



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TESIS

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN
CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN
LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL -
NAUTA 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Autor:

Bach. Cárdenas Guevara, Javier Antonio

<https://orcid.org/0000-0002-2624-8237>

Asesor:

Dr. Mego Núñez, Onésimo

<https://orcid.org/0000-0002-8956-4739>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú,

2021

**Tesis aprobada en sustentación pública el día 10 de setiembre del 2021,
en el auditorio de la Universidad Señor de Sipán, en la ciudad de
Pimentel, Perú.**

Dr. Reyes Reyes, Carla Angelica
Presidente

Dr. Villanueva Calderón, Juan Amilcar
Miembro

Mg. Guerrero Millones, Ana María
Miembro

Dr. Mego Nuñez, Onésimo
Asesor

Dedicatoria

Con mucho cariño, dedico este trabajo: a mis padres, por su apoyo incondicional, por ser fuente de Inspiración para seguir superándome.

Javier Antonio

Agradecimiento

A Dios, por estar siempre conmigo.

A todas aquellas personas que en un determinado momento me proporcionaron parte de su tiempo para orientarme en la elaboración de este investigación

Javier Antonio

RESUMEN

Titulo: La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la Unidad de gestión educativa local - Nauta, 2021

Autor: CÁRDENAS GUEVARA, Javier Antonio.

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, ($p=0.000$).

Palabras clave: Calidad de servicio, gestión administrativa

ABSTRAC

Title: The administrative management and its relationship with the quality of service to the user in the local educational management unit - Nauta, 2021
Author: CÁRDENAS GUEVARA, Javier Antonio.

The objective of the research is to determine the relationship of administrative management with the quality of service to the user in the Local Educational Management Unit of Nauta, 2021. The study is framed in a non-experimental cross-sectional correlational design with a qualitative approach. The population is made up of 7465 users who come to the Local Educational Management Unit of the city of Nauta. The sample consists of 365 users who go to the local educational management unit of the city of Nauta, the data were processed in SPSS-v 23. The following results were obtained: The users of the local Educational Management Unit of Nauta rated on the scale of Likert to Planning (2.42), Organization (2.65), Direction (2.21) and Control (2.23), which indicates that they disagree with the components of administrative management as good practices of service to the User. Likewise, users rated in Likert scale the tangible elements (2.74), Reliability (2.6), Responsiveness (2.74), and Security (2.6), which indicates that they are satisfied with the components of the quality of service to the user except for Empathy (3.0), which indicates that they are pleased with the quality of service to the user as good service practices, it is concluded that there is a relationship between administrative management and quality of service to the user in the local Educational Management Unit of Nauta, 2021, ($p = 0.000$).

Keywords: Quality of service, administrative management

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN	iv
ABSTRAC	v
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Realidad problemática	8
1.2. Trabajos Previos	11
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	15
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	22
1.6. Hipótesis.....	24
1.7. Objetivos.....	24
1.7.1. Objetivo General.....	24
1.7.2. Objetivos Específicos	24
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODOS.....	25
2.1. Tipo y diseño de investigación	25
2.2. Población y muestra	26
2.3. Variables y operacionalización	27
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.5. Procedimiento de análisis de datos	30
2.6. Criterios éticos	30
2.7. Criterios de rigor científico.....	30
CAPÍTULO III: RESULTADOS	31
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44
4.1. Discusion.....	44
4.2. Conclusiones	46
4.3. Recomendaciones	47
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	48
ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE CUADROS O TABLAS

Tabla 1: Opinión de los usuarios respecto a la gestión administrativa en su componente Planeación utilizado en la UGEL Nauta, 2021.....	31
Tabla 2: Opinión de los usuarios respecto a la gestión administrativa en su componente organización utilizado en la UGEL Nauta, 2021.....	32
Tabla 3: Opinión de los usuarios respecto a la gestión administrativa en su componente Dirección utilizado en la UGEL Nauta, 2021.....	33
Tabla 4: Opinión de los usuarios respecto a la gestión administrativa en su componente control utilizado en la UGEL Nauta, 2021.....	34
Tabla 5: Opinión de los usuarios respecto a la Calidad de Servicio en su componente Elementos tangibles en la Unidad de Gestión Educativa local de Nauta, 2021	36
Tabla 6: Opinión de los usuarios respecto a la Calidad de Servicio en su componente Empatía en la UGEL Nauta, 2021	37
Tabla 7: Opinión de los usuarios respecto a la Calidad de Servicio en su componente Fiabilidad en la UGEL Nauta, 2021	38
Tabla 8: Opinión de los usuarios respecto a la Calidad de Servicio en su componente Capacidad de respuesta en la UGEL Nauta, 2021	39
Tabla 9: Opinión de los usuarios respecto a la Calidad de Servicio en su componente seguridad en la UGEL Nauta, 2021	40
Tabla 10: Relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la UGEL Nauta, 2021	42
Tabla Resumen 1: consolidado de la opinión de los usuarios respecto a la gestión administrativa en la UGEL Nauta, 2021.....	35
Tabla Resumen 2: consolidado de la apreciación de los usuarios en la relación a la Calidad de Servicio en la UGEL Nauta, 2021.....	41

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. 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.

Latinamerican Post (2018) manifiesta que, en Latinoamérica, en las organizaciones no se prioriza el servicio al usuario. A diferencia de la zona europea y estadounidense en donde los procesos dedicados a este servicio se encuentran en búsqueda de mejoras constantemente, en américa latina la experiencia que se le brinda al usuario o cliente empeorada debido a un desactualizado sistema en el que se desarrollan las organizaciones que no le dan la importancia debida al área de atención al usuario de cualquier negocio, empresa u organización.

Quispe (2019), en su investigación concluye que la calidad en atención al usuario en el Perú, fue evolucionando con el paso del tiempo; en sus inicios ha sido neutral sin protocolos de atención, por lo cual, se fueron creando políticas organizacionales que permitirán que la calidad de atención al usuario sea mejorada basándose en la satisfacción de la atención a percibir por éste.

Entrando en vigencia la ley de modernización del estado y la gestión pública han surgido nuevos conceptos sobre calidad en la atención al usuario en las instituciones públicas de servicios; se busca crear valor público, mediante los constantes procesos de cambio en la gestión publica y lograr modernizar las entidades públicas. Mediante **intervenciones publicas** se busca satisfacer

toda expectativa y necesidad de los usuarios, usando de manera adecuada regulaciones, servicios o bienes, beneficiando a la sociedad; y cuando se usa de manera eficiente y productiva todo recurso público para cumplir el mismo objetivo, hablamos de una optimización en **gestión interna**.

A pesar de la normativa existente en modernización del Estado en la ciudad de Nauta aún existen instituciones públicas, que no están direccionando sus objetivos a brindar una buena calidad en los servicios, lo que motiva cierto grado de rechazo y reclamos por parte de los usuarios, a pesar que éstas tienen como obligación constitucional la prestación de servicios de calidad a la sociedad; Esto implica que los funcionarios y trabajadores deben desarrollar sus tareas con responsabilidad en conjunto ya que existe un compromiso implícito, porque las instituciones públicas fueron creadas para servir al ciudadano, comprometiéndose a brindar servicios de calidad direccionados a una mejora constante para satisfacer y brindar una buena atención.

Como unidad ejecutora la UGEL Nauta posee autonomía administrativa y económica, dependiendo jerárquicamente del Ministerio de Educación, a través de la DRE Loreto, la actividad principal es brindar servicios educativos a los usuarios de su jurisdicción, promoviendo y asegurando la oferta de un servicio educativo de calidad basado en una gestión eficiente, como toda institución pública cuando se trata de calidad de atención al usuario afronta algunas deficiencias, entre ellas de índole tecnológico como es el acceso limitado a internet en las poblaciones de su jurisdicción lo cual no permite atender con rapidez alguna documentación presentada por los usuarios y sistematizarlas adecuadamente, es por eso que deberá plantear mejoras en todos los procesos de atención conociendo las necesidades y expectativas para poder adaptarlas a los requerimientos de cada uno de ellos, porque los usuarios reciben los servicios y por ende exigen que éste sea de calidad.

