



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**  
**Escuela de Posgrado**

**Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL**  
**16 Barranca - 2023**

**Tesis**

**Para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública**

**Autora**

**Maria Isabel Pastor Tarazona**

**Asesor**

**M(o). Oscar Alberto Bailón Osorio**

**Huacho – Perú**

**2025**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

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

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



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

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

### ESCUELA DE POSGRADO

### INFORMACIÓN

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>Nombres Y Apellidos</b>	<b>DNI</b>	<b>Fecha De Sustentación</b>
Maria Isabel Pastor Tarazona	15867214	12 de marzo del 2025
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>Nombres Y Apellidos</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Oscar Alberto Bailón Osorio	31663048	0000-0002-7294-3548
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – POSGRADO-MAESTRÍA:</b>		
<b>Nombres Y Apellidos</b>	<b>DNI</b>	<b>CODIGO ORCID</b>
Abrahan Cesar Neri Ayala	15739625	0000-0003-2799-3244
Damaris Faviola Medina Palma	47463656	0000-0001-9398-2039
Pedro Javier, Yovera Rodríguez	15742103	0000-0002-2365-0175

# Maria Isabel Pastor Tarazona 2025-003731

## GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA UGEL 16 BARRANCA - 2023

- Quick Submit
- Quick Submit
- DGL Tests Postgrado 2025

### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
traced:13129272397

Fecha de entrega  
14 ene 2025, 8:19 a.m. GMT-5

Fecha de descarga  
14 ene 2025, 8:48 a.m. GMT-5

Nombre de archivo  
TESIS\_-\_MARIA\_ISABEL\_PASTOR\_TARAZONA.pdf

Tamaño de archivo  
2.2 MB

68 Páginas

12,868 Palabras

76,108 Caracteres



Página 2 of 15 | Descripción general de integridad

Identificador de la entrega traced:13129272397

## 20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, por sí o por sí.

### Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas
- N.º de coincidencias excluidas

### Fuentes principales

- 18% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar coincidencias que permitan detectar de una entrega normal. Si adviertes algo extraño, lo marcamos como una alerta para que puedas revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y lo revise.

## **DEDICATORIA**

A mi hermosa hija Abigail Jesús Pastor por la fuerza y amor que me brinda, con su mirada angelical me hace feliz y mi fortalece para poder seguir progresando como profesional y como madres.

María Isabel Pastor Tarazona

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los docentes magistrados y doctores de esta casa de estudio UNJFSC que con su experiencia me brindaron fortalecimiento y conocimiento en mi carrera profesional

María Isabel Pastor Tarazona

## ÍNDICE

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice.....	vi
Índice De Tablas.....	ix
Índice De Figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiii
CAPÍTULO I .....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del problema .....	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos .....	2
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. Justificación de la investigación .....	3
1.4.1. Justificación teórica.....	3
1.4.2. Justificación práctica .....	4
1.4.3. Justificación metodológica.....	4
1.5. Delimitación del estudio .....	4
1.6. Viabilidad del estudio.....	5
CAPÍTULO II .....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes de la investigación.....	6
2.1.1. Investigación internacional .....	6
2.1.2. Investigación nacional .....	8

2.2.	Bases teóricas.....	11
2.2.1.	Gestión .....	11
2.2.2.	Gestión administrativa .....	11
2.2.3.	Claves para optimizar la gestión administrativa .....	11
2.2.4.	Importancia de la gestión administrativa.....	14
2.2.5.	Características de la gestión administrativa.....	14
2.2.6.	La gestión administrativa y los recursos humanos .....	15
2.2.7.	Dimensión de la gestión administrativa .....	15
2.2.8.	Calidad y servicio .....	16
2.2.9.	Calidad y servicio .....	17
2.2.10.	Característica de calidad de servicio .....	17
2.2.11.	Elementos de calidad de servicio .....	18
2.2.12.	Dimensiones de calidad de servicio .....	19
2.3.	Definición de términos básicos .....	19
2.4.	Hipótesis de investigación.....	21
2.4.1.	Hipótesis general.....	21
2.4.2.	Hipótesis específicas .....	21
2.5.	Operacionalización de las variables .....	22
CAPÍTULO III .....		23
METODOLOGIA.....		23
3.1.	Diseño metodológico .....	23
3.1.1.	Tipo de investigación.....	23
3.1.2.	Método de investigación.....	23
3.1.3.	Diseño de investigación.....	23
3.2.	Población y muestra .....	23
3.2.1.	Población .....	23
3.2.2.	Muestra .....	24
3.3.	Técnicas de recolección de datos.....	25
3.4.	Técnicas para el procedimiento de la información .....	26
3.5.	Matriz de consistencia .....	28
CAPÍTULO IV .....		29
RESULTADOS .....		29
4.1.	Análisis de resultados.....	29

4.2. Contrastación de hipótesis.....	41
CAPÍTULO V .....	45
DISCUSIÓN.....	45
CAPÍTULO VI .....	47
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	47
6.1. Conclusiones.....	47
6.2. Recomendaciones .....	48
REFERENCIAS.....	49
Anexos	

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de población.....	24
Tabla 2. Nivel de muestra.....	24
Tabla 3. Organización de las dimensiones de la V1.....	29
Tabla 4. Rangos a emplear de la V1 y dimensiones.....	30
Tabla 5. Gestión administrativa.....	30
Tabla 6. Planificación.....	32
Tabla 7. Organización.....	33
Tabla 8. Control.....	34
Tabla 9. Organización de las dimensiones de la V2.....	35
Tabla 10. Rangos a emplear de la V2 y dimensiones.....	36
Tabla 11. Calidad de servicio.....	36
Tabla 12. Empatía.....	38
Tabla 13. Capacidad de respuesta.....	39
Tabla 14. Fiabilidad.....	40
Tabla 15. Correlación de variable 1 y variable 2.....	42
Tabla 16. Correlación dimensión 1 y variable 2.....	43
Tabla 17. Correlación de la dimensión 2 y variable 2.....	43
Tabla 18. Correlación de la dimensión 3 y variable 2.....	44
Tabla 19. Correlación entre las variables de estudio.....	44

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión administrativa.....	31
Figura 2. Planificación.....	32
Figura 3. Organización.....	33
Figura 4. Control.....	34
Figura 5. Calidad de servicio.....	37
Figura 6. Empatía.....	38
Figura 7. Capacidad de respuesta.....	39
Figura 8. Fiabilidad.....	40

## RESUMEN

El propósito del estudio es Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023. La hipótesis formulada sustenta La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023, en el estudio se planteó la metodología descriptiva, de tipo básica con el nivel correlacional, su comunidad es de 46 trabajadores y muestra es de 43 empleados de la UGEL 16 de Barranca, se planteó la técnica de información para la encuesta, se utilizó un cuestionario como herramienta de recopilación de datos. Se demostró que efectivamente hay una vinculación directo entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16, de Barranca. Todo esto es visualizado en la coeficiencia de Spearman de  $r=0683$ ; esto nos llega a mencionar que a superior nivel de gestión administrativa le corresponde un superior nivel en la calidad de servicio, o en cuanto inferior sea el nivel de la gestión administrativa inferior será el nivel en la calidad de servicio de los trabajadores.

**Palabras clave.** Gestión administrativa, planeación, organización, control, calidad de servicio

## **ABSTRACT**

The purpose of the study is to determine the relationship between administrative management and the quality of service of the workers of UGEL 16 Barranca - 2023. The hypothesis formulated supports that administrative management is significantly related to the quality of service in the workers of UGEL 16 Barranca - 2023, in the study the descriptive methodology was proposed, of a basic type with the correlational level, its community is 46 workers and the sample is 43 employees of UGEL 16 of Barranca, the information technique for the survey was proposed, a questionnaire was used as a data collection tool. It was shown that there is indeed a direct link between administrative management and the quality of service of the workers of UGEL 16, of Barranca. All this is visualized in the Spearman coefficient of  $r = 0.683$ ; This leads us to mention that a higher level of administrative management corresponds to a higher level of service quality, or the lower the level of administrative management, the lower the level of service quality of the workers.

**Keywords:** Administrative management, planning, organization, control, quality of service

## INTRODUCCIÓN

Según el estudio se formuló la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023?. Para la realización del tema se verificó la referencia internacionales y nacionales de los almacenes de diversas universidades, así como artículos científicos a nivel internacional y nacional. Se propuso como objetivo de estudio Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023. De igual manera se aprobó mediante la hipótesis general como la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023. En el contexto actual, la gestión administrativa y la calidad de servicio se han convertido en pilares fundamentales para el buen funcionamiento de las instituciones públicas. La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) 16 de Barranca, como órgano descentralizado del Ministerio de Educación, tiene la responsabilidad de garantizar una administración eficiente y una atención de calidad a la comunidad educativa. La eficiencia en los procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios no solo dependen de la infraestructura y los recursos tecnológicos, sino también de las competencias, el compromiso y la orientación al servicio de los trabajadores de la entidad.

Durante el año 2023, la UGEL 16 de Barranca ha enfrentado desafíos que han puesto a prueba su capacidad de adaptación y respuesta ante las demandas de la población educativa, exigiendo una mejora continua en sus procedimientos y en la calidad del servicio que ofrece. En este sentido, se hace indispensable analizar las condiciones en las que se desarrolla la gestión administrativa y la atención al usuario, para identificar fortalezas y áreas de mejora que contribuyan a optimizar el desempeño de sus colaboradores.

El presente trabajo busca examinar el estado actual de la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca, con el objetivo de proponer acciones que potencien su desempeño y, en consecuencia, mejoren el impacto que la entidad tiene en la comunidad educativa de la provincia. La importancia de este análisis radica en que una gestión eficiente y un servicio de calidad son esenciales para el logro de los objetivos educativos en el

ámbito local, promoviendo una educación inclusiva, equitativa y de calidad. El estudio se estructuró en cuatro capítulos la cual se describen de la manera siguiente:

Capítulo I. se inicia con el planteamiento de problema, y a su vez las preguntas generales, objetivos del estudio, y las justificaciones de investigación.

Capítulo II. Continuando se enmarca el marco teórico como la base conceptual y las definiciones de palabras del estudio.

Capítulo III. Enfoques de estudio, clases de investigación, niveles, comunidad, muestra, y métodos junto con herramientas para la recopilación de datos.

Capítulo IV. Resultados, conclusiones, instrucción del estudio.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

El panorama mundial donde organizaciones públicas y privadas, han tenido que adaptarse a los repentinos cambios producidos por la coyuntura actual y la atención al usuario resulta de suma importancia para ellas, es aquí donde toma su papel principal la gestión administrativa toda vez que ayuda a las instituciones de servicios sean éstas grandes, medianas o pequeñas a organizarse adecuadamente así como a la consecución de sus objetivos organizacionales trazados en sus planes operativos en el suscito, regular y largo plazo, pero pese a esto aún existen falencias al momento de brindar una atención con calidad.

