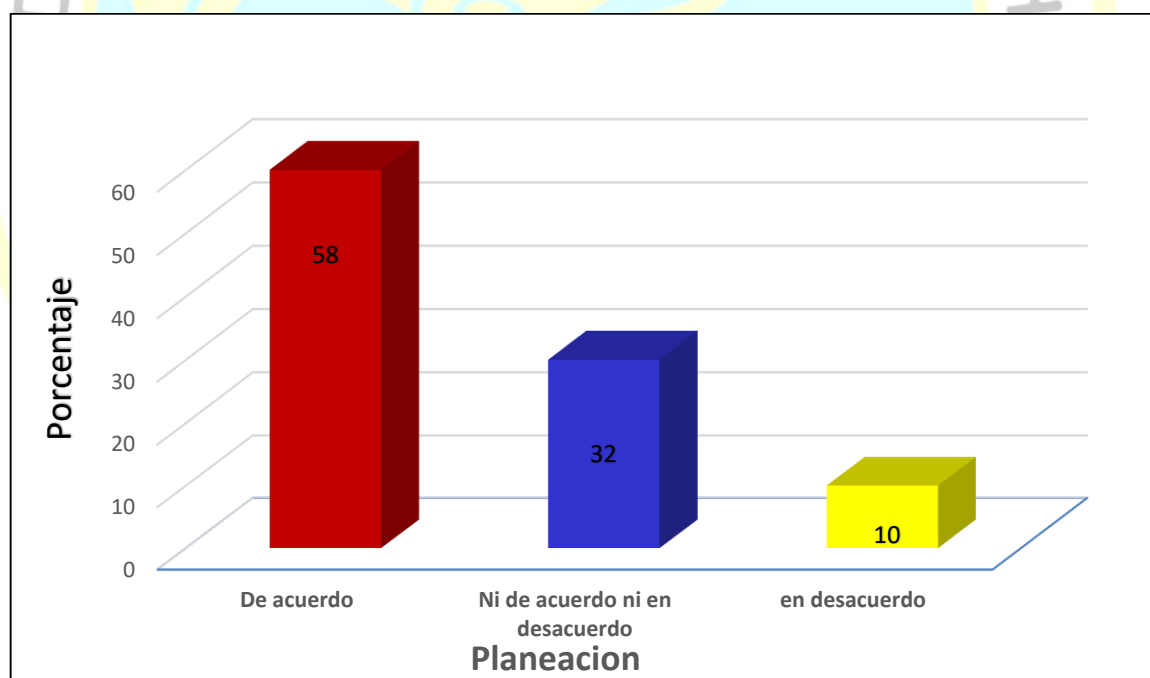
En la tabla 1 y figura 1, se observa que, 26 encuestados responden DE ACUERDO representando el 60% de los encuestados, 16 de los encuestados consideran NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO representando el 36%, además 2 de los encuestados que representan el 4%, respondieron en DESACUERDO.

Finalmente podemos observar que la torre más alta del gráfico es DE ACUERDO, lo que significa que la mayoría de los encuestados consideran a la Gestión Administrativa en este nivel.

**Tabla 2. Resultados de Planeación**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	De acuerdo	25	58,0%
	Ni de acuerdo- Ni en desacuerdo	14	32,0%
	En desacuerdo	5	10,0%
	Total	44	100,0%

**Fuente:** Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.



**Figura 2. Planeación**

**Interpretación.**

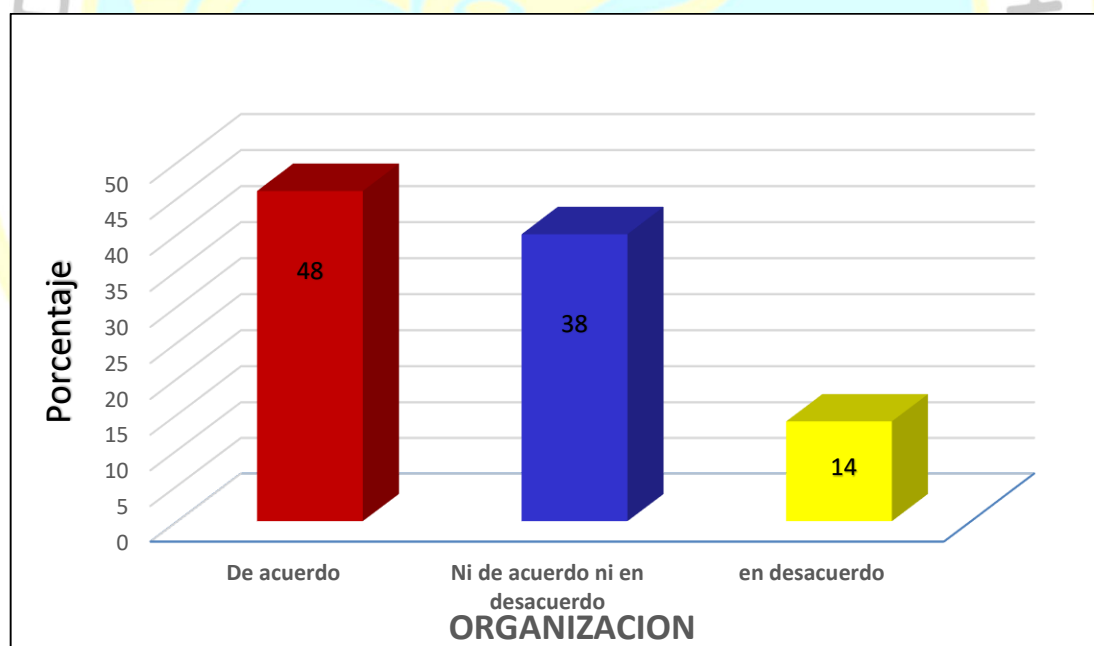
En la tabla 2 y figura 2, se observa que, 25 encuestados responden DE ACUERDO representando el 58% de los encuestados, 14 de los encuestados consideran NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO representando el 32%, además 5 de los encuestados que representan el 10%, respondieron en DESACUERDO.

Finalmente podemos observar que la torre más alta del gráfico es DE ACUERDO, lo que significa que la mayoría de los encuestados consideran a la Planeación en este nivel.