La UGEL Nauta, posee una estructura orgánica lineal y burocrática, lo que le impide reaccionar de manera oportuna a las necesidades del usuario, muchas veces por desconocimiento en cuanto a criterios de atención por parte de los trabajadores de las distintas áreas, es en estas circunstancias que el

concepto de gestión administrativa y calidad de servicio al usuario cobran importancia; La primera en una institución es vital porque sirve como modelo para ejecutar y fortalecer toda labor a desarrollarse, contribuyendo con su desarrollo y cumplimiento de los objetivos, esto es posible gracias a sus cuatro funciones principales como:

Planificación: Es donde se plantean los objetivos para la institución y procedimientos a usarse en la búsqueda de cumplir con estos objetivos.

Organización: Es donde se ordena y distribuye todo recurso y actividad a los integrantes de la institución de manera equitativa, para cumplir las metas mediante el uso adecuado de los recursos.

Dirección: Es donde se monitorea y motiva, para el cumplimiento de lo planificado.

Control: Es donde se asegura que toda actividad planificada se este cumpliendo de acuerdo al plan.

Finalmente, se puede afirmar que los organismos públicos deben plantear mejoras en sus servicios de acuerdo a su propia información y criterios, fijándose en el usuario y su necesidad respecto a la calidad en el servicio que éste recibe, permitiendo la mejora continua con servicios de calidad, corrigiendo las deficiencias existentes y haciendo uso adecuado de la gestión administrativa en todos sus procesos.

1.2. Trabajos Previos

Ámbito Internacional:

Reyes (2015), “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros La Maná periodo 2013”. Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador, obtención título en Ingeniero Comercial. Como finalidad el trabajo consistía en mejorar la Gestión Administrativa mediante el diseño de un manual, mediante la encuesta aplicada a los choferes, ayudantes, administrativos y clientes, se logró un diagnóstico de la institución y reconocer muchas falencias. Gracias al estudio se logró mejorar las actividades realizadas en la cooperativa, el manual consideraba el correcto proceso administrativo del personal y estructura organizativa. Dada las características del estudio y el corto tiempo de implementación se realizó la aplicación de los instrumentos basado en calidad de servicios brindados desde la perspectiva de usuarios que alguna vez usaron el servicio, usando una muestra de 396 usuarios.

Gonzales (2018), en su investigación sobre cómo afecta la gestión administrativa en la calidad de servicio en la empresa Matagalpa Tour de Nicaragua. Obtener título de master en gerencia empresarial. Como finalidad este trabajo fue; dar una descripción de la gestión administrativa orientada al servicio del cliente. Se pretendió brindar solución al problema que se planteó. Empleándose la técnica de la entrevista dentro de los trabajadores de las diferentes áreas de la institución. También se usó la encuesta como instrumento aplicada a la muestra de 24 clientes, usuarios del servicio en Matagalpa Tours. Se utilizó el método analítico para analizar la influencia positiva o negativa de personal de servicio al cliente-gestión administrativa. Se considero como una de corte transversal, no experimental; analizando como los clientes perciben el servicio en Matagalpa tours y cuál es el nivel de la gestión administrativa por un lapso de 8 meses. A partir de los se concluyó: la percepción de los clientes con respecto al servicio y la gestión administrativa tienen un buen equilibrio, gracias a la forma como cada trabajador se adueña de su puesto, las capacitaciones y la buena

comunicación existente, todo esto logra la satisfacción de los clientes y sus necesidades, a tal punto de que exceden las expectativas.

Tagua (2016), realizó un estudio en Ecuador usando las variables de calidad de servicio y gestión administrativa. Tesis para optar título de Ingeniera en Gestión Comercial. La investigación propuso mejorar la calidad del servicio ofrecido dentro del Mercado “El Dorado” mediante la elaboración de un modelo de gestión administrativa y calidad de servicio al cliente. Este modelo busca una mejora en el aspecto administrativo, en la búsqueda de optimizar el servicio logrando armonía y equidad entre la parte administrativa y los pequeños comerciantes. En este nuevo orden el servicio brindado aporta una comunidad de interacción entre los involucrados y las autoridades municipales al momento del abastecimiento local, brindándole una organización para poder comercializar de manera adecuada los productos básicos. Todo esto genera motivación con respecto a brindar un servicio social, lo que promueve un clima organizacional de calidad y eficiente, que notaran todos los usuarios del mercado. Esto se vera reflejado en la mejora del servicio brindado, así como los hará sentirse identificados con la institución.

Gómez (2021), “Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas”, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas, Ecuador. Para obtener el título de Magister en Salud Pública, mención atención integral en urgencias y emergencias. El estudio tuvo como fin hacer un análisis de la calidad de servicio y gestión administrativa de las emergencias tipo C del centro San Rafael de Esmeralda 2020, se consideró un enfoque cuantitativo y cualitativo, para tipo transversal exploratorio, descriptivo, no experimental. El trabajo utilizo la encuesta aplicada a 150 paciente como muestra, considerando también a los médicos jefes de guardia (5), líder de la unidad y enfermera que respondieron las preguntas. Como conclusión se dijo que para brindar servicios de calidad es sustancial saber aplicar la gestión administrativa.

Quimi (2016), buscaba mejorar la calidad del servicio estatal de correo mediante un modelo de gestión administrativa, en Ecuador. Para obtención del título de licenciada en administración pública. Como propósito este

estudio buscaba mejorar la calidad del servicio que brinda la entidad gubernamental mediante el diseño de un modelo de gestión administrativa; realizando entrevistas a funcionarios y clientes del exterior que utilizan este método para enviar o recibir paquetes o comunicaciones. Resultó que los factores que afectan al público en general tienen una imagen negativa de este organismo público. Se han puesto en marcha las herramientas necesarias para estudiar esta cuestión y, como resultado, se ha aprovechado la realidad de los servicios postales con la implicación directa de las personas y mediante el proceso de esta investigación se logre orientar a un cambio dentro de la institución mediante la creación y desarrollo de un modelo de gestión. La importancia de este diseño se debe a que, el servidor público debe actuar de acuerdo con los principios y ocuparse de los asuntos públicos con sensibilidad, eficiencia, celeridad y no discriminación y luchar por servicios de mayor calidad para el ciudadano.

Ámbito Nacional:

Zarate (2019), en su estudio analizo las variables de calidad de servicio y gestión administrativa, en Andahuaylas, para obtener título de licenciado en administración de empresas. El fin de este estudio fue determinar en la institución la relación entre calidad de servicio y gestión administrativa. Fue de tipo cuantitativo, el diseño fue no experimental, transeccional y de nivel descriptivo - correlacional, la población y muestra fueron los 73 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, para poder realizar el análisis de las variables. En lo correspondiente a la correlación entre “gestión administrativa y calidad de servicio”, después del análisis estadístico correspondiente mediante el uso del rho de Spearman, se rechazó la hipótesis nula (H_0), y se dio por aceptada la hipótesis alterna (H_a), llegando a la conclusión final que: La calidad del servicio brindado en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac 2019 y la gestión administrativa, presentan una correlación significativa”.

Ocampo & Valencia (2017), “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD Tumbes – 2016”. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, para obtener título licenciado en

administración. En la búsqueda de establecer una relación entre la calidad del servicio y la gestión administrativa dentro del organismo de salud. Tipo de estudio descriptivo y correlacional. La encuesta, herramienta para recolectar datos y el cuestionario como su instrumento, 39 trabajadores fueron utilizados como muestra. Obteniendo como resultado la aceptación de la hipótesis planteada, existiendo una correlación significativa entre ambas variables. Por lo que en conclusión para lograr brindar un servicio de calidad es necesaria una correcta gestión administrativa.