La calidad de los servicios depende mucho de la Gestión, es decir debe existir un adecuado manejo de los procesos administrativos, iniciando por una adecuada planificación, organización y control sobre la planificación para hacer cumplir los objetivos planteados. En nuestro país en particular en la Región, no está bien atendido el tema de calidad de servicios, puesto que podemos apreciar a las empresas a nivel de Lima Provincia, no ofrecen la tan ansiada satisfacción que debe darse en el servicio ofertado. En el caso de la UGEL 16 de Barranca también se aprecia el fenómeno de una inadecuada calidad de servicios, puesto que los usuarios no son atendidos oportunamente con la dotación de sus necesidades en materia de bienes y servicios, por otro lado, por la desatención en infraestructura educativa, que en muchos distritos y localidades carecen de local y mobiliario, así como no se otorga un presupuesto para la atención de las necesidades de los servicios básicos como pago de energía eléctrica, agua y desagüe, aún peor la dotación de útiles de escritorio en la cantidad requerida.

En este último quinquenio la UGEL de Barranca al igual que las demás unidades de gestión educativa locales han adquirido, la posibilidad de adquisición de sus propias necesidades, que antes era prerrogativa de direcciones regionales de educación, este incremento funcional implica que quien esté a cargo asuma una mayor responsabilidad al

igual que todas las UGEL de lima provincia, entonces ante este crecimiento funcional, tienen que desarrollar la gestión administrativa de compras y contrataciones de acuerdo a lo establecido en las respectivas leyes y normas complementarias para estos procesos, dentro de estas nuevas funciones esta la atención con la calidad de servicios del personal administrativo a los usuarios sean estos docentes, proveedores o población en general, no indicando que recién se atiende con calidad de servicios, o que nunca se haya hecho, sino que se deba prestar una mayor atención a los servicios que presta en este caso la UGEL 16 de Barranca. La gestión administrativa, la realizan cada una de las dependencias que integran la UGEL, no solo le corresponde a la alta dirección, sino su desarrollo y ejecución de los procesos administrativos lo ejecutan cada uno de los trabajadores no importando el vínculo laboral que tenga con la UGEL N° 16, Barranca, lo que implica desplegar el mayor de los esfuerzos para el cumplimiento de las responsabilidades que uno haya adquirido al asumir un cargo o responsabilidad, que permitirá alcanzar las metas u objetivos organizaciones, trazados al inicio de cada periodo.

También podemos inferir que la mala calidad de servicios puede ser por diversos factores, por ejemplo, la inadecuada Gestión Administrativa, por lo que se pretende la ejecución del este trabajo de investigación, para buscar la asociación de la calidad de servicios y la gestión administrativa, de tal manera que nos planteamos las interrogantes siguientes como la formulación de problema de estudio.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG. ¿Cuál es la relaciona entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE. ¿Cuál es la relaciona entre el proceso de planificación y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023?

PE. ¿Cuál es la relación entre el proceso de organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023?

PE. ¿Cuál es la relación entre el proceso de control y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023?

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

#### **1.3.1. Objetivo general**

OG. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

OG. Determinar la relación entre el proceso de planificación y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023

OG. Determinar la relación entre el proceso de organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023

OG. Determinar la relación entre el proceso de control y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023

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

#### **1.4.1. Justificación teórica**

En el aspecto teórico, la investigación se justificará, debido que permitirá evidenciar, teóricamente su apreciación sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca. Esta información será de gran valor para que la entidad edil analice la situación y tome medidas, en aras de mejorar la situación.

### **1.4.2. Justificación práctica**

En el aspecto práctico, el estudio brindará resultados que serán la base referencial para que las autoridades de la UGEL 16 de Barranca puedan diseñar estrategias para mejorar la situación actual. Sobre este aspecto, el estudio brindará recomendaciones que deberán ser consideradas para fortalecer la gestión administrativa y al mismo tiempo la calidad de los servicios de los trabajadores.

### **1.4.3. Justificación metodológica**

En el aspecto metodológico, el estudio utilizará dos instrumentos para obtener los datos, los cuales serán confiables y válidos, evidenciándose su efectividad de estos instrumentos. Luego de ello, estos instrumentos podrán ser empleado por la comunidad científica para profundizar investigaciones sobre el tema.

## **1.5. Delimitación del estudio**

### **Espacial**

El proyecto de estudio está ubicado en la provincia de Barranca de la región Lima Provincia.

### **Temporal**

La información como la referencia para el cumplimiento del estudio de investigación propuesto serán en los últimos 5 años.

### **Universal**

Nuestro tema está orientado a la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023. con una población 46 habitantes.

### **Contenido**

Conocer la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023.

## **Social**

El grupo social del estudio son los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023

### **1.6. Viabilidad del estudio**

El estudio de investigación es viable porque contamos con el presupuesto necesario, recursos técnicos y autofinanciado por el mismo autor y con la autorización del director de la UGEL 16 Barranca, también se cuenta con el apoyo del asesor asignado por la Universidad José Faustino Sánchez Carrión.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Investigación internacional

Falcones & Zambrano, (2022) la presente investigación tuvo como objetivo evaluar la gestión administrativa de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tosagua para la mejora de la satisfacción laboral. Los métodos que se emplearon fueron inductivo, deductivo y analítico que dieron sustento científico al trabajo. Así mismo, a través de la indagación de campo se logró la extracción de información real mediante una entrevista al jefe del departamento de Talento Humano, además se aplicó una ficha de observación que sirvió para evaluar la gestión administrativa de los trabajadores del GAD, posteriormente se aplicó una encuesta a los servidores públicos para detectar las principales falencias en las diferentes áreas administrativas. Los resultados obtenidos mostraron que el 66% de los empleados recibieron capacitaciones para la actualización profesional, el 36% sostuvo que existe satisfacción laboral entre compañeros de trabajo, igualmente el 36% indicó que se implementan planes, políticas y estrategias de forma coordinada, por otro lado, el 26% señaló que la designación de los cargos y funciones del personal no están acorde a su perfil profesional lo que ha debilitado su accionar laboral. Se concluye en la necesidad de elaborar un plan de mejora que ayude a fortalecer las debilidades detectadas en la exploración, el cual fue socializado con las autoridades pertinentes de la institución y que permitirá un cambio positivo en la toma de decisiones en beneficio de todos los involucrados de la entidad.

Rodríguez & Torres, (2019) realizaron la tesis pregrado titulada: “*La gestión administrativa del servicio público en el Distrito de Educación 13d07 Chone-Flavio Alfaro, Período 2015- 2017*”. Realizada con el apoyo de la Universidad Central del Ecuador. El objetivo general fue evaluar la gestión administrativa mediante un diagnóstico interno y externo para mejorar los servicios que brinda el “Distrito de

Educación Chone -Flavio Alfaro (P.15). La metodología hace referencia al diseño metodológico no experimental cuyos métodos utilizados en este estudio son descriptivo, inductivo y deductivo (p.45). La población fue de 43.122 estudiantes y 2.468 docentes y la muestra 380 estudiantes. Las técnicas utilizadas fue la encuesta, la observación para la recolección de datos (p.45). Los resultados más comunes de planificar y mantener un clima donde las personas que trabajan en grupos productivamente logran objetivos explícitos. Es una interacción excepcionalmente específica que comprende los ejercicios de organización, asociación, dirección y control realizados para decidir y lograr los objetivos demostrados con la utilización de personas y diferentes activos (p.89)

Ramírez (2020) realizada la tesis de pregrado titulada: *“Diseño del sistema de información para la optimización de procesos administrativos en el manejo de las agendas médicas de la IPS mejora salud” Bogotá -2020* Realizada con el apoyo de la Universidad Católica de Colombia. El objetivo fue Diseñar un sistema de información (WEB) para optimizar los procesos administrativos y asistenciales en la IPS MEJORA SALUD (p.45). La metodología fue inductiva, la cual permite observar y analizar los indicadores de gestión suministrados por la IPS, esta información involucra el déficit financiero, la productividad de los profesionales médicos y el uso de la capacidad instalada (p.52). La población son los afiliados médicos la IPS mejora salud. Las técnicas utilizadas un análisis estadístico a través de los datos históricos y bajo la metodología SCRUM permitirá la organización y el diseño de la aplicación. Los resultados fue que los análisis estadísticos descriptivos de los indicadores de gestión de la IPS, se desarrolla en este trabajo un análisis predictivo de la data, la cual permite analizar las posibles pérdidas de las agendas, donde gracias al uso de algoritmos probabilísticos se obtiene un margen de exactitud del 99,05%. La conclusión fue la arquitectura que se debe usar es la de cliente servidor, donde se aplica un estilo de arquitectura de MVC, bajo un Framework de desarrollo práctico como lo es SPRING.

Oyaque (2020) la presente investigación, ha surgido a través del interés y la importancia de conocer la gestión administrativa y el desempeño de funciones en los

trabajadores del Rodeo, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño de funciones en el Centro de Rehabilitación Social el Rodeo, Ecuador. La investigación fue de tipo básica descriptiva correlacional, con un diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por 20 trabajadores del Rodeo. Se aplicaron dos cuestionarios que midieron las variables de estudio debidamente validados por juicio de expertos y verificando su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, siendo para la gestión administrativa 0,927 y para el desempeño de funciones 0,952 teniendo ambos una confiabilidad alta para su aplicación. La metodología utilizada fue la estadística descriptiva, frecuencias y coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados obtenidos en la gestión administrativa fueron: en un nivel alto (30%), medio (30%) y bajo (40%), respecto al desempeño de funciones se tiene como porcentajes: alto (30), medio (35%) y bajo (35%). Al finalizar la investigación se determinó que existe relación alta y significativa entre la gestión administrativa y el desempeño de funciones del centro de rehabilitación social el Rodeo, Ecuador, se realizó mediante la prueba de correlación de Pearson, cuyo valor de significancia fue de  $0,000 < 0,05$ , concluyendo en rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_1$ ) que indica que existe una relación alta y significativa entre las variables de estudio.

### **2.1.2. Investigación nacional**

Córdova (2020) el informe de tesis denominado *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019* constituye el final académico de una experiencia en forma rigurosa conforme a la reglamentación de grados y títulos de la Universidad César Vallejo. Como objetivo central se consideró determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019, la investigación no fue experimental y se enmarcó al enfoque cuantitativo, por poseer dos variables y considerando tanto su diseño y objetivo quedó establecido como correlacional, tras fundamentarse teóricamente se estableció una muestra que ascendió a los sesenta servidores públicos de la UGEL Sihuas en Áncash, es decir

se empleó el criterio de población muestral. Se empleó la encuesta como técnica y se elaboró y aplicó un cuestionario para cada variable. Los levantamientos de los resultados revelaron ante todo que el 32% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como eficiente la gestión administrativa en dicha institución, para el 55% solo es regular y para el 13% restante es deficiente. Además, el 33% del personal calificó como eficiente la calidad del servicio en dicha institución, para un 55% solo es regular y para el 12% restante es deficiente. Se concluyó finalmente en que con las mediciones en ambas variables se identificó en estas una regularidad y tienen una correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019, estadísticamente El valor de correlación obtenido fue de 0,853 lo que establece una Correlación positiva ALTA entre la Gestión administrativa y Calidad del servicio, dicho resultado es significativo por haberse obtenido un 0.000 (menor al 0.05 estándar) lo cual permite garantizar su consistencia. Se extendieron oportunas sugerencias para la mejora oportuna.