**Tabla 3. Resultados de Organización**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	De acuerdo	21	48,0%
	Ni de acuerdo- Ni en desacuerdo	17	38,0%
	En desacuerdo	6	14,0%
	Total	44	100,0%

**Fuente:** Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.



**Figura 3. Organización**

**Interpretación.**

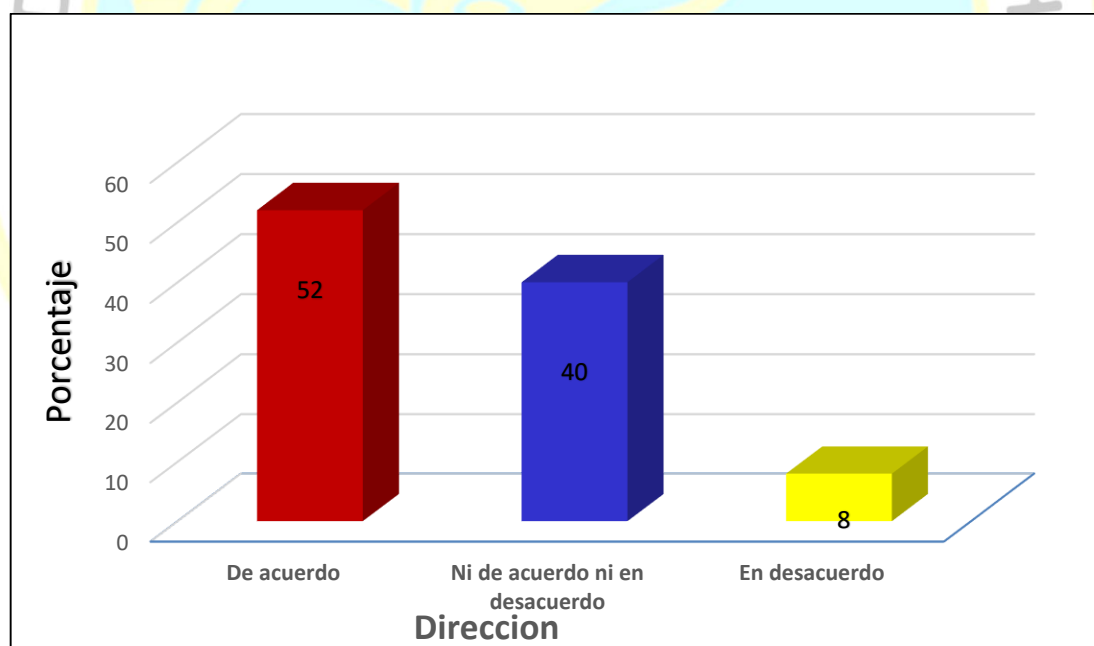
En la tabla 3 y figura 3, se observa que 21 encuestados respondieron DE ACUERDO representando el 48% de los encuestados, 17 de los encuestados consideran NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO representando el 38%, además 6 de los encuestados que representan el 14%, confirman que EN DESACUERDO.

Finalmente podemos observar que la torre más alta del gráfico es DE ACUERDO, lo que significa que la mayoría de los encuestados consideran a la Organización en este nivel.

**Tabla 4. Resultados de Dirección**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	De acuerdo	23	52,0%
	Ni de acuerdo- Ni en desacuerdo	18	40,0%
	En desacuerdo	3	8,0%
	Total	44	100,0%

**Fuente:** Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.



**Figura 4. Dirección**

**Interpretación.**

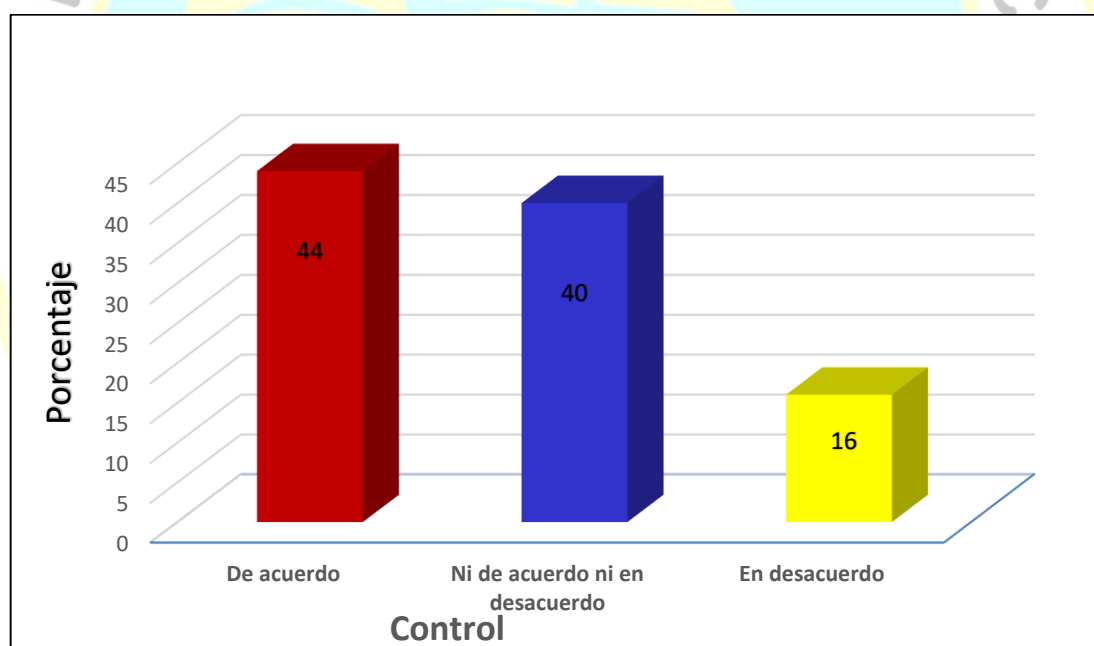
En la tabla 4 y figura 4, se observa que, 23 encuestados responden DE ACUERDO, representando el 52% de los encuestados, 18 de los encuestados consideran NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO representando el 40%, además 3 de los encuestados que representan el 8%, confirman que EN DESACUERDO.

Finalmente podemos observar que la torre más alta del gráfico es DE ACUERDO, lo que significa que la mayoría de los encuestados consideran a la Dirección en este nivel.

**Tabla 5. Resultados de Control**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	De acuerdo	19	44,0%
	Ni de acuerdo- Ni en desacuerdo	18	40,0%
	En desacuerdo	7	16,0%
	Total	44	100,0%