Peña (2018), realizó un estudio en Ancash para obtener el grado de maestro en gestión pública. Cuyo objetivo era, a partir de la perspectiva del usuario de los servicios de la Municipalidad, lograr establecer si existe una correlación entre la calidad de servicio y la gestión administrativa. Luego del análisis de los datos y una vez obtenidos los resultados con un Rho de Spearman de 0.805 y un p-valor menor a 0.05 se llegó a la conclusión que si existe una correlación positiva alta y significativa entre la calidad de servicio y la gestión administrativa dentro del Municipio del Distrito de San Marcos, Huari, Ancash 2016.

Berrocal & Guerreros (2019), en el estudio realizado en Ayacucho, para la obtención del título de licenciado en administración, finanzas y negocios globales. El fin de esta tesis fue detectar la correlación entre calidad de servicio y gestión administrativa en el área de RR.HH. de la UGEL Huamanga. Fue un estudio de tipo cuantitativo, nivel correlacional y diseño transversal. La encuesta fue utilizada como técnica para la recolección de datos y se usaron las fichas de gestión administrativa y calidad de servicio como instrumentos, todo esto aplicado a 107 usuarios como muestra. Al finalizar la aplicación de los instrumentos se concluyó que la relación entre la calidad de servicio y la gestión administrativa en el área de RR.HH. de la UGEL Huamanga es significativa. Mostrando índices de prestar servicios a niveles regulares en su mayoría.

Ámbito Local:

A nivel local no se encontró antecedentes previos a este estudio.

1.3. Teorías relacionadas al tema

DEFINICION GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Gestión Administrativa.

Marcó F., Loguzzo H., & Fedi J. (2016), señalan: “Actividades que se realizan para coordinar los esfuerzos del grupo, es decir, con la ayuda del personal y las herramientas a su disposición, se intenta alcanzar metas u objetivos realizando algunas tareas básicas como: Planificación. Organizar, dirigir y controlar”.

Núñez (2015). Define como: “Conjunto de hechos a partir de los cuales el gerente realiza las actividades a través de la culminación del proceso administrativo: planificación, organización, dirección, coordinación y control”.

Del Refugio P. (2012), expresa que: “Participan en cada actividad que tienen lugar para coordinar el desempeño del grupo, entonces, la forma en que intentan alcanzar su propósito utilizando los recursos materiales y humanos realizando algunas tareas básicas como planificar, organizar y dirigir llevar a cabo el control”.

Gestión.

Núñez (2015), define como: “La capacidad de liderar y gestionar una actividad profesional con el fin, establecer metas e instrumentos para alcanzarlas, determinar la organización de sistemas, formular una estrategia de desarrollo e implementar la gestión de personal es muy importante en la gestión porque es un interés que expresa. que puede tener un impacto en una situación particular”.

Medición la gestión administrativa.

Refugio P. (2012), manifiesta que: La escala de Likert se usa para medir la gestión administrativa mediante valores de puntuación en función al lugar donde la gestión administrativa es empleada y dependiendo de la medición que se desea saber o conocer, estos valores pueden ser de enfoque positivo o negativo, por ejemplo, el encuestado puede estar con las categorías: Muy de acuerdo, Totalmente de acuerdo, De acuerdo, En desacuerdo, Muy en desacuerdo o puede estar Indiferente.

Como se mide la función administrativa.

Del Refugio P. (2012), manifiesta que: Se puede medir la gestión administrativa en la escala de Likert es utilizando valores de puntuación en función al lugar donde la gestión administrativa es empleada y dependiendo de lo que se desea saber o conocer, estos valores pueden ser de enfoque positivo o negativo que el encuestado puede responder, por ejemplo, puede estar: De acuerdo, En desacuerdo, Totalmente de acuerdo, Muy de acuerdo, Muy en desacuerdo o puede estar Indiferente.

Las funciones administrativas.

Ramírez C. & Ramírez M. (2016), señalan que: la planificación, organización, dirección y control son las cuatro funciones administrativas principales que parecen más adecuadas a las organizaciones modernas. Estas funciones deben ser consideradas dentro de un proceso repetitivo y recíproco.

Planeación, Esto incluye calcular los términos y condiciones futuros basados en estas estimaciones y tomar decisiones sobre lo que el gerente y cualquier persona bajo su responsabilidad deben hacer. **Organización**, Esto incluye un interés en la estructura de la relación entre las funciones y las personas que las ocupan, así como la relación entre los ejes de la dirección. **Dirección**, Significa motivar a los subordinados para que se enfrenten eficazmente a ellos en situaciones de grupo, motivando la comunicación sobre los esfuerzos para realizar actividades que ayuden a lograr las metas planteadas. **Control**, Esencialmente llevar un ajustar las actividades de quien es un administrador o responsable. (pp. 25-26).

Gallardo E. (2015), afirman que: “Son funciones diferentes, pero no son independientes porque están íntimamente ligadas, de tal forma que la planeación, organización, dirección y control son funciones administrativas aplicables a las organizaciones modernas”. “Por tanto, es de suma importancia que estas funciones sean consideradas dentro de un procedimiento mutuo y cíclico”. Planeación: “El punto es medir las circunstancias futuras y, con base en estas mediciones, decidir qué deben hacer el gerente y todos los que están bajo su responsabilidad”. Organización: “Esto incluye un interés en la estructura de la relación entre las funciones y las personas que las ocupan, así como la relación de la

estructura con la dirección estratégica general de la organización”. Dirección: “Significa alentar a los subordinados en situaciones grupales y tratar con ellos de manera efectiva y establecer una comunicación motivacional para completar tareas y lograr metas organizacionales”. Control: “La tarea de esta función es organizar el trabajo de los responsables. La regulación se puede realizar de varias maneras, incluida la creación inicial de estándares de desempeño, el monitoreo continuo del desempeño y la evaluación general del desempeño”. (pp. 25-26).

Objetivos de la Gestión Administrativa

Acosta (2015), afirma que busca cumplir los siguientes objetivos:

1. Mejorar la gestión desde sus procesos.
2. Optimizar el servicio o producto brindado al usuario.
3. Implementar procesos para realizar el control y seguimiento de los productos o servicios y procesos internos.
4. Integrar nuevas tecnologías para mejorar y expandir la oferta de un producto o servicio.

Etapas de un Modelo de Gestión Administrativa

Conformado por diferentes etapas este Modelo de Gestión Administrativa, desarrolla la siguiente secuencia:

1. Análisis de la estructura funcional
2. Análisis de las relaciones con terceros
3. Identificación de los procesos de la Institución

Dimensiones de la variable gestión administrativa

Planificación: Estos son los procedimientos que define el camino de la organización y desarrollan las tácticas adecuadas para alcanzarlos. Mediante sus programas, los gerentes definen lo que debe hacer la organización para convertir los recursos en resultados deseables.

Organización: Es un proceso que toma en cuenta tareas específicas en el proceso de planificación y las delega en individuos y grupos específicos de la organización para lograr las metas fijadas en la planificación.

Dirección: Este es un proceso en el cual todo el personal de RR.HH. debe participar para que objetivos sea cumplidos y se den los esfuerzos por lograrlos, motivar al personal para lograr esos objetivos.

Control: Este proceso asegura que toda actividad que se realice coincida con las actividades planificadas. El líder asegura que las acciones de los miembros los conduzcan a las metas establecidas.

Escala de Likert

Rensis Likert (1903-1919). psicólogo y pedagogo nacido en EE.UU., famoso por su trabajo investigativo basado en estilos de gestión. Inventor del modelo de vinculación y de su famosa escala de Likert.