Cárdenas (2021) en tu trabajo de investigación titulada *La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la Unidad de gestión educativa local - Nauta, 2021*. El objetivo de la investigación es Determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta, 2021. El estudio está enmarcado en un diseño no experimental transversal correlacional de enfoque cualitativo. La población está conformada por 7465 usuarios que acuden a la Unidad de Gestión Educativa Local de la ciudad de Nauta. La muestra está constituida por 365 usuarios que acuden a la unidad de gestión educativa local de la ciudad de Nauta, los datos se procesaron en SPSS-v 23. Se obtuvo los siguientes resultados: Los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa local de Nauta calificaron en escala de Likert a la Planeación (2.42), Organización (2.65), Dirección (2.21) y Control (2.23), lo que indica que están en desacuerdo con los componentes de la gestión administrativa como buenas prácticas de servicio al Usuario. Así mismo los usuarios calificaron en escala de Likert a los elementos Tangibles (2.74), Fiabilidad (2.6), Capacidad de respuesta (2.74), y Seguridad (2.6), lo que indica que están satisfechos con los componentes de la calidad del servicio al usuario a excepción de la Empatía (3.0),

lo que indica que están complacidos con la calidad de servicio al usuario como buena prácticas de servicio, se concluye que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa local de Nauta, 2021, (p=0.000).

Nicho (2023) la investigación se titula *Clima organizacional y calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa-Huacho*, tiene por objetivo Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho. La metodología empleada es una investigación básica, de tipo Básico, con nivel descriptivo, correlacional, no experimental y se planteó la hipótesis El clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho. La población fue de 300 usuarios de la Caja Municipal de la Santa sede Huacho, se utilizó la muestra probabilística de 169 usuarios. El instrumento empleado fue el cuestionario, y se aplicó a la primera y segunda variable. Esto arrojó un resultado que lograron evidenciar que existe relación entre el clima organizacional y calidad de servicio de los trabajadores en la Caja del Santa- Huacho, de magnitud buena.

Reyes (2023) en su trabajo de investigación titulada *la Gestión administrativa influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019*. Objetivo: Determinar de qué manera la Gestión administrativa influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019. Métodos: La tesis que se presenta a continuación es de tipo aplicada, cuyo enfoque es cuantitativo, así mismo, el diseño señalado es no experimental de corte transversal, se consideró como población a 463 usuarios registrados en un mes a través del muestreo probabilístico, teniendo como muestra 210 usuarios a evaluar, se hizo uso de la escala de Likert como instrumento de medición de actitudes, teniendo como dimensiones para la Gestión Administrativa: Planeación, Dirección, Organización y Control; así mismo se considera dimensiones del Satisfacción al usuario: Tangibles, confiabilidad, Capacidad de respuesta y empatía. Resultados: De los 210 usuarios encuestados un 8% califica como bajo el nivel de gestión administrativa, el 71% manifiesta respecto al nivel de gestión administrativa

considerando que es medio y el 21% consideran alto el nivel de gestión administrativa. Conclusión: La gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019, con una significancia asintomática de 0,000 el cual es, inferior a 0.05, con una correlación de Rho de Spearman de 0.904.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión**

Taylor (1999) el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente.

Beltrán (2017) como aquel "conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos.

Podemos definir según los autores que la gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo.

### **2.2.2. Gestión administrativa**

Para Calderon et al. (2017) la Gestión Administrativa, es cuando se da lugar a cada etapa de la administración; planear, organizar, dirigir, coordinar o interrelacionar las acciones de la empresa, quiere decir, tomar decisiones y acciones correctas para cumplir con las metas ya previamente desarrolladas por la organización y fundamentada en procedimientos.

Según Vásquez & Farje , (2020). La gestión administrativa refleja las capacidades de una institución para conseguir sus objetivos con el empleo oportuno y racional de recursos disponibles. Implica gestionar el uso de recursos para el desarrollo de actividades concretas

### **2.2.3. Claves para optimizar la gestión administrativa**

Para Pérez (2019) menciona cuatro claves para una buena gestión administrativa

## **Planificar y organizar**

Ante cualquier proyecto o trabajo, si vamos recorriendo un camino que no hemos fijado de antemano, corremos el riesgo de salirnos de él y acabar en otro muy distinto. La planificación y la organización son la hoja de ruta que permite a las personas involucradas en un proyecto saber qué decisiones tomar en el momento en el que el trayecto se bifurque.

La gestión administrativa que planifica el camino que vamos a recorrer y organiza los recursos adecuándolos a dicha planificación será una gestión administrativa que:

- ✓ No tomará decisiones a ciegas y, por lo tanto, correrá menos riesgos de equivocarse.
- ✓ No gastará recursos en vano.
- ✓ Será más eficaz y eficiente.

## **Gestionar el tiempo**

El tiempo es un recurso extremadamente valioso en lo que respecta a gestión administrativa. Debemos tener en cuenta que el tiempo que gastamos ya no lo podremos recuperar. Esto es lo que provoca que cada minuto se monetice y se cobre de forma independiente en muchos presupuestos.

Algunas de las claves más importantes en gestión del tiempo son:

- ✓ Digitalizar todo lo posible. El formato digital permite realizar operaciones de forma mucho más rápida que en papel, como por ejemplo encontrar una información determinada en un par de segundos.
- ✓ Permitir los descansos cada cierto tiempo de trabajo. El cerebro humano necesita descansar para poder mantener el rendimiento. Si no descansa, lo único que consigue es un trabajo de peor calidad cada minuto que transcurre.

- ✓ Invertir tiempo actual para ahorrar tiempo futuro. Por ejemplo, si ahora dedicamos 30 minutos a ordenar la bandeja de entrada del correo electrónico, en el futuro podremos ahorrar horas de búsqueda de determinados mensajes pasados

## **Comunicar**

En la gestión administrativa de una empresa no trabaja una sola persona. De hecho, todos los trabajadores influyen de una forma u otra en ella. Por ese motivo es importante que la comunicación establecida entre todos los agentes de la empresa sea la mejor posible.

Para garantizar que esto sea así, algunas claves son:

- ✓ Realizar programas formativos acerca de comunicación para todo el personal de la empresa.
- ✓ Establecer protocolos de comunicación que indiquen qué herramientas se deben utilizar en cada caso y, si es necesario, qué formato de mensaje se debe emplear.
- ✓ Fomentar dentro de la empresa una cultura en la que todos los trabajadores se sientan libres de preguntar libremente lo que necesiten y cuando lo necesiten sin temor a que sus facultades comprensivas sean puestas en duda.

## **Evaluar y controlar**

De nada sirve llevar a cabo todo lo anterior si no realizamos un seguimiento que nos permita:

- ✓ Evaluar si las acciones que hemos llevado a cabo han sido eficaces o no.
- ✓ Controlar los motivos por los que las medidas han dado o no han dado resultado.

Y en función de ello, corregir o diseñar nuevas acciones que nos permitan aproximarnos a los objetivos establecidos.

La evaluación y el control son dos procesos muy olvidados en gestión administrativa y su presencia es vital. Sin ellos, podemos estar ejecutando las mismas acciones ineficaces durante años y continuar obteniendo resultados negativos sin saber por qué.

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

Chiavenato (2014) indica que la administración es indispensable para manejar la sociedad moderna, así mismo, afirma que es un medio a través del cual se logra realizar las cosas de la manera correcta, a un menor costo y con eficiencia y eficacia.

#### **2.2.5. Características de la gestión administrativa**

Chiavenato (2014) La gestión administrativa está a cargo del gerente administrativo, que supervisa las operaciones de la organización y se asegura de que el flujo de información sea efectivo y de que los recursos se empleen de manera eficiente. Aportar valor agregado a la organización, dado que puede identificar prácticas obsoletas y desarrollar procesos que contribuyan a la mejora.

El gerente administrativo suele contar con un equipo de trabajo a cargo, integrado por jefes, analistas y encargados de la gerencia. El gerente administrativo y su equipo tienen varias responsabilidades que cumplir y, dependiendo del rubro o especialidad en la que se desempeñen, pueden ocuparse de:

- Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos.
- Liderar varios equipos de trabajo.
- Supervisar la ejecución presupuestaria de la empresa.
- Proponer e implementar mejoras en las políticas de gestión de personal.
- Controlar el proceso de remuneraciones a los empleados.
- Elaborar programas de capacitación y desarrollo del personal.
- Realizar estudios y diagnósticos de manera periódica, sobre el clima de trabajo.
- Proponer, informar y mantener actualizado al directorio de la organización.
- Preparar planes y previsiones de ventas.

- Seleccionar estrategias de ventas.
- Diagramar la distribución del espacio de trabajo para los empleados.

### **2.2.6. La gestión administrativa y los recursos humanos**

La gestión administrativa también se encarga de la distribución de los recursos humanos. Si bien existe un sector específico que se encarga de la captación y retención de talentos y de todo lo asociado a los empleados, esta dependencia define cómo se dividen los procesos y las tareas y de qué manera tienen que agruparse las actividades.

La asignación de los recursos financieros a cada área, en este marco, es otra de las funciones de la gestión administrativa. Los trabajadores, para llevar a cabo sus labores cotidianas, cuentan con los fondos y los medios que otorga la gerencia administrativa.

Otra cuestión que considera la gestión administrativa respecto a los recursos humanos es la motivación. En un trabajo conjunto con los responsables específicos de RR. HH., debe procurar que los empleados estén a gusto y se comprometan con la corporación. Para esto deben examinarse variables como la remuneración, los horarios y los sistemas de premios y recompensas.

### **2.2.7. Dimensión de la gestión administrativa**

Según (Marcos et al. 2016,p 44). Manifiesta las siguientes dimensiones

#### **2.2.7.1. Planificación**

Indica que la base de las funciones gerenciales es la planeación y esta radica en la indagación de objetivos y misiones, y seleccionar las tareas necesarias con el objetivo de alcanzarlos, esto involucra la toma de decisiones, es decir, se selecciona un actuar entre diversas alternativas propuestas, de modo que los proyectos faciliten un enfoque racional para lograr los propósitos ya determinados.

### **2.2.7.2. Organización**

En este caso, nos referimos a la acción de organizar una organización, es decir, una entidad social, deliberadamente constituida para la persecución de fines específicos. Esta función consiste esencialmente en la estructuración de la organización<sup>14</sup> para la persecución de los objetivos establecidos. Hace referencia a cuál es la mejor manera de dividir el trabajo y cómo agrupar y coordinar las tareas de la forma más efectiva, así como también al establecimiento de líneas de autoridad y responsabilidad, y a la asociación de personas y recursos a puestos específicos.

### **2.2.7.3. Control**

Como función de la administración, el control posee la finalidad de verificar los resultados obtenidos por medio de la acción organizacional y de contrastarlos con los planes establecidos. El objetivo de los procesos de control consiste en identificar los desvíos existentes entre lo que se planeó y los resultados obtenidos, a fin de identificar las causas del desvío y rectificar el curso de acción organizacional por medio de acciones correctivas orientándolo hacia los objetivos establecidos.