**Fuente:** Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.



**Figura 5. Control**

**Interpretación.**



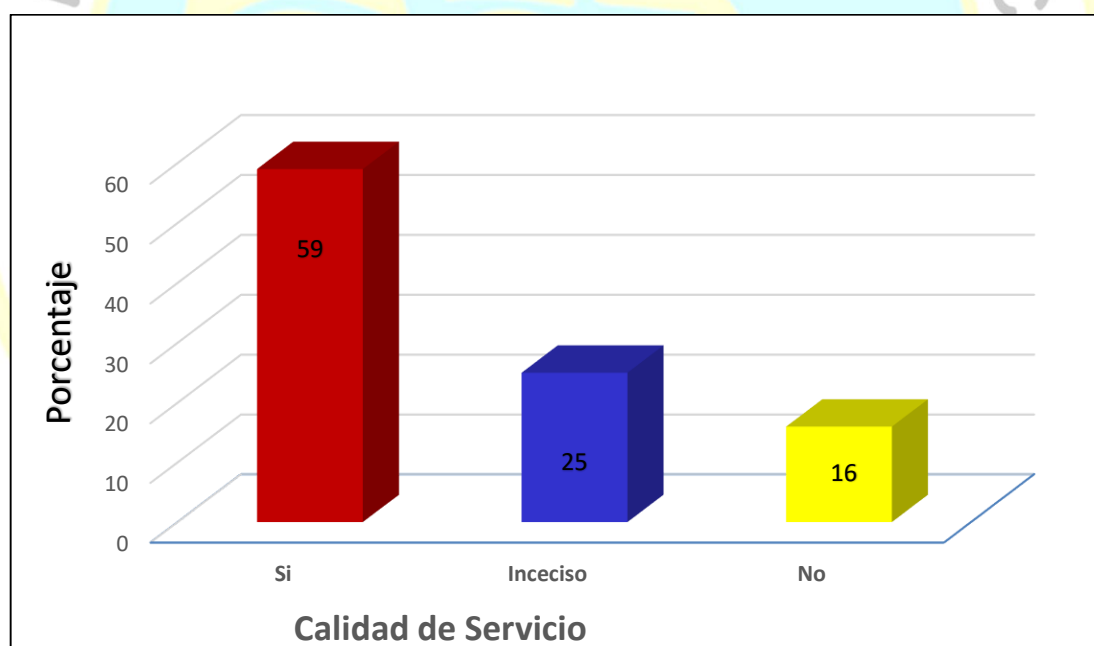
En la tabla 5 y figura 5, se observa que, 19 encuestados responden DE ACUERDO representando el 44% de los encuestados, 18 de los encuestados consideran NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO representando el 40%, además 7 de los encuestados que representan el 16%, respondieron EN DESACUERDO.

Finalmente podemos observar que la torre más alta del gráfico es el DE ACUERDO considerando al control en este nivel.

**Tabla 6. Calidad de Servicio**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	De acuerdo	41	59.0%
	Ni de acuerdo- Ni en desacuerdo	18	25,0%
	En desacuerdo	11	16,0%
	Total	70	100,0%

**Fuente:** Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador



**Figura 6. Calidad de Servicio**

**Interpretación.**

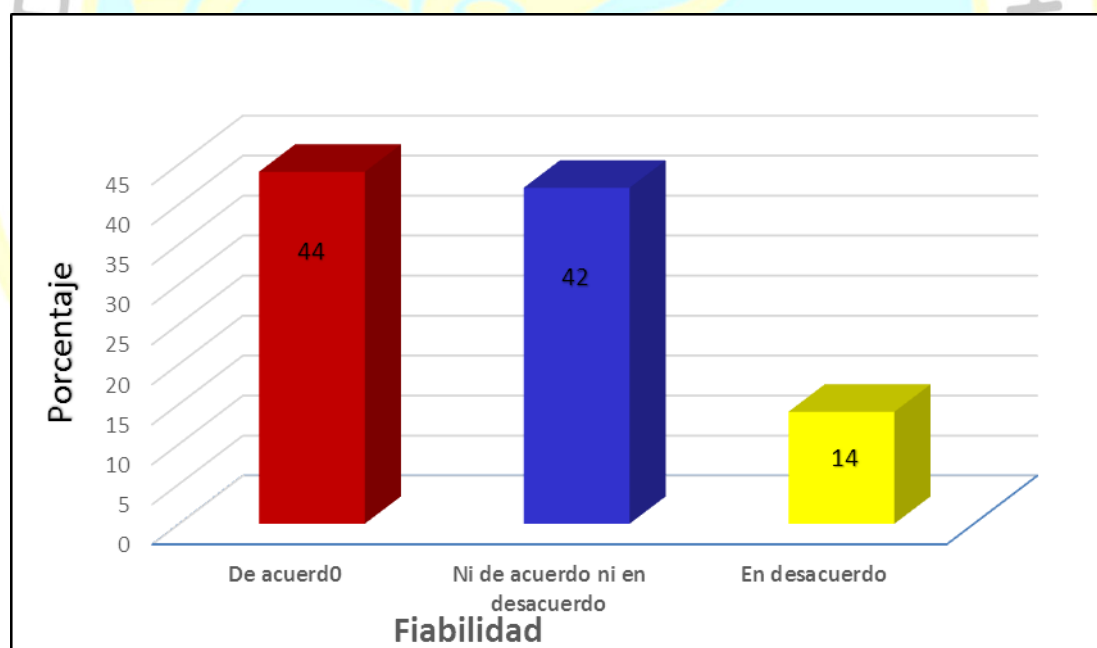
En la tabla 6 y figura 6, se observa que, 41 encuestados respondieron DE ACUERDO representando el 59% de los encuestados, 18 de los encuestados consideran que NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO representando el 25%, además 11 de los encuestados que representan el 16%, respondieron EN DESACUERDO.

Finalmente podemos observar que la torre más alta del gráfico es el DE ACUERDO, lo que significa que la mayoría de los encuestados consideran a la Calidad de Servicio en este nivel.

**Tabla 7. Fiabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	De acuerdo	31	44,0%
	Ni de acuerdo- Ni en desacuerdo	29	42,0%
	En desacuerdo	10	14,0%
	Total	70	100,0%

**Fuente:** Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.



**Figura 7. Fiabilidad**

**Interpretación.**

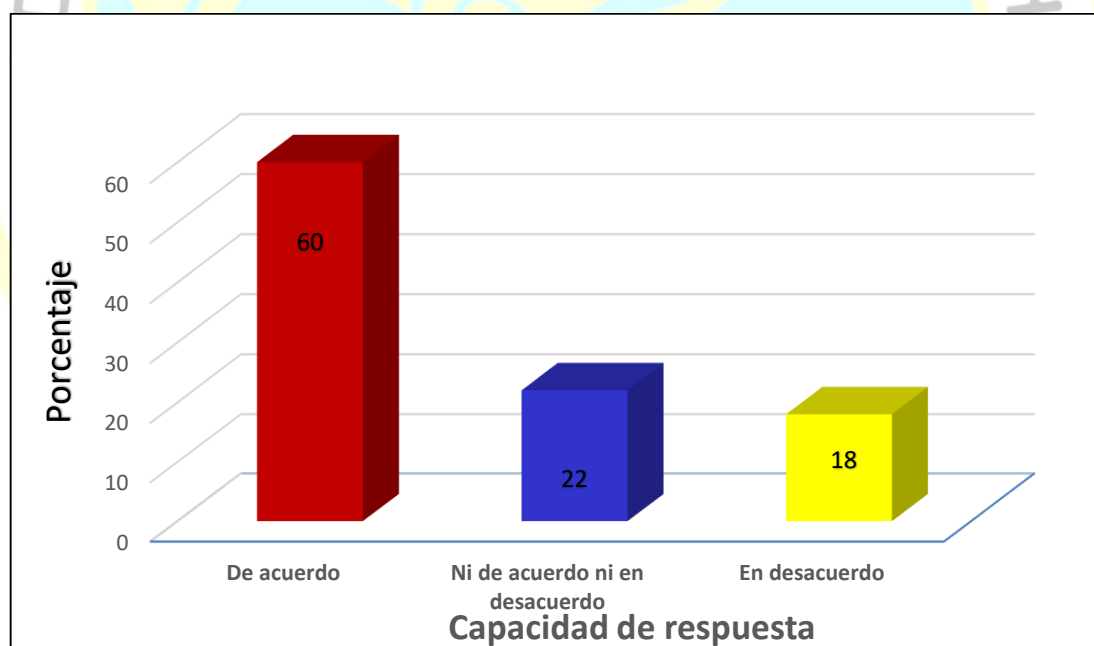
En la tabla 7 y figura 7, se observa que, 31 encuestados respondieron DE ACUERDO representando el 44% de los encuestados, 29 de los encuestados consideran NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO representando el 42%, además 10 de los encuestados que representan el 14%, confirman que EN DESACUERDO.