Para la elaboración de estas escalas, se recomienda no exceder las 20 palabras y debe existir un orden lógico en las afirmaciones (Barrantes 2014); Deben poseer una dirección favorable o positiva y desfavorable o negativa (Hernández, Fernández y Baptista, 2010);

Las escalas de actitud son escalas paramétricas, siendo muy usadas en métodos de medición por encuestas para saber estados de opinión, actitud, de ánimo, etc. Podemos encontrar 3 tipos de actitud: El cognitivo abarca todo lo que cree en relación al objeto; el afectivo está relacionado al agrado que genere parte del objeto: y, de comportamiento "controla" toda conducta hacia el objeto por parte del sujeto. La más utilizada es la escala de Likert, que es un Instrumento compuesto por varias afirmaciones y opciones de compromiso (o identificación) seguido de una escala que puede ser:

- Totalmente de acuerdo (1)
- De acuerdo (2)
- Indeciso, neutro o "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" (3)
- En desacuerdo (4)

- Totalmente en desacuerdo (5)

Se suman los números lo cuales representan una intensidad con respecto al grado de actitud en sectores humanos. (EChavarría Toledo.S. 2018)

DEFINICION DE CALIDAD DE SERVICIO

Calidad del servicio al usuario.

Figuroa (2013) manifiesta que “Esta es una estrategia fundamental que mira la estructura y funciones de la organización en el contexto de parámetros que toman en cuenta las expectativas y necesidades del cliente, y la importancia de los recursos humanos en la satisfacción de estas necesidades debe ser crítica para la calidad de los servicios prestados”. (pp. 6-12)

La calidad.

Münch, L. (2010), asegura que la calidad debe cumplir con los requisitos del cliente o usuario.

Servicio.

Philip Kotler (2003) define, “Es necesario realizar alguna actividad en donde exista proveedor-cliente que suele ser invisible.

El Usuario.

González Teruel, A. (2005), sostiene que: “El usuario es el héroe indiscutible en el estudio de cualquier proceso mediático, pues sus características individuales y contexto funcional o su referente social, económico o político son aspectos que determinan su comportamiento según la información recibida”.

Características de los servicios al usuario.

Algunas de las características más generales son las siguientes: “Es Intangible, resulta imperceptible a los sentidos; Es Perecedero, su realización y consumo es de forma inmediata; Es Continuo, el proveedor del servicio y quien lo realizar son la misma persona; Es Integral, todos los empleados están ahí; La Oferta del servicio, prometer y cumplir; El Foco del

servicio, total agrado del usuario; El Valor agregado, añadido extra a lo entregado” (Humberto Serna Gómez, 2006, párrafo 8).

Percepción del usuario.

Hoffman, K. & J. Bateson (2002), lo definen como: “Sentimiento experimentado por el usuario luego de usar el servicio o producto”. “Esta percepción nace al evaluar todo lo ofrecido por la empresa, crea a partir del costo/beneficio una idea de si la experiencia fue buena”. La persona que percibe se encuentra influida por diferentes aspectos los cuales son:

1. Necesidades y deseos, es decir, la motivación de una persona para comprender lo que la satisface.
2. Expectativas. Desea comprender lo que se espera y familiarizarse más.
3. El estilo de cada persona en relación con el entorno que le rodea. La cultura en la que creció que nos enseña a comprender la realidad.

Las expectativas del usuario.

Zeithaml V. y Bitner M. (2002), manifiestan que: “Conceptos de prestación de servicios que actúan como punto de referencia o puntos de referencia para realizar la evaluación del desempeño”. “Al respecto, los autores sugieren que esta es una de las brechas en la calidad del servicio. Creen que cualquier empresa u organización debería centrarse en identificarlos y medirlos en la gestión de servicios, ya que esto permite que el cliente logre algún nivel de definición de satisfacción”. (p.62)

Nivel de satisfacción de los usuarios.

Rey Martin, C. (2000), mencionado por Mamani (2019), manifiesta que: “La satisfacción es el resultado que el sistema quiere conseguir y quiere hacerlo dependiente, junto con otros factores como tiempo, dinero y esfuerzo, de los servicios prestados, de los propios valores y expectativas del usuario. O sacrificar si es posible”. (pp.21-22)

Servicio al usuario.

Blanco (2013), afirma “Es un conjunto de actividades que brinda una organización a un usuario están relacionadas entre sí con el fin que éste se beneficie con los servicios o productos precisos para cubrir sus exigencias en el tiempo y lugar adecuado” (p.195).

Serna Gómez, H. (2006), manifiesta que:

“Es una serie de estrategias que una empresa u organización desarrolla para atender mejor a los usuarios en el exterior que sus competidores”. “De ahí es que se infiere que el servicio de atención al usuario es imprescindible para que una organización pueda desarrollarse”.

El servicio al cliente.

Ramírez C.& Ramírez M. (2016), manifiestan que: “El servicio al cliente es la reciprocidad que tiene la empresa hacia el cliente por elegirla como su proveedor de productos y servicios que satisfagan sus necesidades en el momento adecuado y a un precio razonable. El concepto de servicio forma parte de una estrategia empresarial que se orienta a poder anticipar las necesidades y expectativas de los usuarios actuales y potenciales, en la búsqueda de obtener lealtad y permanencia, mediante la provisión de un servicio superior al ofrecido por los competidores”.

Dimensiones de la variable calidad de servicio

Para enfocar las dimensiones de la calidad en los servicios nos hemos pegado a la definición de dos autores como:

Grönroos (1984) define las dimensiones de la calidad en los servicios en los siguientes:

Calidad técnica: es producto de la interacción entre el usuario y la empresa de servicios.

Calidad funcional: esto muestra como el usuario se sintió al momento de recibir el servicio, y todo lo que implico el proceso.

Parasuraman et al. (1988) en su modelo Servqual clasifica las dimensiones de la calidad del servicio en lo siguiente:

Elementos tangibles: aspecto de instalaciones físicas, dispositivos, personal, materiales de comunicación y otros elementos con los que interactúa el cliente.

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

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.

Seguridad: crear la certeza, habilidad y capacidades que muestra el personal, que a su vez dará confianza y credibilidad.

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

1.4. Formulación del problema

La realidad problemática, permite plantear el siguiente problema de investigación: ¿Cómo es la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta 2021?

La investigación se realizará en la Universidad Señor de Sipán, en el marco de la línea de investigación: Gestión Empresarial y Emprendimiento.

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica

En ese contexto, es necesario conocer a través de esta investigación la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta, lo cual es de suma importancia para contribuir a mejorar su adecuado funcionamiento, orientado a la búsqueda de la calidad en servicio al usuario que hace uso de sus servicios, hacer de esta actitud un factor dominante en todas las acciones de las personas que trabajan al mismo tiempo, cuando no son tomadas en cuenta estas funciones el servicio ofrecido al usuario tiende a

disminuir, debido a que no se ofrecen alternativas de servicio complementarias a las existentes.

El objeto del trabajo era dilucidar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la UGEL Nauta, recibiendo y analizando la opinión de los actores involucrados en relación a gestión administrativa-calidad de servicio.

Los resultados obtenidos en este estudio contribuirán a la mejora de los procedimientos para la aplicación de la gestión administrativa respecto a las políticas de calidad del servicio que la UGEL Nauta ofrece a los usuarios.

Justificación práctica

Su justificación práctica nos dará la implementación de métodos y recursos alternativos para que los servicios al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta sean mejorados haciendo uso de las herramientas que posee la gestión administrativa, para ofrecer un servicio de calidad y excelencia.

Justificación metodológica

Se justifica desde el punto metodológico, se busca establecer si entre Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario existe alguna relación, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta, permite que el tipo de relación existente entre las variables de estudio sea identificado, y a partir de esto plantear planes y elaborar una propuesta para mejorar los servicios brindados a los usuarios.

Justificación Social

Posee relevancia social porque se mejorarán los servicios que reciben los usuarios y mejora la entidad a través de la gestión administrativa, lo que se reflejara en un fortalecimiento y mejoras en los servicios que recibe el usuario, buscando siempre un servicio por encima de sus expectativas.

1.6. Hipótesis

Hipótesis de investigación

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta- 2021.

Hipótesis Nula:

No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta- 2021

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta - 2021.

1.7.2. Objetivos Específicos

1. Analizar la opinión de los usuarios respecto a la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta - 2021.
2. Analizar la opinión de los usuarios en relación a la calidad del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta -2021.
3. Evaluar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta- 2021.
4. Elaborar una propuesta para mejorar el servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta- 2021.