El proceso de planeación se encuentra íntimamente relacionado con el de control, ya que controlar sin sustentar el proceso sobre un plan carecería de sentido, al no poseer un parámetro que sirva de guía tanto para el accionar organizacional como para el proceso de control.

## **2.2.8. Calidad y servicio**

### **Calidad**

Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios “(Alvarez et al., 2017)

## **Servicio**

Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” López, (2018)

### **2.2.9. Calidad y servicio**

Por otro lado, Ruiz (2001) refiere que: « La calidad del servicio ha sido descrita como una forma de actitud relacionada, pero no equivalente a la satisfacción, donde el usuario compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo una transacción »

Según (Riveros P. E., 2007). La calidad del servicio que se brinda a los clientes depende de los métodos utilizados para satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas. Por ser el cliente el punto focal del sistema, todos los elementos de éste deben orientarse al cliente. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

En conclusión podemos decir que la calidad de servicio según los autores ya mencionado viene hacer es el conjunto de estrategias que busca satisfacer a los clientes y cumplir con sus expectativas.

### **2.2.10. Característica de calidad de servicio**

Según Aniorte (2013) algunas de las características que se deben seguir y cumplir para una correcta calidad de servicio, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos.
- Debe servir para lo que se diseñó.
- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe proporcionar resultados.

### 2.2.11. Elementos de calidad de servicio

Alfonso (2019)

**Dimensiones de la Calidad del Servicio** (atributos): está compuesto de varios atributos o dimensiones tanto objetivas como subjetivas. Por ejemplo, en un servicio de atención al cliente, algunos atributos son fundamentales como: Disponibilidad, Accesibilidad, Cortesía, Agilidad, Confianza, Competencia, Comunicabilidad.

**Servicio Esperado:** Conocer lo que los clientes esperan con relación a los varios atributos del servicio es posiblemente la etapa más crítica para la prestación de servicios de alta calidad.

**Factor de Influencia:** Varios factores están constantemente influenciando y moldeando las expectativas de los clientes en relación con el servicio. Son ellos: las comunicaciones de boca a boca, las necesidades personales, las experiencias pasadas con un mismo proveedor y/o con otros proveedores (concurrentes), y las comunicaciones externas, que incluyen una variedad de mensajes directos e indirectos, emitidas por las empresas a sus clientes actuales o futuros compradores.

**Servicio Percibido:** Este elemento es el resultante del contacto del cliente con el proveedor del servicio.

**Calidad del Servicio Prestado:** La percepción general que los clientes tienen sobre la calidad de una determinada empresa de servicios está basada en diversos atributos que los clientes consideran importantes. Para cada atributo, ellos notan la diferencia entre la clasificación que dieron para la calidad recibida y la calidad que esperaban recibir.

**El nivel de Satisfacción:** Es la diferencia que hay entre lo que el cliente espera recibir del servicio y el servicio real que recibe.

**Nuevas actitudes:** Son los cambios que introducen las empresas en sus procesos de prestación de los servicios dirigidas a mejorar la satisfacción de sus clientes.

**Nuevo Comportamiento:** Es el comportamiento dirigido a lograr un aumento de la utilización de los productos o servicios, un aumento de la intención de realizar nuevos negocios y la divulgación entre otras personas sobre los aspectos positivos de la experiencia.

### **2.2.12. Dimensiones de calidad de servicio**

#### **Empatía**

los usuarios reciben una atención personalizada por parte de los empleados.

#### **Capacidad de respuesta**

es la dimensión vinculada a la rapidez con la que se brinda el servicio y prestar ayuda de manera voluntaria al cliente.

#### **fiabilidad**

capacidad para brindar el servicio ofrecido de manera fiable y cuidadosa.

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

#### **Administrar**

Es planear, organizar dirigir y controlar todos los recursos de un ente económico para alcanzar unos fines claramente determinados. Se apoya en otras ciencias como la economía, el derecho y la contabilidad para poder ejercer sus funciones.

#### **Calidad**

Conjunto de propiedades o atributos que configuran la naturaleza de una persona o cosa.

#### **Calidad de servicio**

Es la satisfacción del usuario en términos de cumplimiento de sus intereses que le da un valor al servicio recibido.

#### **Capacidad**

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

### **Empatía**

Es la calidad de atención de forma personal, con la interiorización de los intereses de los clientes es decir generando amabilidad, respeto y es ponerse en el zapato de los usuarios.

### **Estrategia**

Es la secuencia ordenada y sistemática de un plan prefijado, donde se utilizan todos los recursos disponibles para lograr las metas según un cronograma.

### **Gestión administrativa**

Es el proceso por medio de la cual se administra adecuadamente una determinada organización con fines y objetivos comunes, pudiendo ser de índole económico o social.

### **La fiabilidad**

Es la actitud de confianza que imparte los integrantes de una determinada organización dando la mejor apariencia en favor de sus clientes.

### **Organización**

Consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, implica: el diseño de tareas y puestos, designar a las personas idóneas para ocupar los puestos, la estructura de la organización y los métodos y procedimientos que se emplearán.

### **Servicio**

Es un acto o desempeño que ofrece una parte a otra. Aunque el proceso puede estar vinculado a un producto físico, el desempeño es en esencia intangible y, por lo general, no da como resultado la propiedad de ninguno de los factores de producción.

## **2.4. Hipótesis de investigación**

### **2.4.1. Hipótesis general**

HG. La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

HE. El proceso de planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023

HE. El proceso de organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023

HE. El proceso de control se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023

## 2.5. Operacionalización de las variables

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Variable X Gestión administrativa	Se realiza una verificación de la visión y misión, así como los planes de las distintas áreas o niveles que integran la unidad de gestión educativa local 16 Barranca, que nos determinará el nivel de la gestión administrativa que viene ejecutándose, para ello se medirá con cuestionario de encuesta de 18 preguntas como planificación, organización Control	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li> <li>• Metas de desarrollo.</li> <li>• Recursos asignados</li> </ul>	1,2,3,4,5,6
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional.</li> <li>• Capacitación del personal.</li> <li>• Coordinación talento humano</li> </ul>	7,8,9,10,11,12
		Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión de sistema.</li> <li>• Estrategia de control.</li> <li>• Medidas de control</li> </ul>	13,14,15,16,17,18
Variable Y Calidad de servicio	Se medirá mediante un cuestionario de encuesta de 18 preguntas con las siguientes dimensiones: Empatía, capacidad de respuesta y eficacia	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención sugerida.</li> <li>• Buena escucha.</li> <li>• Calidad de atención</li> </ul>	1,2,3,4,5,6
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio adecuado</li> <li>• Ayuda al usuario</li> <li>• Tiempo de espera</li> </ul>	7,8,9,10,11,12
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionalidad</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Eficacia</li> <li>• compromiso</li> </ul>	13,14,15,16,17,18

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1. Diseño metodológico**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es un estudio del tipo Básico definido por Pimienta, (2017) en este tipo de estudio se busca establecer una realidad en concordancia con el marco teórico.

##### **3.1.2. Método de investigación**

Fernando & Hernández, (2010) indaga únicamente medir y/o recoger informe de manera independiente o unión sobre las variables a las que se refiere (p. 60)

##### **3.1.3. Diseño de investigación**

Para Mendoza, (2018), el presente estudio admite el diseño no experimental, porque no hay una variable que se manipule. Es transversal ya que su estudio se da a personas de diversas edades dentro de la investigación y el grado de conexión presente existente en las variables. (pag.126 - 131)

#### **3.2. Población y muestra**

##### **3.2.1. Población**

Está constituido por 46 personal de las diferentes áreas y sub áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local N°16 Provincia de Barranca, tal como se indica en la siguiente tabla. Según Mendoza (2018), la población puede ser definida como el total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas.

Tabla 1

*Nivel de población*

Oficina	Sexo		Total
	V	M	
Dirección	1	2	3
OCI	1	3	4
AGI	4	3	7
AGA	3	4	7
Personal	4	5	9
Planilla	1	1	2
Tesorería	2	2	4
Mesa de parte	2	1	3
Escalafón	0	2	5
Asesoría Jurídico	1	1	2
<b>Total</b>			<b>46</b>

Datos proporcionados por la UGEL

**3.2.2. Muestra**

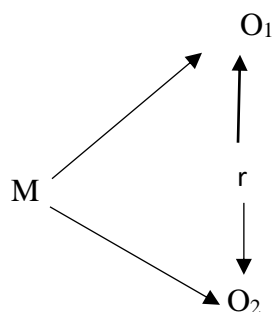
Para el estudio se seleccionó una muestra intencional, conformado por la totalidad al 100% de la población de la unidad de gestión educativa local N° 16, Provincia de Barranca. Según Mendoza, (2018) es una “parte o fracción representativa de una población, universo o colectivo, que ha sido obtenida con el fin de investigar ciertas características del mismo.

Tabla 2

Oficina	Sexo		Total
	V	M	
Dirección	1	2	3
OCI	1	3	4
AGI	4	3	7
AGA	3	4	7
Personal	4	5	9
Planilla	1	1	2
Tesorería	2	2	4
Mesa de parte	2	1	3
Escalafón	0	2	2
Asesoría Jurídico	1	1	2
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>43</b>

Datos proporcionados por la UGEL

- OCI: Órgano de control institucional
- AGI: Área de gestion institucional
- AGA: Área de gestion administrativa



Donde:

M= Personal de la UGEL N° 16 Barranca

O<sub>1</sub>= Gestión administrativa

O<sub>2</sub> = calidad de servicio de los trababajdores

“r” = Relacion entre gestión administrativa y calidad de servicio de los trababajdores de la UGEL 16 Barranca

### 3.3. Técnicas de recolección de datos

#### Técnica

Se usará la técnica de encuesta para la recolección de datos, al personal de la UGEL que sean seleccionados por la muestra. La aplicación de los cuestionarios será de forma individual, previa explicación del objetivo de la investigación por medio del encuestador.

#### Instrumento

Se procesará dos cuestionarios. Cuestionario sobre gestión administrativa; conformada por 3 dimensiones. La primera referida al proceso de planificación (contiene 6 preguntas). La segunda referida a proceso de organización (contiene 6 preguntas). La tercera referida

proceso de control (contiene 6 preguntas). Ambos cuestionarios tienen respuestas tipo Likert. (Anexo 1) con una totalidad de 18 Ítems.

Cuestionario sobre calidad de servicio; conformada por tres dimensiones. En la primera se referida a la Empatía (contiene 6 preguntas), la segunda está referida a la capacidad de respuesta (contiene 6 preguntas). y la tercera está referida a la fiabilidad (contiene 6 preguntas). Ambos cuestionarios tienen respuestas tipo Likert. (Anexo 2) con una totalidad de 18 Ítems.

### 3.4. Técnicas para el procedimiento de la información

Es considerado como eje principal del objetivo general y el objetivo específicos determinado en el proyecto, se hará un análisis por separado de los instrumentos por cada variable en cuestión de gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca.

- **Clasificación de datos**, los datos que serán recogidos del respectivo instrumento serán clasificados y ordenados de acuerdo a la naturaleza de sus variables.

-**Codificación de los datos**, consistirá en codificar la información recogida con el respectivo instrumento en la muestra de estudio.