Finalmente podemos observar que la torre más alta del gráfico es el DE ACUERDO, lo que significa que la mayoría de los encuestados consideran a la Fiabilidad en este nivel.

**Tabla 8. Capacidad de Respuesta**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	De acuerdo	43	60,0%
	Ni de acuerdo- Ni en desacuerdo	15	22,0%
	En desacuerdo	12	18,0%
	Total	70	100,0%

**Fuente:** Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.



**Figura 8. Capacidad de Respuesta**

**Interpretación.**

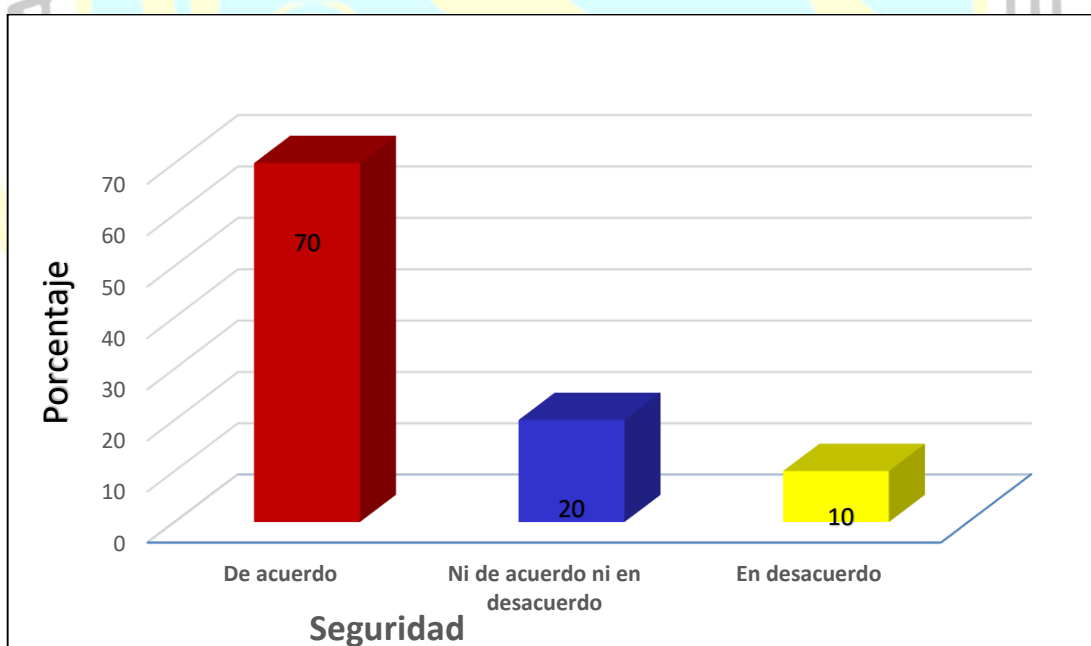
En la tabla 8 y figura 8, se observa que, 43 encuestados DE ACUERDO representando el 60% de los encuestados, 15 de los encuestados consideran como NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO representando el 22%, además 12 de los encuestados que representan el 18%, responden EN DESACUERDO.

Finalmente podemos observar que la torre más alta del gráfico es el de DE ACUERDO, lo que significa que la mayoría de los encuestados consideran la Capacidad de respuesta en este nivel.

**Tabla 9. Seguridad**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	De acuerdo	49	70,0%
	Ni de acuerdo- Ni en desacuerdo	14	20,0%
	En desacuerdo	7	10,0%
	Total	70	100,0%

**Fuente:** Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.



**Figura 9. Seguridad**

**Interpretación.**



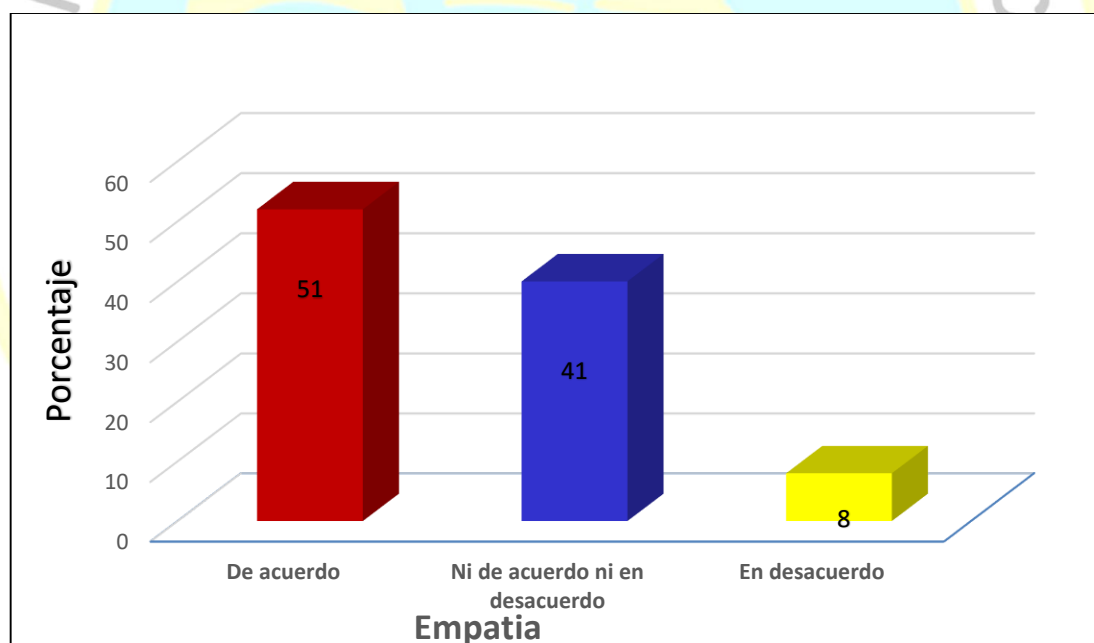
En la tabla 9 y figura 9, se observa que, 49 encuestados responden DE ACUERDO representando el 70% de los encuestados, 14 de los encuestados consideran como NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO representando el 20%, además 7 de los encuestados que representan el 10%, confirman que EN DESACUERDO.