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

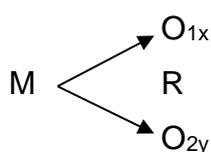
Tipo de investigación.

Tipo de investigación correlacional, ya que grado de relación de las variables podrán ser comparado y medido (Hernández, 2014, p.92); Es explicativo, porque combina elementos de investigación, genera conocimiento e identifica las causas de los fenómenos identificados en las dimensiones de la gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio al usuario. en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta – 2021.

Diseño de la investigación.

“El diseño es no experimental ya que no se alteró ningún aspecto del objeto de estudio para medir cambios en el comportamiento de los sujetos y porque los datos fueron recolectados en el mismo lugar de los participantes. Presenta característica transversal porque los datos se recolectarán en un solo momento”, (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El siguiente esquema representa el diseño de la investigación:



Donde:

- M = Muestra
- O_{1x} = Conjunto de datos sobre la gestión administrativa
- R = Relación entre variables
- O_{2y} = Calidad de servicio al usuario

2.2. Población y muestra

Población

La población en estudio se conformó por los usuarios que acuden a la UGEL de la ciudad de Nauta, la población se determinó a partir de la cantidad de atenciones registradas a los usuarios en el Sistema de Registro del Área de Mesa de Partes de enero a diciembre del año 2020, que se tomó como año base que asciende a un total de **7,465** usuarios, teniendo en cuenta las 8 horas de atención diarias.

Muestra

Se utilizó la fórmula para proporciones con marco muestral conocido, de esta manera se determinó el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N =	7465
Alfa (Máximo error tipo I) nivel de significación	$\alpha =$	0.050
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0.975
Z de (1- $\alpha/2$)	$Z (1 - \alpha/2) =$	1.960
Prevalencia de usuarios	p =	0.500
Complemento de p	q =	0.500
Precisión	d =	0.050
Tamaño de la muestra	n =	365.39

El tamaño de muestra es 365 usuarios

Muestreo.

Se aplicó el muestreo aleatorio simple

Unidad de análisis.

Las unidades de análisis son los usuarios de la UGEL Nauta.

Criterios de selección y representatividad

Criterios de inclusión

Los sujetos de estudio considerados son los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta, mayores de edad y dispuestos a colaborar con esta investigación.

Criterios de exclusión

Todos los menores de edad serán excluidos de este estudio.

2.3. Variables y operacionalización

Variable Independiente

X: Gestión administrativa

Marcó F., Loguzzo H., & Fedi J. (2016), señalan: “Hay actividades que se realizan para coordinar los esfuerzos del grupo, es decir, con la ayuda del personal y las herramientas a su disposición, se intenta alcanzar metas u objetivos realizando algunas tareas básicas como: planificación. Organizar, dirigir y controlar”.

Variable Dependiente

Y: Calidad de servicio

Figuroa (2013) manifiesta que “Esta es una estrategia fundamental que mira la estructura y funciones de la organización en el contexto de parámetros que toman en cuenta las expectativas y necesidades del cliente, y la importancia de los recursos humanos en la satisfacción de estas necesidades debe ser esencial para la calidad de la servicios prestados”. (pp. 6-12)

Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Índices	Técnicas de recolección de datos e instrumentos.
Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico • Plan operativo • Plan de mercadeo • Estructura orgánica • ROF, MOF, CAP • Toma de decisiones • Estilo de liderazgo • Motivación • Comunicación • Supervisión Evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo, En Desacuerdo, Indiferente 	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>
Calidad de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones físicas, tecnología. • Cumplimiento de exigencias normativas. • Rapidez en soluciones a imprevistos. • Precios acordes con lo contratado, habilidades demostradas por el personal. • Conocimientos y comprensión de la necesidad del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Complacido, Satisfecho, Insatisfecho 	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección:

Se uso la encuesta como tecnica para medir las dimensiones de las variables intervinientes: Gestion Administrativa (Variable Independiente) y Calidad de Servicio (Variable Dependiente).

El instrumento, es un formulario donde se recopilo las apreciaciones de los usuarios respecto a la actitud de los funcionarios de la UGEL Nauta, para la gestion administatrtiva, se utilizo la valoracion LiKert (Indiferente:1. En desacuerdo:2. De acuerdo;:3.), y para la calidad de servicio al usuario, se utilizo la valoracion (Insatisfecho:1, Satisfecho:2, Complacido:3)

El trabajo de investigación siguió el procedimiento siguiente:

- a. Se solicitó autorización para poder entrevistar a los usuarios
- b. Los datos fueron recolectados mediante la entrevista con los usuarios de la UGEL Loreto Nauta en 2021, los datos se registraron en un cuestionario elaborado para cada variable en la investigación.
- c. El instrumento fue validado, mediante el alfa de Crombach.

Análisis de validez y confiabilidad:

El instrumento de recolección fue validado utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, el instrumento se aplicó para la recolección de los datos primarios en el lugar de la investigación.

Se aplicó una prueba piloto a 20 usuarios con características similares a los establecidos en la investigación para probar la efectividad del instrumento validado.

Tabla A: Resumen estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach

Anexo: 1. Gestión administrativa	Alfa de Cronbach	Elementos	Confiabilidad
Planeación	0,809	4	Fiable
Organización	0,802	4	Fiable
Dirección	0,829	5	Fiable
Control	0,832	5	Fiable
Anexo 2. Calidad de servicio	Alfa de Cronbach	Elementos	Confiabilidad
Elementos tangibles	0,832	5	Fiable
Empatía	0,834	5	Fiable
Fiabilidad	0,816	4	Fiable
Capacidad de respuesta	0,808	5	Fiable
Seguridad	0,847	4	Fiable

Los índices determinados que son mayores a 0.80, le dan fiabilidad al instrumento y las mediciones que se recolecten son estables.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

En la investigación, la data se procesó utilizando el software SPSS-V-23, la verificación de las hipótesis se realizó con la estadística chi cuadrado de Pearson y la escala de Likert.

Posteriormente se analizó se interpretaron los datos previamente procesados.

Las herramientas utilizadas fueron desechadas luego realizado el estudio de los datos para no violar la ética investigativa y confidencialidad de los datos proporcionados por los sujetos de prueba.

2.6. Criterios éticos

En el desarrollo de la presente investigación se contempló los siguientes aspectos éticos: Principio de respeto a las personas, de beneficencia y de justicia.

2.7. Criterios de rigor científico

Se utilizó estrictamente el método científico es sólido e imparcial para garantizar que el diseño, la metodología, el análisis, la interpretación y el informe final de los resultados sean sólidos., así mismo incluyendo la transparencia de los resultados para que otros investigadores puedan reproducirlo y expandirlo. Se usaron las normas APA para respetar derechos de autor y realizar citas y referencias.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Cumplimiento objetivo específico 1: Analizar la opinión de los usuarios respecto a la gestión administrativa en la UGEL Nauta - 2021.

Tabla 1: Opinión de los usuarios respecto a la gestión administrativa en su componente **Planeación** utilizado en la UGEL Nauta, 2021.

Gestión administrativa: Planeación	Opinión de Usuarios				
	De acuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Indiferente (1)	Total	Likert
Cuál es su opinión respecto a la planificación del servicio para atención al usuario en esta institución	90	250	25	365	2.2
Cuál es su opinión respecto a la proyección de la dirección para mejorar la atención a futuro en esta institución	137	200	28	365	2.3
Cuál es su opinión respecto al plan operativo institucional que posee la institución donde se establece la planificación de atención al usuario	252	87	26	365	2.6
Cuál es su opinión respecto a la planeación de actividades que posee esta institución para la atención adecuada a los usuarios	248	82	35	365	2.6
Porcentaje	49.8	42.4	7.8	100.0	2.42

Fuente: Elaboración propia.