-**Calificación**, consistirá en dar la puntuación que corresponde según el instrumento aplicado, este criterio de evaluación se ara de acuerdo a la matriz del instrumento.

-**Tabulación datos**, se elaborará una data con todos los códigos de los sujetos muestrales y en su calificación se aplicará para presentar en forma grupales ya sea en gráficos o tablas que permitirá conocer las características de la participación de los datos.

Media aritmética:

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

Desviación estándar:

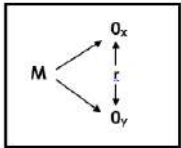
$$S = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

- **La Interpretación**, en donde los datos que se presentarán en tablas y figuras, para luego interpretar de acuerdo a variables clima organizacional y desempeño laboral.

Para contrastar hipótesis se empleó el coeficiente Spearman a través de SPSS V.27 debido a que se analizaron dos variables de medición en intervalos (gestión administrativa y calidad de servicio)

$$r = \frac{n \sum x_i \cdot y_i - (\sum x_i) \cdot (\sum y_i)}{\sqrt{[n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2][n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2]}}$$

### 3.5. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema General</b> PG. ¿Cuál es la relaciona entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>PE. ¿Cuál es la relaciona entre el proceso de planificación y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023?</p> <p>PE. ¿Cuál es la relaciona entre el proceso de organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023?</p> <p>PE. ¿Cuál es la relaciona entre el proceso de control y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023?</p>	<p><b>Objetivo General</b> OG. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>OG. Determinar la relación entre el proceso de planificación y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023</p> <p>OG. Determinar la relación entre el proceso de organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023</p> <p>OG. Determinar la relación entre el proceso de control y la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023</p>	<p><b>Hipotesis General</b></p> <p>HG. La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>HE. El proceso de planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023</p> <p>HE. El proceso de organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023</p> <p>HE. El proceso de control se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023</p>	<p><b>VARIBALE 1</b></p> <p>Gestión administrativa</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación.</li> <li>• Organización.</li> <li>• Control.</li> </ul> <p><b>VARIABLE 2</b></p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad.</li> <li>• Capacidad de respuesta.</li> <li>• Empatía.</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> investigación de tipo básica.</p> <p><b>Nivel:</b> descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental, Correlacional.</p>  <p><b>Población:</b></p> <p>Está conformado por 46 trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023</p> <p><b>Muestra:</b> comprende a los 43 trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023</p> <p><b>Técnica:</b> encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Procesamiento de datos:</b> SPSS- 27 y Excel.</p>

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de resultados

##### 4.1.1. Los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario gestión administrativo

A continuación, se exponen los resultados obtenidos del cuestionario sobre la gestión administrativa de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca en el año 2023.

Tabla 3

*El cuestionario se organizó de la siguiente forma*

Dimensiones	Números de Ítems	Peso%
D1. Planificación	6 ítems	33.33 %
D2. Organización	6 ítems	33.33 %
D3. Control	6 ítems	33.33 %
Total	18 ítems	100

*Elaboración propia*

Las opciones de respuesta del cuestionario fueron las siguientes.

No	Si	A veces	Siempre
----	----	---------	---------

Las categorías utilizadas para evaluar la variable de gestión administrativa fueron las siguientes.

Deficiente	Regular	Bueno
------------	---------	-------

Tabla 4

*Los rangos empleados fueron.*

Variable 1 Gestión administrativa	D1 Planificación	D2 Organización	D3 Control
Definición	Definición	Definición	Definición
[0 – 14 >	[0 – 5 >	[0 – 5 >	[0 – 5 >
Regular	Regular	Regular	Regular
[ 14– 28 >	[ 5– 10 >	[ 5– 10 >	[ 5– 10 >
Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
[28– 42]	[10 – 15]	[10 – 15]	[10 – 15]

Elaboración propia

Tabla 5

*Gestión administrativa de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca.*

Categorías	Rango	f(i)	h(i)%
Deficiente	[0 - 14 >	8	19%
Regular	[ 14 - 28 >	27	63%
Bueno	[28 - 42 ]	8	19%
Total		43	100%
Promedio		20,05	

Fuente: resultados obtenidos del cuestionario V1. Gestión administrativa.

Figura 1

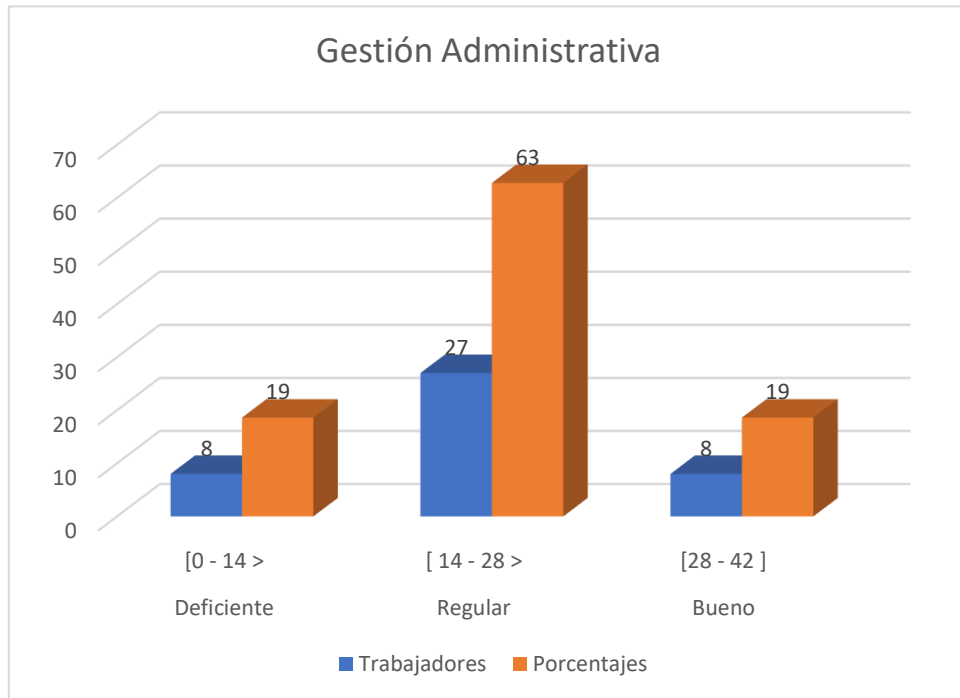


Figura 1: Gestión administrativo de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca – 2023

#### Interpretación

Se puede observar en el grafico que 8 trabajadores equivalente a 19% manifiesta un nivel deficiente en la gestión administrativa, y 275 trabajadores semejante a 63% tiene una categoría de regular en la gestión administrativa y 8 trabajadores equivalente a 19% con una categoría bueno en la gestión administrativa.

Tabla 6

*Nivel de planificación de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca – 2023*

Categorías	Rango	f(i)	h(i)%
Deficiente	[0 - 5>	25	58%
Regular	[ 5 - 10 >	11	26%
Bueno	[10 - 15 ]	7	16%
Total		43	100%
Media aritmética		4,00	

Fuente: resultados obtenidos del cuestionario, D1: planificación

Figura 2

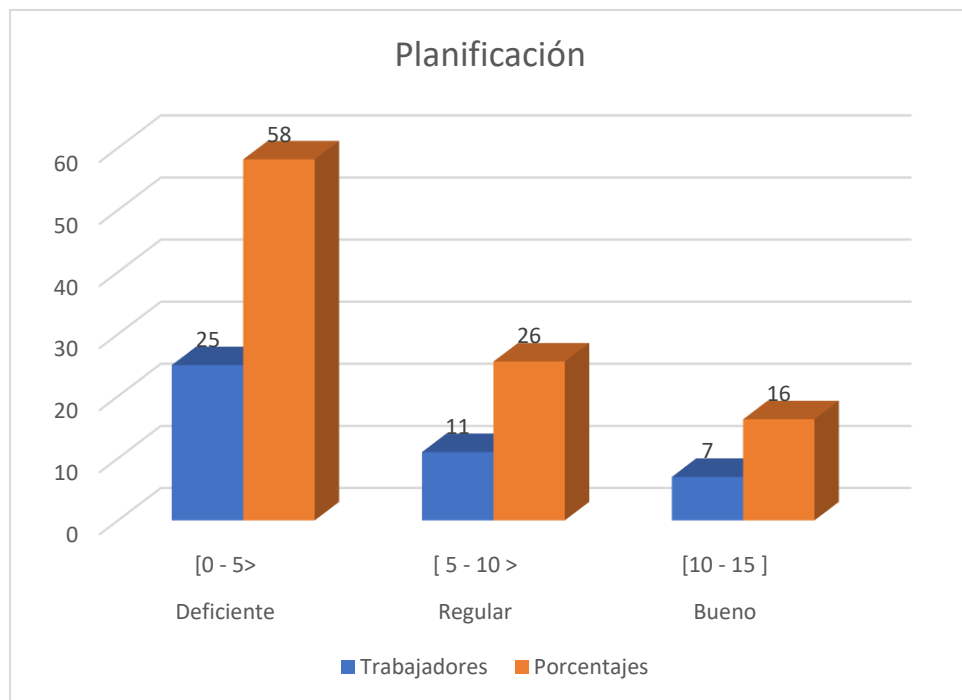


Figura 2. Planificación de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023

### Interpretación

Se puede visualizar que 25 trabajadores equivalente a 58% perciben un deficiente nivel en la planificación; así mismo 11 trabajadores semejante a

26% con una categoría regular en la planificación de los trabajadores y 7 trabajadores equivalente a 16% perciben un nivel bueno en la planificación de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023-

Tabla 7

*Nivel de organización en los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca - 2023*

Categorías	Rango	f(i)	h(i)%
Deficiente	[0 - 5>	7	16%
Regular	[ 5 - 10 >	26	63%
Bueno	[10 - 15]	9	21%
Total		43	100%
Media aritmética		6,70	

Fuente: resultados obtenidos del cuestionario, D2: organización

Figura 3

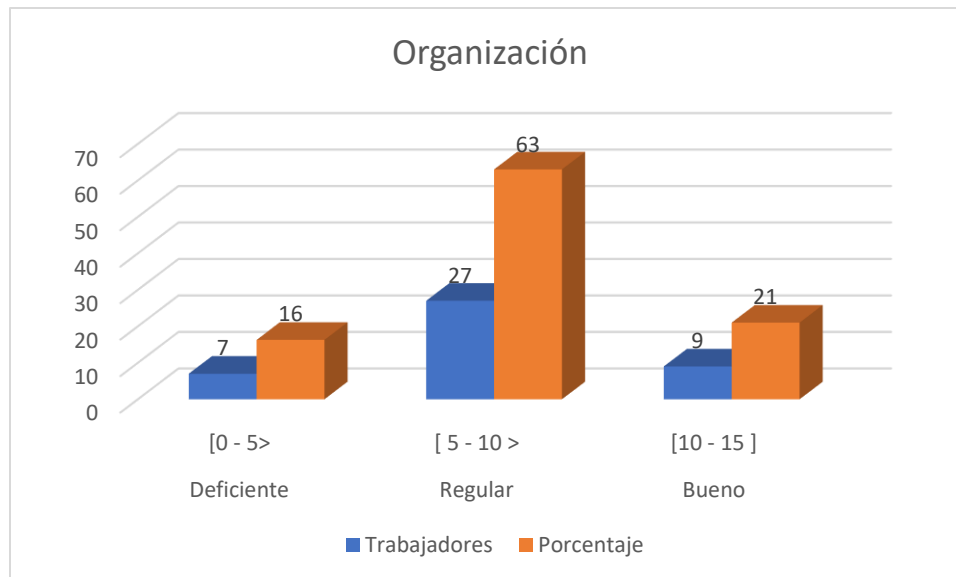


Figura 3. Organización de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023

## Interpretación

Como se puede apreciar en el gráfico que 7 trabajadores equivalente a 16% de la muestra de estudio perciben un deficiente nivel en la organización en los trabajadores, asimismo 27 empleados semejante a 63% perciben un nivel regular en la organización de los trabajadores y 9 trabajadores equivalente a 16% perciben un nivel bueno en la organización de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023.