Finalmente podemos observar que la torre más alta del gráfico es DE ACUERDO, lo que significa que la mayoría de los encuestados consideran a la Seguridad en este nivel.

**Tabla 10. Empatía**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	De acuerdo	36	51,0%
	Ni de acuerdo- Ni en desacuerdo	29	41,0%
	En desacuerdo	5	8,0%
	Total	70	100,0%

**Fuente:** Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.



**Figura 10. Empatía**

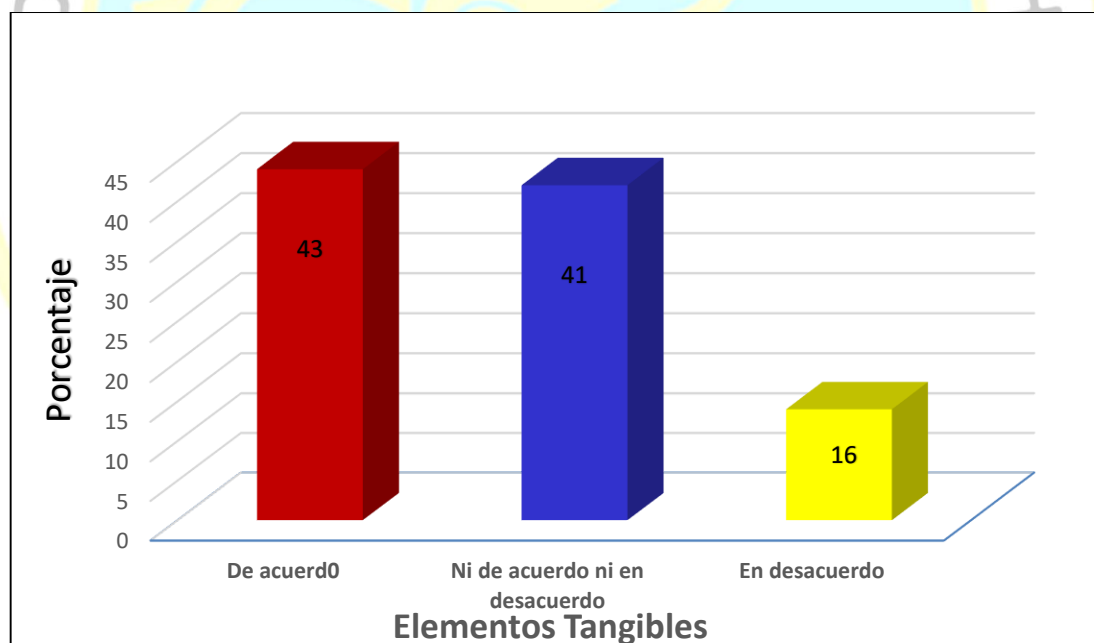
**Interpretación.**

En la tabla 10 y figura 10, se observa que, 36 encuestados responden DE ACUERDO, representando el 52% de los encuestados, 29 de los encuestados consideran NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO representando el 40%, además 5 de los encuestados que representan el 8%, confirman que EN DESACUERDO. Finalmente podemos observar que la torre más alta del gráfico es DE ACUERDO, lo que significa que la mayoría de los encuestados consideran a la Empatía en este nivel.

**Tabla 11. Elementos Tangibles**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válidos</b>	De acuerdo	30	43,0%
	Ni de acuerdo- Ni en desacuerdo	29	41,0%
	En desacuerdo	11	16,0%
	Total	70	100,0%

**Fuente:** Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.



**Figura 11. Elementos Tangibles**

**Interpretación.**

En la tabla 11 y figura 11, se observa que, 30 encuestados respondieron DE ACUERDO representando el 43% de los encuestados, 29 de los encuestados consideran NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO representando el 41%, además 11 de los encuestados que representan el 16%, confirman que EN DESACUERDO Finalmente podemos observar que la torre más alta del gráfico esta entre DE ACUERDO, y NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO lo que significa que la mayoría de los encuestados consideran a la Empatía en estos niveles.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Prueba de Hipótesis Específica

#### a) Hipótesis específica 1

**Ho** La Planeación no influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey- 2016.

**H1** La Planeación influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey – 2016.

**Tabla 12. Resultados de Planeación y Calidad de Servicio**

Correlaciones			
		Planeación	Calidad de Servicio
Planeación	Correlación de Pearson	1	,882
	Sig. (bilateral)		,038
	N	44	44
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,882	1
	Sig. (bilateral)	,038	
	N	44	44

En la tabla 14 se observa que: Sometido a la prueba estadística de Pearson se aprecia que existe relación entre Planeación y Calidad de Servicio, hallándose una correlación de (0.882) con un valor de significancia (bilateral) 0,038 siendo  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que: Existe relación entre Planeación y Calidad de Servicio.

#### b) Hipótesis específica 2

**Ho** La organización no influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey- 2016.

**H1** La organización influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey- 2016.

**Tabla 13. Resultados de Organización y Calidad de Servicio**

Correlaciones			
		Organización	Calidad de servicio
Organización	Correlación de Pearson	1	,825
	Sig. (bilateral)		,032
	N	44	44
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,825	1
	Sig. (bilateral)	,032	
	N	44	44

En la Tabla 15 se observa que: Sometido a la prueba estadística de Pearson se aprecia que existe relación entre la Organización y Calidad de Servicio, hallándose una correlación de (0.825) con un valor de significancia (bilateral) 0,032 siendo  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que Existe relación entre Organización y Calidad de Servicio.

**c) Hipótesis específica 3**

**Ho** La Dirección no influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey - 2016.

**H1** La Dirección influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey - 2016.

**Tabla 14. Dirección y Calidad de Servicio**

Correlaciones			
		Dirección	Calidad de Servicio
Dirección	Correlación de Pearson	1	,612
	Sig. (bilateral)		,020
	N	44	44
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,612	1
	Sig. (bilateral)	,020	
	N	44	44

En la tabla 18 se observa que: Sometido a la prueba estadística de Pearson se aprecia que existe relación significativa entre Dirección y Calidad de Servicio hallándose una



correlación de (0.612) con un valor de significancia (bilateral) 0,020 siendo  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que: Existe relación entre Dirección y Calidad de Servicio.

#### d) Hipótesis específica 4

**Ho** El Control no influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey - 2016.

**H1** El Control influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey - 2016.

**Tabla 15. Control y Calidad de Servicio**

Correlaciones			
		Control	Calidad de Servicio
<b>Control</b>	Correlación de Pearson	1	,622
	Sig. (bilateral)		,022
	N	44	44
<b>Calidad de Servicio</b>	Correlación de Pearson	,622	1
	Sig. (bilateral)	,022	
	N	44	44

En la tabla 18 se observa que: Sometido a la prueba estadística de Pearson se aprecia que existe relación entre el control y Calidad de servicio hallándose una correlación de (0.622) con un valor de significancia (bilateral) 0,022 siendo  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que: Existe relación entre el control y Calidad de Servicio.