En la UGEL Nauta, la opinión de quienes utilizan el servicio respecto a la gestión administrativa en su componente Planeación, el 49.8% están de acuerdo, el 42.4% están en desacuerdo y el 7.8% están indiferentes. Likert 2.42, indica en desacuerdo con la planificación del servicio al usuario (tabla 1)

Tabla 2: Opinión de los usuarios respecto a la gestión administrativa en su componente **organización** utilizado en la UGEL Nauta, 2021.

Gestión administrativa: Organización	Opinión de usuario			Total	Likert
	de acuerdo (3)	En Desacuerdo (2)	Indiferente (1)		
Cuál es su opinión respecto a la organización de los servicios en esta institución	239	89	37	365	2.6
Cuál es su opinión respecto a la estructura orgánica que posee la institución para lograr el adecuado servicio al usuario	240	94	31	365	2.6
Cuál es su opinión respecto a los instrumentos de gestión organizacional que posee esta institución como son : ROF, MOF, PT, son aplicados para mejorar el servicio al usuario	245	90	30	365	2.6
Cuál es su opinión respecto al cumplimiento adecuado de las funciones de los trabajadores para lograr el servicio eficiente al usuario en esta institución	320	43	2	365	2.9
Porcentaje	71.5	21.6	6.8	100	2.65

Fuente: Elaboración propia.

En la UGEL Nauta, los usuarios opinan en relación a la **gestión administrativa en su componente Organización**, el 71.5% están de acuerdo, el 21.6% están en desacuerdo y el 6.8% están indiferentes. Likert 2.65, indica en desacuerdo con la Organización del servicio al usuario (tabla 2)

Tabla 3: Opinión de los usuarios respecto a la gestión administrativa en su componente **Dirección** utilizado en la UGEL Nauta, 2021.

Gestión administrativa: Dirección	Opinión de usuario			Total	Likert
	de acuerdo (3)	En Desacuerdo (2)	Indiferente (1)		
Cuál es su opinión respecto a los procedimientos administrativos empleados en las diferentes áreas de la institución para lograr el servicio eficiente al usuario	310	45	10	365	2.8
Cuál es su opinión respecto a las decisiones oportunas y adecuadas por parte de la dirección de la institución para lograr la calidad de servicio al usuario	254	80	31	365	2.6
Cuál es su opinión respecto al liderazgo existente desde la dirección de la institución para impartir las políticas y lograr el buen servicio al usuario	355	8	2	365	3.0 *
Cuál es su opinión respecto a la existencia de coordinación entre la dirección y las diferentes áreas de la institución para lograr el servicio al usuario	262	74	29	365	2.6
Cuál es su opinión respecto a la existencia de motivación oportuna desde la dirección de la institución para lograr el buen servicio al usuario	254	81	30	365	2.6
Porcentaje	78.6	15.8	5.6	100	2.21

Fuente: Elaboración propia.

En la UGEL Nauta, los usuarios opinan en relación a la **gestión administrativa en su componente Dirección**, el 78.6% están de acuerdo, el 15.8% están en desacuerdo y el 5.6% están indiferentes. Likert 2.21, indica en desacuerdo con la Dirección del servicio al usuario (tabla 3)

**/. Respecto al liderazgo existente desde la dirección de la institución para impartir las políticas y lograr el buen servicio al usuario Likert=3. los usuarios están de acuerdo (en auditoría administrativa se puede detectar la falencia existente)*

Tabla 4: Opinión de los usuarios respecto a la gestión administrativa en su componente **control** utilizado en la UGEL Nauta, 2021

Gestión administrativa: Control	Opinión de usuario			Total	Likert
	De acuerdo (3)	En Desacuerdo (2)	Indiferente (1)		
Cuál es su opinión respecto a los resultados obtenidos del servicio brindado a los usuarios en esta institución	348	16	1	365	(a)3.0
Cuál es su opinión respecto a la adecuada comunicación de los resultados obtenidos que existe desde la dirección de la institución	358	5	2	365	(b)*3.0
Cuál es su opinión respecto a la adecuada supervisión existente de todas las actividades desde la dirección de la institución	265	73	27	365	2.7
Cuál es su opinión respecto al conocimiento oportuno de los resultados de la evaluación de las actividades de la institución concerniente al servicio al usuario	251	78	36	365	2.6
Cuál es su opinión respecto a las correcciones que se toman de acuerdo a los resultados de las evaluaciones realizadas por la dirección de la institución en favor del servicio al usuario	254	80	31	365	2.6
Porcentaje	80.9	13.8	5.3	100	2.23

Fuente: Elaboración propia.

En la UGEL Nauta, la opinión de quienes usan el servicio en relación a la **gestión administrativa en su componente control**, el 80.9% están de acuerdo, el 13.8% están en desacuerdo y el 5.3% están indiferentes. Likert 2.23, indica en desacuerdo con el control del servicio al usuario (tabla 4)

a, b/. Cuál es su opinión respecto a los resultados obtenidos del servicio brindado a los usuarios en esta institución. Likert =3 los usuarios están de acuerdo con el control administrativo.*

Tabla Resumen 1: consolidado de la opinión de los usuarios respecto a la gestión administrativa en la UGEL Nauta, 2021.

Gestión administrativa		Opinión del Usuario			Total	Likert
		De acuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Indiferente (1)		
Planeación	Encuestados	181	155	29	365	2.42
	%	49.6	42.5	7.9	100	
Organización	Encuestados	261	79	25	365	2.7
	%	71.5	21.6	6.8	100.0	
Dirección	Encuestados	287	58	20	365	2.73
	%	78.6	15.9	5.5	100	
Control	Encuestados	295	50	19	364	2.76
	%	80.8	13.7	5.2	99.7	
Promedio general	Encuestados	256	86	23	365	2.6
	%	70.1	23.4	6.4	100.0	

Interpretación:

La opinión respecto a la **Gestión administrativa** en la UGEL Nauta, el 70.1% están de acuerdo, el 23.4% están en desacuerdo y el 6.4% están indiferentes; **al analizar** la opinión respecto a la gestión administrativa, los usuarios lo califican en nivel 2 de la escala de Likert, lo que significa que están “en desacuerdo” con la gestión administrativa en la UGEL Nauta. Solamente resaltando el componente de control con 80.8% de apreciación favorable y planeación con menos participación en el análisis de los datos. (Tabla R1)

3.2. Cumplimiento objetivo específico 2:

Analizar la opinión de los usuarios en lo relacionado a la calidad del servicio al usuario en la UGEL Nauta -2021.

Tabla 5: Opinión de los usuarios respecto a la Calidad de Servicio en su componente Elementos tangibles en la Unidad de Gestión Educativa local de Nauta, 2021

Calidad elementos tangibles	Opinión de usuario			Total	Likert
	Complacido (3)	satisfecho (2)	Insatisfecho (1)		
Con las instalaciones físicas en cuanto a fachada, luces, accesos, señalización usted está:	285	70	10	365	2.8
Con la distribución de ambientes, equipos y mobiliario de la institución usted está:	302	45	18	365	2.8
Con las condiciones ambientales de la sede institucional en cuanto a limpieza, temperatura, iluminación, ruidos usted está:	295	52	18	365	2.8
Con el uso de la tecnología en la prestación del servicio al usuario en la institución usted está:	281	68	16	365	2.7
Con la apariencia del local institucional y el espacio de atención al usuario usted está:	275	70	20	365	2.7
Porcentaje	78.8	16.7	4.5	100	2.74

Fuente: Elaboración propia.

En la UGEL Nauta, quienes utilizan el servicio opinan respecto a la **Calidad del servicio en su componente elementos tangibles**, el 78.8% están complacidos, el 16.7% están satisfechos y el 4.5% están insatisfechos. Likert 2.74, indica en satisfecho con los elementos tangibles de la calidad del servicio al usuario (Tabla 5)

Tabla 6: Opinión de los usuarios respecto a la Calidad de Servicio en su componente **Empatía** en la UGEL Nauta, 2021

Calidad: Empatía	Opinión de usuario			Total	Likert
	Complacido (3)	satisfecho (2)	Insatisfecho (1)		
Con la actitud de los servidores de la institución de estar siempre atentos a sus deseos y necesidades usted está:	358	4	3	365	3.0
Con la atención personal que brindan los servidores de la institución usted está:	358	6	1	365	3.0
Con el trato en todo momento que brindan los servidores de la institución usted está :	355	9	1	365	3.0
Con la comprensión por parte de los servidores de la institución a cada una de las necesidades que se presentan usted está:	358	4	3	365	3.0
Con la rapidez en la atención por parte de los servidores de la institución usted está:	360	3	2	365	3.0
Porcentaje	98.0	1.4	0.5	100	3.00

Fuente: Elaboración propia.