Tabla 8

*Nivel de control de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023*

Categorías	Rango	f(i)	h(i)%
Deficiente	[0 - 5>	6	14%
Regular	[ 5 - 10 >	26	60%
Bueno	[10 - 15 ]	11	26%
Total		43	100%
Media aritmética			7,44

Fuente: resultados obtenidos del cuestionario, D3: control

Figura 4

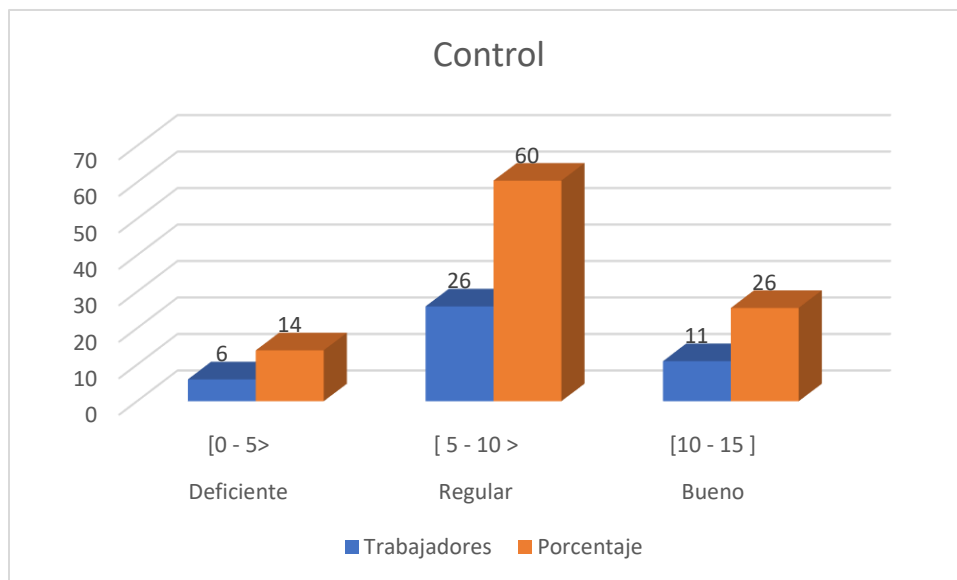


Figura 4. Control de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023

### Interpretación

Se puede observar en el gráfico 6 trabajadores semejante a 14% perciben deficiente nivel en el control de los trabajadores, 26 trabajadores equivalente a 60% perciben un regular nivel en el control de los trabajadores y 11 trabajadores equivalente a 26% perciben un buen nivel en el control de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023.

#### 4.1.2. Los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario Calidad de servicio

A continuación, se exponen los resultados obtenidos del cuestionario sobre la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca en el año 2023.

Tabla 9

*El cuestionario se organizó de la siguiente forma*

Dimensiones	Números de Ítems	Peso%
D1. Empatía	6 ítems	33.33 %
D2. Capacidad de respuesta	6 ítems	33.33 %
D3. Fiabilidad	6 ítems	33.33 %
Total	18 ítems	100

*Elaboración propia*

Las opciones de respuesta del cuestionario fueron las siguientes.

No	Si	A veces	Siempre
----	----	---------	---------

Las categorías utilizadas para evaluar la variable de gestión administrativa fueron las siguientes.

Deficiente	Regular	Bueno
------------	---------	-------

Tabla 10

*Los rangos empleados fueron.*

Variable 1 Gestión administrativa	D1 Empatía	D2 Capacidad de respuesta	D3 Fiabilidad
Definición	Definición	Definición	Definición
[0 – 14 >	[0 – 5 >	[0 – 5 >	[0 – 5 >
Regular	Regular	Regular	Regular
[ 14– 28 >	[ 5– 10 >	[ 5– 10 >	[ 5– 10 >
Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
[28 – 42 ]	[10 – 15 ]	[10 – 15 ]	[10 – 15 ]

Elaboración propia

Tabla 11

*Calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca – 2023*

Categorías	Rango	f(i)	h(i)%
Deficiente	[0 - 14 >	14	33
Regular	[ 14 - 28 >	26	60
Bueno	[28 - 42 ]	3	7
Total		43	100
Media aritmética		17,30	

Fuente: resultados obtenidos del cuestionario, V2. Calidad de servicio

Figura 5

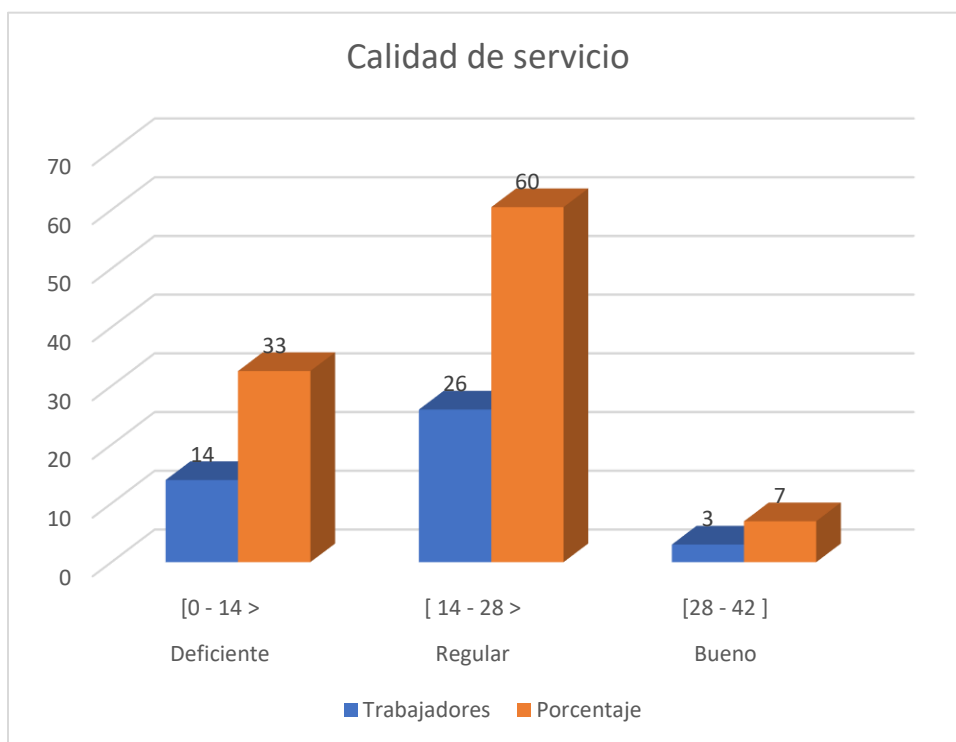


Figura 4. Calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023

#### Interpretaciones

En el gráfico se puede apreciar que 14 trabajadores semejante a 33% perciben un deficiente nivel en la calidad de servicio, 26 trabajadores equivalente a 60% perciben un nivel regular en la calidad de servicio y 3 trabajadores equivalente a 7% perciben un nivel bueno en calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL Barranca – 2023.

Tabla 12

*Nivel de Empatía de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023*

Categorías	Rango	f(i)	h(i)%
Deficiente	[0 - 5>	20	47 %
Regular	[ 5 - 10 >	19	44 %
Bueno	[10 - 15]	4	9 %
Total		43	100 %
Media aritmética		5,12	

Fuente: resultados obtenidos del cuestionario, D1. Empatía de los trabajadores

Figura 6

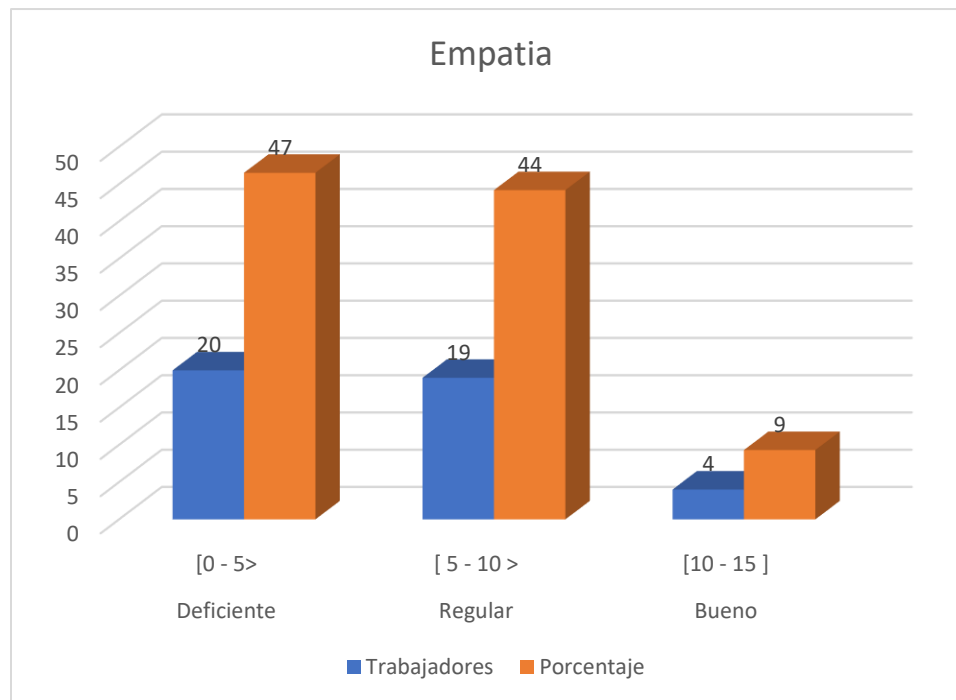


Figura 4. Empatía de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023

## Interpretación

Se puede apreciar que 20 trabajadores equivalente a 47% de la muestra de estudio perciben un deficiente nivel en Empatía en los trabajadores de la UGEL, 19 trabajadores semejante a 44% perciben un regular en el nivel de empatía en los trabajadores de la UGEL y asimismo 4 trabajadores equivalente a 9% perciben un buen nivel en la empatía de los trabajadores de la UGEL Barranca – 2023.