#### 4.2.2. Prueba de Hipótesis General

##### a) Hipótesis general

**Ho** La Gestión Administrativa no incide en la Calidad de Servicio de la UGEL Huarmey- 2016.

**H1** La Gestión Administrativa incide en la Calidad de Servicio de la UGEL Huarmey- 2016.

**Tabla 16. Prueba de Normalidad.**

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gestión Administrativa</b>	,084	44	,062 <sup>*</sup>
<b>Calidad de Servicio</b>	,095	44	,062 <sup>*</sup>

\*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

En la tabla 14 se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, nos da un grado de significación de 0,62 y 0,62 siendo este mayor a 0,05 lo que nos indica los datos provienen de una distribución que, pertenecen a pruebas paramétricas, por consiguiente procederemos a utilizar dichas pruebas.

**Tabla 17. Resultados de correlaciones Gestión Administrativa y Calidad de Servicio**

Correlaciones			
		Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
<b>Gestión Administrativa</b>	Correlación de Pearson	1	,893
	Sig. (bilateral)		,042
	N	44	44
<b>Calidad de Servicio</b>	Correlación de Pearson	,893	1
	Sig. (bilateral)	,042	
	N	44	44

En la tabla 13 se observa que: Sometido a la prueba estadística de Pearson se aprecia que existe relación significativa entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio hallándose una correlación de (0.893) con un valor de significancia (bilateral) 0,042 siendo  $p < 0.05$ , ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmándose que: existe relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

## CAPÍTULO V

## DISCUSIÓN

### 5.1 Discusión de resultados

El propósito principal de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de servicio de la UGEL Huarmey; conocer cuál era el nivel de relación entre las dos variables a fin de tener una visión clara referente a estas dos variables.

Para el logro de los objetivos de la investigación se aplicó el cuestionario graduado en la escala de Likert, a los encuestados integrantes de la muestra seleccionada la misma que fue elaborada en base a las teorías de los autores plasmados en el marco teórico.

Los hallazgos de la investigación tienen cierta relación que sirvió como base con el trabajo de Farfán C. (2015) desarrolló la tesis: “La gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes Tuvo como resultados: El trabajo concluye que la gestión del servicio permite optimizar la satisfacción de clientes en el Museo de San Francisco de Lima; es decir, como indica el estudio, los visitantes sienten satisfacción cuando sus expectativas han sido cubiertas y superadas, mientras que los trabajadores ofrecen un servicio de calidad cuando el servicio se gestiona adecuadamente, razón por la cual se cumplen con las expectativas de los visitantes. Señala además que la satisfacción de los trabajadores representa un 58.1%, mientras que el de los clientes representa un 69.69% de satisfacción.

En nuestro trabajo encontramos también una relación regular entre las dos variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

De la misma manera Los hallazgos de las hipótesis General y específicas nos dan las evidencias que existen relación entre las variables.

La Hipótesis General y Específicas demuestran que, existe relación significativa entre sus variables, de tal forma podemos verificar que existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, hallándose una correlación de (0.893)

**La Hipótesis Específica 1**, Demuestra que existe relación entre Planeación y Calidad de Servicio, hallándose una correlación de (0.882).

Así mismo la **Hipótesis específica 2**, nos demuestra que existe relación entre la Organización y Calidad de Servicio, hallándose una correlación de (0.825).

**La hipótesis específica 3** nos demuestra que: Existe relación entre Dirección y Calidad de Servicio hallándose una correlación de (0.612).

**La hipótesis específica 4** nos demuestra que: Existe relación entre el control y Calidad de servicio hallándose una correlación de (0.622).

Finalmente, las confirmaciones de las hipótesis específicas 1, 2, 3 y 4 nos permiten también confirmar el logro de nuestros objetivos específicos 1, 2, 3 y 4

Los hallazgos de la investigación permiten realizar investigaciones futuras sobre la relación de las variables que se presentan como modelo, y las causas de aquellos niveles que no consideran los encuestados, dando origen a nuevas investigaciones.





## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

**Primero:** Sometido a la prueba estadística de Pearson se aprecia que existe relación entre Planeación y Calidad de Servicio, hallándose una correlación de (0.882), ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que: Existe relación entre Planeación y Calidad de Servicio de la UGEL Huarney.

**Segundo:** Sometido a la prueba estadística de Pearson se aprecia que existe relación entre la Organización y Calidad de Servicio, hallándose una correlación de (0.825), ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que: Existe relación significativa entre Organización y Calidad de Servicio de la UGEL Huarney.

**Tercero:** Sometido a la prueba estadística de Pearson se aprecia que existe relación entre Dirección y Calidad de Servicio hallándose una correlación de (0.612), ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que: Existe relación significativa entre Dirección y Calidad de Servicio de la UGEL Huarney.

**Cuarto:** Sometido a la prueba estadística de Pearson se aprecia que existe relación entre Control y Calidad de Servicio hallándose una correlación de (0.622), ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que: Existe relación significativa entre Control y Calidad de Servicio de la UGEL Huarney.

**Quinto:** Sometido a la prueba estadística de Pearson se aprecia que existe relación entre sus variables, Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, hallándose una correlación de (0.893), ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmándose que: Existe relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la UGEL Huarney

## 6.2 Recomendaciones

**Primero.** Se recomienda que la UGEL Huarmey establezca buenas políticas de gestión y normas administrativas que sirvan de apoyo para mejorar sus procesos. Así como también la revisión, sistematización y estandarización de sus procesos. La UGEL debe ejercer su rol articulador en las diferentes intervenciones intersectoriales e intergubernamentales que llegan a la IE, especialmente con los Gobiernos Locales en las zonas rurales y alejadas contribuyendo al mejoramiento de la calidad de servicio.

**Segundo:** Se recomienda Mejorar la planificación a través de la optimización de los instrumentos de planificación del Ministerio de Educación, y desarrollar un plan de fortalecimiento institucional para la UGEL Huarmey. Asimismo, los presupuestos deben de cubrir las metas trazadas.

**Tercero:** Se recomienda que las estructuras respondan a los objetivos trazados, el personal sea ubicado en el puesto de trabajo de acuerdo a las competencias que posea; así como la actualización de los documentos de gestión y la Modernización y simplificación administrativa para todas las UGEL.

**Cuarto:** Se recomienda que el rol del Director este orientado a desarrollar el Liderazgo, así como el reconocimiento oportuno a los colaboradores por su buen desempeño, de la misma manera propiciar el trabajo en equipo.