En la UGEL Nauta, quienes usan el servicio opinan respecto a la **Calidad del servicio en su componente empatía**, el 98.0% están complacidos, el 1.4% están satisfechos y el 0.5% están insatisfechos. Likert 3.0, indica en complacido con la empatía del servicio al usuario (Tabla 6)

Tabla 7: Opinión de los usuarios respecto a la Calidad de Servicio en su componente Fiabilidad en la UGEL Nauta, 2021

Calidad de servicio: fiabilidad	Opinión del usuario			Total	Likert
	Complacido (3)	satisfecho (2)	Insatisfecho (1)		
Con la respuesta directa e inmediata a una petición de servicio efectuada a la institución usted está:	257	78	30	365	2.6
Con el cumplimiento del aspecto normativo en cuanto a la calidad del servicio por parte de la institución usted está:	259	74	32	365	2.6
Con el tiempo previsto sobre la culminación del servicio al usuario en esta institución usted está:	264	75	26	365	2.7
Con la supervisión de los organismos públicos en cuanto al cumplimiento de la calidad de servicio en la institución usted está:	252	84	29	365	2.6
Porcentaje	70.7	21.3	8.0	100	2.6

Fuente: Elaboración propia.

En la UGEL Nauta, los usuarios opinan en lo relacionado a la **Calidad del servicio en su componente fiabilidad**, el 70.7% están complacidos, el 21.3% están satisfechos y el 8.0% están insatisfechos. Likert =2.6, indica satisfecho con la fiabilidad del servicio al usuario (Tabla 7)

Tabla 8: Opinión de los usuarios respecto a la Calidad de Servicio en su componente Capacidad de respuesta en la UGEL Nauta, 2021

Calidad de servicio: Capacidad de respuesta	Opinión del usuario			Total	Likert
	Complacido (3)	Satisfecho (2)	Insatisfecho (1)		
Con las horas de servicio de atención al usuario en esta institución usted está:	300	45	20	365	2.8
Con la rapidez de los servidores de esta institución para atenderle usted está:	268	82	15	365	2.7
Con la puntualidad en el servicio prestado en esta institución usted está:	285	65	15	365	2.7
Con el tiempo de espera para la obtención del servicio requerido en esta institución usted está:	296	55	14	365	2.8
Con la rapidez que muestran los servidores ante el requerimiento del usuario en esta institución usted está:	275	75	15	365	2.7
Porcentaje	78.0	17.6	4.3	100	2.74

Fuente: Elaboración propia.

En la UGEL Nauta, los usuarios opinan en lo relacionado a la **Calidad del servicio en la capacidad de respuesta**, el 78.0% están complacidos, el 17.6% están satisfechos y el 4.3% están insatisfechos. Likert =2.74, indica satisfecho con la capacidad de respuesta del servicio al usuario (Tabla 8)

Tabla 9: Opinión de los usuarios respecto a la Calidad de Servicio en su componente seguridad en la UGEL Nauta, 2021

Calidad de servicio: Seguridad	Opinión de usuarios			Total	Likert
	Complacido (3)	satisfecho (2)	Insatisfecho (1)		
Con la competencia profesional de los servidores de esta institución usted está:	259	85	21	365	2.7
Con la facilidad y claridad de los servidores para transmitir sus conocimientos en cuanto a la calidad del servicio usted está:	265	80	20	365	2.7
Con la protección de la confidencialidad de la información contenida por parte de los servidores de esta institución usted está:	254	86	25	365	2.6
Con la confianza depositada por los usuarios hacia los servidores de esta institución usted está:	254	89	22	365	2.6
Porcentaje	70.7	23.3	6.0	100	2.6

Fuente: Elaboración propia.

En la UGEL Nauta, quienes utilizan el servicio opinan respecto a la **Calidad del servicio en la seguridad**, el 70.7% están complacidos, el 23.3% están satisfechos y el 6.0% están insatisfechos. Likert =2.6, indica satisfecho con la seguridad del servicio al usuario (Tabla 9)

Tabla Resumen 2: consolidado de la apreciación de los usuarios en la relación a la Calidad de Servicio en la UGEL Nauta, 2021.

Calidad de servicio		Opinión del usuario			Total	Likert
		Complacido (3)	satisfecho (2)	Insatisfecho (1)		
Elementos tangibles	Encuestados	288	61	16	365	2.7
	%	78.9	16.7	4.4	100	
Empatía	Encuestados	358	5	2	365	2.9
	%	98.1	1.4	0.5	100.0	
Fiabilidad	Encuestados	258	78	29	365	2.6
	%	70.7	21.4	7.9	100	
Capacidad de respuesta	Encuestados	285	64	16	365	3
	%	78.1	17.5	4.4	100.0	
Seguridad	Encuestados	258	85	22	365	2.7
	%	70.7	23.3	6.0	100.0	
Promedio general	encuestados	289	59	17	365	2.8
%	%	79.3	16.1	4.7	100.0	

Interpretación:

La **calidad de servicio** que ofrecen los servidores de la UGEL Nauta el 79.3% están complacidos, el 16.1% están satisfechos y el 4.7% están insatisfechos, en general la **calidad de servicio al usuario** es percibida en el nivel (2.8) que significa satisfecho. Siendo la más resaltante la capacidad de respuesta que alcanzó un nivel de (3) que significa complacido con el servicio (Tabla R2)

3.3. Cumplimiento de objetivo específico 3

Evaluar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta-2021.

Tabla 10: Relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la UGEL Nauta, 2021

Gestión Administrativa.		Calidad de servicio al usuario						Total	
		Elementos tangibles, Empatía, Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad.							
		Complacido	%	Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Usuarios	%
Planeación, Organización, Dirección y Control	De acuerdo	221	60.5	43	11.8	10	2.7	274	75.1
	En desacuerdo	53	14.5	4	1.1	14	3.8	71	19.5
	Indiferente	7	1.9	7	1.9	6	1.6	20	5.5
	Total	281	77.0	54	14.8	30	8.2	365	100.0

$$X^2_e = 44.73. \text{ gl} = 4, \alpha = 0.05, p = 0.000, X^2_{(0.95)4} = 9.49$$

La tabla muestra que la gestión administrativa con sus componentes: Planear, Organizar, Dirigir y Controlar, el 75% de usuarios están de acuerdo, el 19.55 están en desacuerdo y el 5.5% están indiferentes con la gestión, así mismo en relación a la variable calidad de servicio al usuario el 77% están complacidos, el 14.8% están satisfechos y el 8.2% están insatisfechos con el servicio recibido. Cabe precisar que el 60.5% de usuarios están de acuerdo con la gestión administrativa y están complacidos con el servicio, pero el 39.5 % tienen apreciación diferente están en desacuerdo.

Para medir la relación de las variables se verifico las siguientes hipótesis:

Verificación de hipótesis

Hipótesis Nula:

No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la UGEL Nauta, 2021

Hipótesis alternativa:

Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la UGEL Nauta, 2021

El análisis se realizó al 5% de significación, utilizando el SPSS-V-23

Estadístico de prueba	Valor	Grados de libertad	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44.73	4	0.000
N de casos válidos	365		

La hipótesis nula es rechazada, si el valor de p (significación asintótica bilateral) es menor del 5%=0.05, caso contrario se acepta (**González González, J. 2009, p: 30**).; en la investigación se obtuvo p valor =0.000

Decisión: la hipótesis nula es rechazada ($p= 0.000$), y se acepta la hipótesis alternativa

Conclusión: si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa local de Nauta, 2021, al 5% de significación.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Discusion

En la presente investigación desarrollada, a nivel de objetivo general, *determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta, 2021*. Existe relación significativa ($p=0.000$) **con resultados de $X^2_e= 44.73$** . con 4 grados de libertad comparado con $X^2_{(0.95)4} =9.49$. al 5% de significación. **Berrocal, R. & Guerreros, N. (2019)**, en su trabajo “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, Ayacucho - 2019”. Determino que, entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en el Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga existe una relación significativa, con margen de error menor al 5%, como $p=0.000$..