Tabla 13

*Nivel de Capacidad de respuesta de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023*

Categorías	Rango	f(i)	h(i)%
Deficiente	[0 - 5 >	14	33
Regular	[ 5 - 10 >	24	56
Bueno	[10 - 15 ]	5	12
Total		43	100
Media aritmética			5,95

Fuente: resultados obtenidos del cuestionario, D2. Capacidad de respuesta

Figura 7

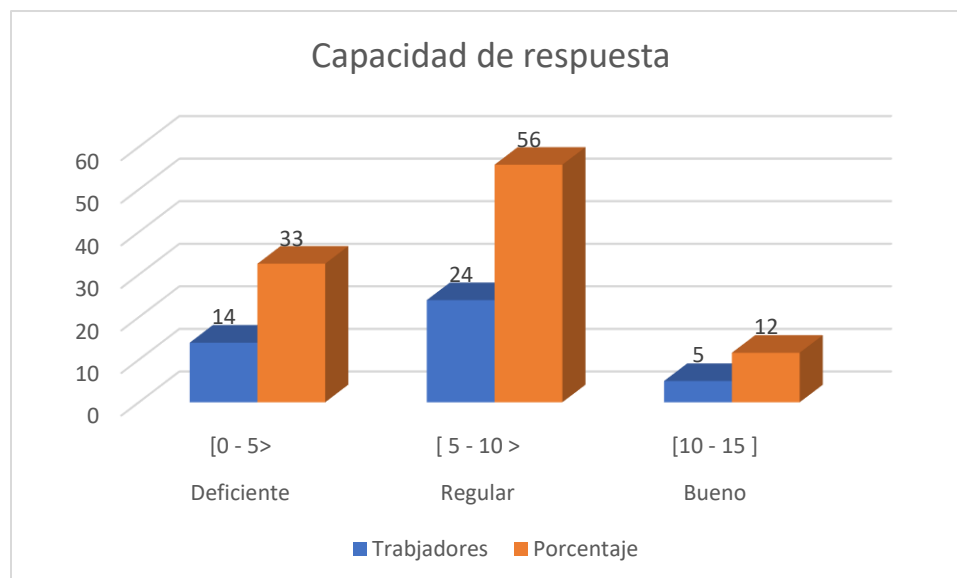


Figura 4. Capacidad de respuesta de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023

Interpretación

En el grafico se puede apreciar que 14 trabajadores equivalente a 33% de la muestra perciben un deficiente en el nivel de capacidad de respuesta de los trabajadores de la UGEL, 24 trabajadores semejante a 56% perciben un nivel regular en la capacidad de respuesta de los trabajadores de la UGELY así mismo el 5 trabajadores semejante a 12% perciben un nivel bueno de los trabajadores de la UGEL, Barranca - 2023

Tabla 14

*Nivel de fiabilidad de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca - 2023*

categorias	Rango	f(i)	h(i)%
Deficiente	[0 - 5>	14	33
Regular	[ 5 - 10 >	23	53
Bueno	[10 - 15 ]	6	14
Total		43	100
Media aritmética		6,23	

Fuente: resultados obtenidos del cuestionario, D3. Fiabilidad

Figura 8

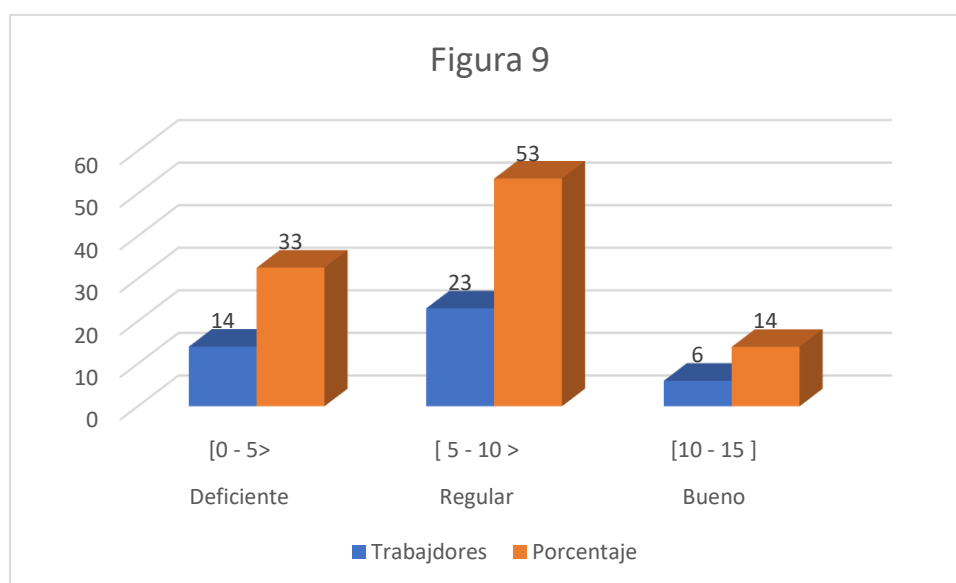


Figura 4. Fiabilidad de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023

#### Interpretación

Se perciben en la grafico 14 trabajadores equivalente a 33% de la muestra de estudio perciben un deficiente nivel en la fiabilidad de los trabajadores de la UGEL, 23 trabajadores semejante a 53 % perciben un nivel regular en la fiabilidad de los trabajadores de la UGEL y 6 trabajadores equivalente a 14% perciben un nivel bueno en los trabajadores de la UGEL 16 barranca - 2023

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Contrastación de hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2023

1° formulación de las hipótesis de estudio

**H<sub>0</sub>:  $\rho = 0$**

La gestión administrativa no se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2023

**H<sub>a</sub>:  $\rho \neq 0$**

La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2023

2°: Nivel de significación:  $\alpha=0,05$  (prueba bilateral)

Tabla 15

*Coefficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa. y calidad de servicio.*

		Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,683**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	43	43
Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,683**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	43	43

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

En la tabla muestra que existe una correlación de 0,683 entre la variable de estudio de la gestión administrativa y calidad de servicio. El resultado obtenido muestra que la correlación entre las variables es positiva moderada. Asimismo, la tabla muestra un p-valor de 0,000 que indica una correlación es significativa.

#### 4.2.2. Contratación de hipótesis específicas

Contratación de las hipótesis específicas N° 01

1° formulación de las hipótesis de estudio

**H<sub>0</sub>:  $\rho = 0$**

La planificación no se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2023

**H<sub>a</sub>:  $\rho \neq 0$**

La planificación se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL 16 de Barranca, 2023

2°: Nivel de significación:  $\alpha = 0,05$  (prueba bilateral)

Tabla 16

*Coefficiente de correlación de Spearman entre la planificación. y calidad de servicio*

		Planificación	Calidad de Servicio
Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,523**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	43	43
Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,523**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	43	43

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

En la tabla muestra que existe una correlación de 0,523 entre la variable de estudio de planificación y calidad de servicio. El resultado obtenido muestra que la correlación entre las variables es positiva moderada. Asimismo, la tabla muestra un p-valor de 0,000 que indica una correlación es significativa.

Tabla 17

*Coefficiente de correlación de Spearman entre la organización y calidad de servicio*

		Organización	Calidad de Servicio
Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,631**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	43	43
Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,631**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	43	43

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

En la tabla muestra que existe una correlación de 0,631 entre la variable de estudio de la organización y calidad de servicio. El resultado obtenido muestra que la correlación entre las variables es positiva moderada. Asimismo, la tabla muestra un p-valor de 0,000 que indica una correlación es significativa.

Tabla 18

*Coefficiente de correlación de Spearman entre el control y calidad de servicio*

		Control	Calidad de Servicio
Control	Coefficiente de correlación	1,000	,555**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	43	43
Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,555**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	43	43

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

En la tabla muestra que existe una correlación de 0,555 entre la variable de estudio de control y calidad de servicio. El resultado obtenido muestra que la correlación entre las variables es positiva moderada. Asimismo, la tabla muestra un p-valor de 0,000 que indica una correlación es significativa.

#### 4.2.3. Correlación entre la variable de estudio

Tabla 19

*El coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la calidad de servicio y dimensiones de la variable gestión administrativa.*

Correlación	Variable 2: calidad de servicio
D1: Planificación	Coefficiente de correlación Pearson r= 0.523
D2: Organización	Coefficiente de correlación Pearson r= 0.631
D3: Control	Coefficiente de correlación Pearson r= 0.555
Variable 1: Gestión administrativa	Coefficiente de correlación Pearson r= 0.683

La relación positiva moderada  $r= 0.683$  se muestra por los logros obtenidos en la correlación. Entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, es decir, a una gestión administrativa más alta corresponde una calidad de servicio más alta, o a una gestión administrativa más baja corresponde una calidad de servicio más baja

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

Los resultados se realizan comparando los hallazgos encontrados con los señalados en el marco teórico y los antecedentes de estudio nacional e internacional.

Con respecto a los resultados obtenidos en el estudio se determino que hay una relación directa entre la variables gestión administrativa y calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL N° 16, Barranca, ya se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,683 que indica que a un buen nivel de gestión administrativa corresponde un buen nivel de calidad de servicio de los trabajadores, o a un deficiente nivel de gestión administrativa corresponde un deficiente nivel de calidad de servicio de los trabajadores.

Estos resultados se comparan con diversos estudios llevados desarrollados entre ellos tenemos Córdova (2020) en su estudio gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019. Se concluyó finalmente en que, con las mediciones en ambas variables, estadísticamente El valor de correlación obtenido fue de 0,853 lo que establece una Correlación positiva ALTA entre la Gestión administrativa y Calidad del servicio, dicho resultado es significativo por haberse obtenido un 0.000 (menor al 0.05 estándar) lo cual permite garantizar su consistencia. Se extendieron oportunas sugerencias para la mejora oportuna.

Desde otro punto de vista, el investigador Reyes (2023) en su trabajo de investigación titulada la Gestión administrativa influye en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019. Concluye de los 210 usuarios encuestados un 8% califica como bajo el nivel de gestión administrativa, el 71% manifiesta respecto al nivel de gestión administrativa considerando que es medio y el 21% consideran alto el nivel de gestión administrativa. Por tanto, la gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción al usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019, con una significancia asintomática de 0,000 el cual es, inferior a 0.05, con una correlación de Rho de Spearman de 0.904.

Desde otro punto de vista, en relación a las hipótesis específicas se obtuvo los resultados siguientes:

En la hipótesis específicas 1; se muestra que: la planificación en la gestión administrativa se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL N° 16 Barranca – 2023. En efecto, esta hipótesis queda validada ya que se ha obtenido una correlación Spearman 0,523 y un p-valor de 0,000

En la hipótesis específicas 2; se muestra que: la organización en la gestión administrativa se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL N° 16 Barranca – 2023. En efecto, esta hipótesis queda validada ya que se ha obtenido una correlación Spearman 0,631 y un p-valor de 0,000

En la hipótesis específicas 3; se muestra que: la planificación en la gestión administrativa se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL N° 16 Barranca – 2023. En efecto, esta hipótesis queda validada ya que se ha obtenido una correlación Spearman 0,555 y un p-valor de 0,000

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

- ✓ Se determinó que la gestión administrativa tiene relación con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023, así como se muestra en la tabla 15 la cual indica que hay una correlación positiva moderada y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL N° 16 DE Barranca al haberse obtenido una correlación de Spearman 0,683 y un p- de 0,000.
- ✓ Se determinó que la planificación en la gestión administrativa tiene relación con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023, así como se muestra en la tabla 16 la cual indica que hay una correlación positiva moderada y significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL N° 16 DE Barranca al haberse obtenido una correlación de Spearman 0,523 y un p- de 0,000.
- ✓ Se determinó que la organización en la gestión administrativa tiene relación con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023, así como se muestra en la tabla 17 la cual indica que hay una correlación positiva moderada y significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL N° 16 DE Barranca al haberse obtenido una correlación de Spearman 0,631 y un p- de 0,000.
- ✓ Se determinó que el control en la gestión administrativa tiene relación con la calidad de servicio de los trabajadores de la UGEL 16 Barranca – 2023, así como se muestra en la tabla 18 la cual indica que hay una correlación positiva moderada y significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL N° 16 DE Barranca al haberse obtenido una correlación de Spearman 0,555 y un p- de 0,000.