**Quinto:** Difusión y supervisión del cumplimiento de la normatividad, así como la revisión y seguimiento de los procesos internos para verificar el cumplimiento de las metas.

## REFERENCIAS

## 7.1 Fuentes documentales

1.- Ley N° 28044 Ley General de Educación

## 7.2 Fuentes bibliográficas

Bateman y Snell (2009) Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo. México: Mac Graw.

Brunet, L. (2010). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Ed. Trillas, México.

Chi Dessler, G. (2010). Organización y Administración. Enfoque situacional. México: Prentice Hall.

Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración* Bogotá: McGraw Hill

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* Bogotá: McGraw Hill

Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la Teoría General de la Administración* Bogotá: McGraw Hill

Ferrell, O. y Hartline M. (2011) Estrategias de Marketing (5ta.ec.) México, Cengage Learning.

Hernandez y Rodriguez, Sergio (2008) *Introducción a la Administración* (5° Edic.) Mexico MacGraw Hill

Hoffman y Bateson (2012) Marketing de Servicios (4° Edic.) México: Cengage Learning

Israel, G (2011) Calidad en la Gestión de Servicios, Venezuela Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.

Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S., Y Crosby, P., (1996). Gestión, Calidad y Competitividad. Madrid: Irwin

Juran J. (1990) Juran y la planificación para la calidad. En línea recuperado el 30 de enero del 2017

Kotler P. y Armstrong G. (2013) Fundamentos de Marketing (11o ed-) México Pearson Educación

Kotler, P. y Keller, K (2012) Dirección de Marketing (14° ed.) México: Pearson Educación

Luna M. (2012) Marketing Estratégico, Perú Lunagraf.

- Reyes Ponce (2007) *Administración*; México: Limusa
- Robbins S. Y Coulter M. (2014) *Administración* (12edic)
- Santesmases M. (2012) *Marketing Conceptos y Estrategias* (6ta edic. Madrid edic, Pirámide
- Schermerhorn (2010) *Administración, México: Limusa*
- Stoner (1996) *Administración (6ta. Edic) México: Prentice Hall.*
- Velasco J. (2011) *Gestión de la calidad Mejora continua y sistemas de información*

### 7.3 Fuentes electrónicas

**Crosby P. (1983)** La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad, en Línea, recuperado el 30 de enero del 2017

**Cubillos M. Y Roza D.** El Concepto de calidad: Historia, Evolución Importancia para la competitividad recuperado el 30 de enero del 2017

**Ishikawa K. (1986)** Que es el control total de calidad. La modalidad japonesa En Línea, Recuperado 30 de enero del 2017

**Tiznado J. (2013)**, “Mejoramiento en los Procesos Administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que Contribuya al Desarrollo Educativo de su jurisdicción en el año 2013”. Perú. docplayer.es/4455934-Universidad-privada-antenor-orrego.html

### 7.4 Fuente Documental

**Salazar M. (2010)** “Causas y Efectos de la Desconcentración Administrativa en los Procesos de Gestión Educativa de la Dirección Provincial de Educación de la Provincia de Pichincha”. Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito – Ecuador. En Línea, recuperado el día 30-01-2016 de [www.academia.edu/.../Universidad\\_privada\\_antenor\\_orrego](http://www.academia.edu/.../Universidad_privada_antenor_orrego)

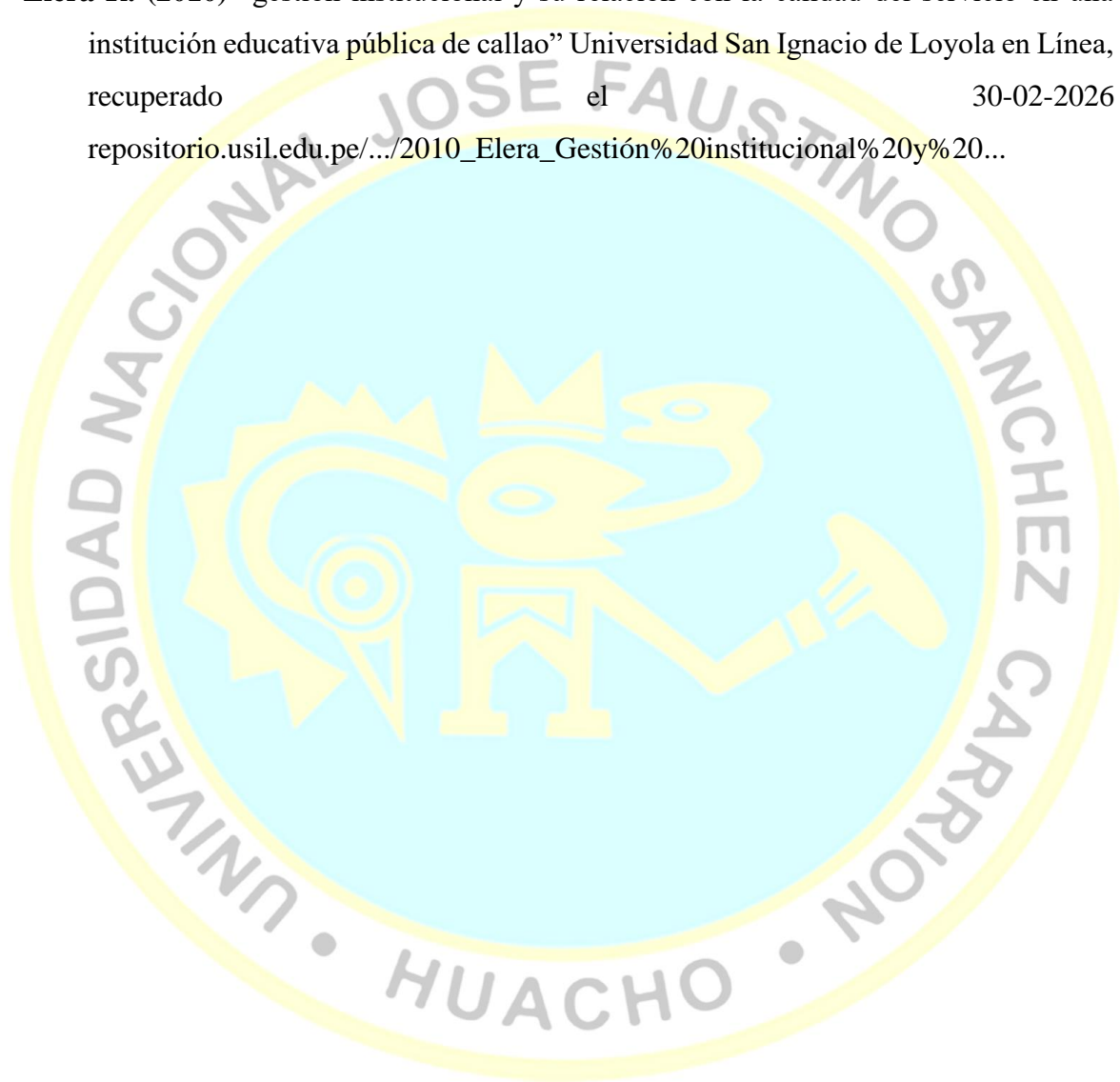
**Morales G. Salazar, M. (2010)** “Causas y Efectos de la Desconcentración Administrativa en los Procesos de Gestión Educativa de la Dirección Provincial de Educación de la Provincia de Pichincha”. Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito – Ecuador. En



Línea recuperado el día 30-01-2016 de  
[www.academia.edu/.../UNiversidad\\_privada\\_antenor\\_orrego](http://www.academia.edu/.../UNiversidad_privada_antenor_orrego)

**Ornelas M. (2003)** Mejora continua en el Proceso Administrativo de Instituciones Públicas. Universidad Autónoma de Nuevo León. México. En Línea, recuperado el 30-01-2017 de [es.slideshare.net/.../maria-teresa-ornelas-cardenas-tesis-mejora-continua-e...](http://es.slideshare.net/.../maria-teresa-ornelas-cardenas-tesis-mejora-continua-e...)

**Elera R. (2010)** “gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de callao” Universidad San Ignacio de Loyola en Línea, recuperado el 30-02-2026 [repositorio.usil.edu.pe/.../2010\\_Elera\\_Gestión%20institucional%20y%20...](http://repositorio.usil.edu.pe/.../2010_Elera_Gestión%20institucional%20y%20...)





## ANEXOS



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### “LA ETICA DEL TRABAJADOR PÚBLICO EN EL CONSEJO REGIONAL DEL DEPORTE-IPD LIMA PROVINCIAS, ANTE EL PROBLEMA SOCIAL DE LA CORRUPCION EN LA REGION LIMA-2016 “.

Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
<p><b>Problema General</b> ¿En qué medida la Gestión Administrativa incide en la Calidad de Servicio de la UGEL Huarmey- 2016?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿De qué manera la Planeación influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey 2016? ¿Cómo la organización influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey 2016? ¿De qué manera la Dirección influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey 2016? ¿En qué medida el control influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey 2016?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Conocer en qué medida la Gestión Administrativa incide en la Calidad de Servicio de la UGEL Huarmey- 2016</p> <p><b>Objetivos específicos</b> a.- Conocer de qué manera la Planeación influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey 2016 b.- Conocer cómo la organización influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey 2016 c.- Conocer en qué medida la Dirección influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey 2016 d.-Conocer en qué medida el control influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey 2016</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La Gestión Administrativa incide en la Calidad de Servicio de la UGEL Huarmey- 2016</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> a. La Planeación influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey- 2016 b.- La organización influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey- 2016 c.- La Dirección influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey- 2016 d.- El control influye en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey- 2016</p>	<p><b>VI:GESTION ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>VD: CALIDAD DE SERVICIO</b></p>	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos Tangibles</p>	<p>Planes Políticas y procedimientos Estrategias</p> <p>Estructura Puestos Funciones</p> <p>Motivación Liderazgo Trabajo en equipo</p> <p>Normatividad Verificación Seguimiento.</p> <p>Rapidez Cumplimiento de Horarios</p> <p>Información oportuna Sugerencias</p> <p>Confianza Profesionalidad</p> <p>Simpatía Trato adecuado</p> <p>Limpieza Conservación de instalaciones Conservación de equipos Seguridad Confort</p>

## INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

### INSTRUCCIONES:

ESTE CUESTIONARIO SE USARÁ PARA CONOCER “LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL HUARMEY-2016”

### OPCIONES DE RESPUESTAS:

3.- De acuerdo

2.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

1.- En Desacuerdo

### VARIABLE X: GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	ESCALAS DE CALIFICACIÓN			
		1	2	3	
	<b>Planeación</b>	1	2	3	
1	La Institución formula sus Planes a corto mediano y largo plazo en función de sus Objetivos				
2	La institución traza y da a conocer las Políticas institucionales				
3	Los Presupuestos se ejecutan en función a los objetivos y metas				
	<b>Organización</b>	1	2	3	
4	Las Estructuras están diseñadas en función a sus objetivos y base legal existente				
5	Los Puestos son ocupados en función de las competencias de los trabajadores				
6	Se cuenta con Manual de Funciones, y se desarrollan en función de ello				
	<b>Dirección</b>	1	2	3	
7	Los trabajadores reciben reconocimiento como motivación por su desempeño y logros				
8	Los Jefes desarrollan dotes de Liderazgo				
9	Se desarrolla el Trabajo en equipo para solucionar los problemas y tomar mejores decisiones				
	<b>Control</b>	1	2	3	
10	Es de entero conocimiento las normas, directivas, manuales y otros documentos de gestión de la institución				

11	Se llevan a cabo procesos de revisión y /o verificación de los procesos internos					
12	Se realiza seguimiento a manera de evaluación de las actividades para verificar el cumplimiento de las metas					

**NOTA: La encuesta sobre Gestión Administrativa se aplicará a los Trabajadores Administrativos**

**VARIABLE Y: CALIDAD DE SERVICIO**

Opciones de respuestas

- 3.- De acuerdo  
2.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
1.- En Desacuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	ESCALAS DE CALIFICACIÓN				
		1	2	3		
	<b>Fiabilidad</b>	1	2	3		
1	Los trámites documentarios se realizan con Rapidez y la celeridad adecuada					
2	El personal de la UGEL Huarmey cumple sus horarios establecidos					
	<b>Capacidad de respuesta</b>	1	2	3		
3	Se le proporciona la información adecuada cuando Ud. Tiene alguna duda sobre sus procesos de trámites y/o documentario					
4	Recibe algún tipo de sugerencias para solucionar sus problemas					
	<b>Seguridad</b>	1	2	3		
5	Según su comportamiento el empleado le brinda la seguridad y confianza					
6	Los empleados están capacitados y demuestran profesionalidad En el desempeño de sus funciones					
	<b>Empatía</b>					
8	El empleado demuestra interés y simpatía en su atención					
9	El Trato recibido por parte de los empleados es el adecuado					
	<b>Elementos Tangibles</b>	1	2	3		
10	Los ambientes y sus empleados se encuentran Limpios y con apariencia pulcra					

11	Las instalaciones, se encuentran en buen estado, reciben buen cuidado					
12	la Institución cuenta con sus equipos en buen estado					
13	sus ambientes son cómodos y confortables					
	<b>NOTA: La encuesta sobre calidad de servicio se aplicara a los usuarios</b>					





---

**DRA. FLOR DE MARIA GARIVAY TORRES**  
**ASESOR**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del presidente]**  
**PRESIDENTE**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del secretario]**  
**SECRETARIO**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del primer vocal]**  
**VOCAL**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del segundo vocal]**  
**VOCAL**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del tercer vocal]**  
**VOCAL**