## 6.2. Recomendaciones

- ✓ Implementar programas de capacitación y actualización constante para los trabajadores, enfocándose en el uso de tecnologías de la información, técnicas de gestión administrativa, y mejora en la atención al cliente.
- ✓ Revisar y optimizar los procedimientos internos mediante la simplificación de trámites y la digitalización de documentos y procesos administrativos.
- ✓ Establecer indicadores de calidad para evaluar el desempeño de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios con el servicio.
- ✓ Promover una cultura organizacional basada en valores como la transparencia, la responsabilidad, y la orientación al servicio.
- ✓ Implementar herramientas y mecanismos que faciliten una comunicación más fluida entre las diferentes áreas de la UGEL.
- ✓ Mejorar los canales de atención al público, incluyendo la implementación de sistemas de atención en línea y la creación de espacios de consulta más amigables y accesibles.
- ✓ Realizar evaluaciones periódicas del desempeño administrativo y la calidad del servicio, acompañadas de retroalimentación constructiva para los trabajadores.

## REFERENCIAS

- Alfonso, Y. (2019). *Calidad de servicio*. Chicago, EEUU. Obtenido de <https://gestiopolis.com/calidad-del-servicio-elementos-dimensiones-y-modelos-de-evaluacion/>
- Alvarez M., Alvarez I., & Bullón J. (2017). *Introducción a la calidad:Aproximación a los sistemas de Gestión y Herramientas de calidad*. España, España. Obtenido de [file:///C:/Users/DELL/Downloads/INTRODUCCION\\_A\\_LA\\_CALIDAD\\_Aproximacion\\_a.pdf](file:///C:/Users/DELL/Downloads/INTRODUCCION_A_LA_CALIDAD_Aproximacion_a.pdf)
- Aniorte N. (2013). *Servicio de calidad*. Obtenido de [http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_gest\\_serv\\_sanit\\_4.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm)
- Calderon M & Ramirez G. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Cárdenas A. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Nauta - 2021*. Pimentel, Perú. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Desktop/TRABAJO%20DE%20PROYECTO%20NUEVO/PROYECTO%20MARIA%20ISABEL/1.pdf>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México, México. Obtenido de <https://acortar.link/sU4ROx>
- Córdova Y. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas - 2019*. Lima, Perú. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Desktop/TRABAJO%20DE%20PROYECTO%20NUEVO/PROYECTO%20MARIA%20ISABEL/3.pdf>
- Falcones K., & Zambrano A. (2022). *Evaluación de la gestión administrativa y su influencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD del cantón Tosagua*. Calceta, Ecuador. Obtenido de [https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/2008/1/TIC\\_AP54D.pdf](https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/2008/1/TIC_AP54D.pdf)
- Férnandes S. (2010). *Metodología de la investigación*. México, México. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- López E. (2018). *Importancia de calidad del servicio al cliente*. Sonora, México. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>

- Marcos, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche. Obtenido de <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Mendoza P. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativas y cualitativas*. Obtenido de <https://acortar.link/h6j69u>
- Nicho G. (2023). *Clima organizacional y calidad de servicio de los trabajadores en la caja de Santa - Huacho*. Huacho, Perú. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Desktop/TRABAJO%20DE%20PROYECTO%20NUEVO/PROYECTO%20MARIA%20ISABEL/5.pdf>
- Oyaque I. (2020). *Gestión administrativa y desempeño de funciones en el Rodeo Ecuador*. Quito, Ecuador. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78981/Oyaque\\_TSI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78981/Oyaque_TSI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, A. (2019). *Gestión Administrativa: 4 claves para optimizar*. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/gestion-administrativa-4-claves-para-optimizarla>
- Pimiento H. (2017). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Obtenido de <https://issuu.com/maiquim.floresm./docs/259310380-metodologia-de-la-investi>
- Ramirez J. (2020). *Diseño del sistema de información para la optimización de procesos administrativos en el manejo de las agendas médicas de la IPS mejora Salud*. Bogota, Colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/a3cafd36-3645-4091-a4c3-169d0705294d/content>
- Reyes C. (2023). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Vegueta, 2019*. Huacho, Perú. Obtenido de [file:///C:/Users/DELL/Desktop/TRABAJO%20DE%20PROYECTO%20NUEVO/PROYECTO%20MARIA%20ISABEL/tesis%20quichiz\\_compressed.pdf](file:///C:/Users/DELL/Desktop/TRABAJO%20DE%20PROYECTO%20NUEVO/PROYECTO%20MARIA%20ISABEL/tesis%20quichiz_compressed.pdf)
- Rodriguez A., & Torres M. (2019). *La gestión administrativa del servicio publico en el distrito de educación 13d07*. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/aabcae00-51a3-47e4-b59c-078f5f784be2/content>

Taylor, F. (1999). *Estrategias de la capital Humano*. Obtenido de [https://www.peoplesmatters.com/Archivos/Descargas/Docs/Docs/articulos/0804\\_CapitalHumano.pdf](https://www.peoplesmatters.com/Archivos/Descargas/Docs/Docs/articulos/0804_CapitalHumano.pdf)

Vásquez K., & Farje J. (12 de diciembre de 2020). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Inteligencia científica UNTRM: Ciencias Sociales Huamanidades*, 7. doi:ISS 2519-0423

## **ANEXOS**



**ANEXO N° 01:**

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS  
ENCUESTA SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA**

**Instrucciones:** en la presente encuesta tiene el objetivo de recoger información sobre la gestión administrativa. cada Ítems tiene tres posibilidades de respuesta.

Marca con una X solamente un numero de la columna correspondiente a su respuesta. El cuestionario es anónimo, por lo que se agradece contestar con la mayor sinceridad posible.

**No (0) Si (1) A veces (2) Siempre (3)**

N°	ITEMS	ALTERNATIVAS			
		0	1	2	3
<b>PLANIFICACIÓN</b>					
01	Respecto a la misión y visión establecidos por la UGEL 16 Barranca ¿Considera Ud. que los trabajadores tienen conocimiento referente a ello?				
02	¿Cree Ud. que el jefe de cada oficina escucha y da solución a posibles problemas que se puedan presentar?				
03	Considera usted que la atención que brinda los trabajadores de la UGEL 16 Barranca es oportuna.				
04	Cree usted que las metas de la UGEL 16 en cuanto a la supervisión cumple con el objetivo.				
05	Observa usted que cada oficina y/o área tiene buena distribución de ambientes para brindar la atención.				
06	Considera Ud. que la UGEL 16 Barranca debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos y de atención.				
<b>ORGANIZACIÓN</b>					
07	Cree Ud. Que el director de la UGEL 16 Barranca propicia el trabajo colaborativo respetando la profesión de cada trabajador.				
08	Considera Ud. que en la UGEL 16 de Barranca se distribuye eficientemente los recursos de materiales para cada oficina				
09	Respecto a la estructura orgánica que presenta cada área y/o oficina ¿considera que es la adecuada?				
10	¿Considera Ud. que los equipos tecnológicos, con los que cuenta cada oficina, son suficientes para que el personal pueda realizar sus funciones correctamente?				
11	Cree Ud. que las oficinas funcionan de manera organizada para un mejor servicio al público				
12	¿Las actividades que se programan son desarrolladas con la participación de todos los trabajadores por cada oficina y/o área				
<b>CONTROL</b>					

13	¿Considera necesario que se mida el desempeño de cada trabajador de la UGEL 16 de Barranca?				
14	Considera Ud. que la implementación en tecnología permitirá mejorar en tiempo la atención.				
15	Cree Ud. que las actividades de supervisión y procedimientos administrativos están debidamente planificadas.				
16	¿La gestión administrativa en la UGEL 16 de Barranca cumple con los estándares solicitados por el Ministerio de Educación?				
17	¿Considera Ud. que es bueno vigilar cada uno de los movimientos de los servidores?				
18	Cree Ud. Que el trabajo en la oficina y/o área permite alcanzar las metas establecidas				



## ANEXO N° 02:

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES

**Instrucciones:** en la presente encuesta tiene el objetivo de recoger información sobre la calidad de servicio de los trabajadores. cada Ítems tiene tres posibilidades de respuesta.

Marca con una X solamente un numero de la columna correspondiente a su respuesta. El cuestionario es anónimo, por lo que se agradece contestar con la mayor sinceridad posible.

**No (0) Si (1) A veces (2) Siempre (3)**

N°	ITEMS	ALTERNATIVAS			
		0	1	2	3
	<b>Empatía</b>				
01	Consideras que la UGEL 16 Barranca cuenta con trabajadores administrativos que atienden a las sugerencias del público				
02	Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar con sus necesidades				
03	¿Usted le dedica la atención y el tiempo correspondiente a todos los usuarios?				
04	Los trabajadores demuestran sus habilidades con el trato hacia el cliente y el saber escuchar sus necesidades				
05	Consideras que los trabajadores administrativos indican los procedimientos administrativos de manera paciente y con buen ánimo				
06	¿Desde la Alta dirección se fomenta una política de la calidad de servicios a los docentes y público en general?				
	<b>Capacidad de respuesta</b>				
07	¿Si un docente o usuario solicita algún trámite, es atendido dentro de los plazos establecidos?				
08	¿Es usado eficientemente, las redes sociales, para comunicar a los usuarios los requerimientos, petitorios, convocatorias etc.?				
09	¿Ante una denuncia de los padres de familia, del servicio educativo la UGEL 16 Barranca acude al lugar de los hechos en forma oportuna?				
10	Considera que el personal brinda disposición por resolver los problemas que tiene con el servicio.				
11	Con el tiempo de espera para la obtención del servicio requerido en esta institución usted está.				
12	Ud. considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus necesidades.				
	<b>Fiabilidad</b>				
13	¿La UGEL 16 de Barranca viene laborando con algún sistema que nos permita ubicar el o los documentos en tiempo real?				

14	En tu opinión, cuando los trabajadores tienen un problema, muestra interés sincero en resolverlo				
15	Con la supervisión de los organismos públicos en cuanto al cumplimiento de la calidad de servicio en la institución usted está:				
16	Usted está conforme con la puntualidad del servicio que se le brinda				
17	El personal cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo				
18	Cree Ud. Que los trabajadores demuestran actitud positiva hacia la atención de los usuarios				