A nivel de objetivo específico 1. Analizar la opinión de los usuarios respecto a la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta – 2021, la opinión de los usuarios respecto a la **Gestión administrativa** en la Unidad de gestión educativa local de Nauta, el 70.1% están de acuerdo, el 23.4% están en desacuerdo y el 6.4% están indiferentes; **al analizar** la opinión respecto a la gestión administrativa, los usuarios lo califican en nivel 2.6 de la escala de Likert, lo que significa que están “en desacuerdo” con la gestión administrativa en la UGEL Nauta. Solamente resaltando el componente de control con 80.8% de apreciación favorable y planeación con menos participación en el análisis de los datos. **Gonzales, L. (2018)**, Descubrió que gracias a la comunicación integrada del equipo, la capacitación y la forma en que el equipo satisface las necesidades del cliente, existe un buen equilibrio entre la administración de la oficina y lo que los clientes experimentan a través del servicio y supera las expectativas.

A nivel de objetivo específico 2: Analizar la opinión de los usuarios en relación a la calidad del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local

de Nauta -2021, en la UGEL Nauta, el 79.3% de los usuarios están complacidos, el 16.1% están satisfechos y el 4.7% están insatisfechos, con el servicio que ofrecen los servidores el **análisis** en general muestra que la **calidad de servicio al usuario** es percibida en el nivel (2.8 de la escala de actitudes de Likert) que significa satisfecho. Siendo la más resaltante la capacidad de respuesta que alcanzó un nivel de (3) que significa complacido con el servicio; al respecto **Berrocal, R. & Guerreros, N. (2019) determinó que el 47.7%** de usuarios del Área de Recursos Humanos de la UGEL Huamanga, Ayacucho, se observa una gestión administrativa y calidad de servicio de nivel regular y el 25.2% reporta una gestión administrativa y una calidad de servicio eficiente y el 27.1 % reportan ser deficiente.

A nivel de objetivo específico 3

Evaluar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta-2021. Al verificar la hipótesis de investigación, el resultado es significativo al 5% de significación con ($p= 0.000$), este resultado es de procesos que se vienen realizando continuamente bien o mal, pero se realiza, el interés de la investigación es evaluar esos procesos, se utilizó la valoración de Likert para cada variable y se obtuvo para la Gestión administrativa igual a 2.6 que equivale en desacuerdo, y para la Calidad de servicio igual a 2.8 que equivale a satisfecho. El interés es llegar a la puntuación 3, **Gómez, M. (2021)**, su objetivo fue analizar la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020, se concluye que el uso de una adecuada gestión administrativa es fundamental para la prestación de servicios de calidad. El personal de emergencia Tipo C del Valle de San Rafael desconoce algunas de las características de este centro de salud pública.

4.2. Conclusiones

En la investigación se concluye:

1. Respecto a la gestión administrativa, 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. En general la opinión respecto a la gestión administrativa, los usuarios lo califican en nivel 2.6 de la escala de Likert, lo que significa que están “en desacuerdo” con el cumplimiento de los componentes de la gestión administrativa como buenas prácticas de servicio al Usuario (Referencia: Tabla 1, 2, 3, y 4)
2. Respecto a la calidad del servicio, los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa local de Nauta 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. En general la **calidad de servicio al usuario** es percibida en el nivel (2.8 de la escala de actitudes de Likert) que significa satisfecho con la calidad de servicio al usuario como buenas prácticas de servicio en general (Referencia: Tabla 5, 6,7,8 y 9)
3. En la investigación se determinó que **Existe** relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa local de Nauta, 2021, ($p=0.000$).

4.3. Recomendaciones

1. A los responsables de la Dirección de Recursos Humanos, se sugiere hacer sensibilización del contenido del Manual de organización y funciones con los trabajadores y hacer seminarios taller acerca del cumplimiento de dicho documento.
2. Se recomienda a los órganos de dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta, tomar en cuenta lo estipulado en la propuesta de mejora del servicio al usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Barrantes, R. (2014). Investigación, Un camino al conocimiento, Un Enfoque Cualitativo, Cuantitativo y Mixto. San José, Costa Rica, Editorial EUNED
- Blanco García, C. (2013). Comunicación y atención al cliente. Madrid, Spain: Macmillan Iberia, S.A. Recuperado de <https://elibronet.ucatolica.basesdedatosezproxy.com/es/lc/ucatolica/titulos/42955>.
- Cabanillas, F. (2021). La gestión administrativa efectiva para la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pimentel. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57846>
- Del Refugio, P. (2012). Administración de pequeñas empresas. Red del Tercer Milenio. México D.F., México. Recuperado a partir de http://aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_pequeñas_empresas.pdf
- Echavarría Toledo, S..(2018) Los tipos de Escalas y ejemplos para su diseño. Material de apoyo al taller de diseño de proyectos de investigación educacional y social. Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. Cuba. Disponible en:http://uvsfajardo.sld.cu/sites/uvsfajardo.sld.cu/files/tipos_de_escala_y_ejemplos_de_diseno.pdf
- Figuroa, A. (2013). *Los indicadores de atención al cliente que realmente importan*. Actualidad CRM. Pág. 6-12.
- Gallardo, E. (2015). *Fundamentos de la Administración*. Universidad de Barcelona. Barcelona, España.
- Gómez, M. (2021). Tesis: Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas”, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>
- González Carrillo, Leda Minerva (2018). *Influencia de la gestión administrativa en el servicio al cliente de Matagalpa tours en el periodo enero - agosto*

2017. Maestría thesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- González González, J. (2009). Manual básico con SPSS. Manual de introducción al SPSS, pág. 30. Universidad de Talca. Chile Disponible en: https://www.fibao.es/media/uploads/manual_basico_spss_universidad_de_talca.pdf
- González Teruel A. (2005). Los estudios de necesidades y uso de la información: fundamentos y perspectivas actuales. Ediciones TREA, S.L. España, Pg. 40
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio (2014). Metodología de la Investigación. México D.F. Mc Graw Hill Education. Recuperado del 7 de 7 de 2018.
- Hoffman, K y J. Bateson (2002). Fundamentos de marketing de servicios: Conceptos, estrategias y casos. (2ª. ed.). México D.F.: Internacional Thomson Editores, S.A.
- Kotler, Philip (2003). Dirección de mercadotecnia, 8va. Edición, Editorial Prentice Hall. Pág.40, 41.
- Marcó F. Loguzzo H. & Fedi J. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. 2da. Edición. Editorial Universidad Nacional Arturo Jauretche. Buenos Aires, Argentina.
- Münch (2010), "Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo" 1ra Edición. México.
- Núñez, H. (2015). *Servicio al cliente*. 4ta. Edición. Edamsa impresiones. México
- Ocampo L., & Valencia S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Red Asistencial ESSALUD- Tumbes*. (tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/88>
- Palacios, Y. & Córdova, J. (2018). La gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) en la Gerencia de Desarrollo vial y transporte de la municipalidad provincial de Chiclayo, año 2018.Universidad señor de Sipán. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5132>

- Peña, M. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari, Áncash. (tesis de grado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Quimi, R. (2016). Tesis: Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del Ecuador C.D.E. E. P. del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2014, Universidad Estatal Península Santa Elena, La Libertad, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/3254>
- Quispe, F. I. (2019). La calidad en atención al cliente en América Latina durante los últimos 10 años, una revisión sistemática (Trabajo de investigación). Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/22992>
- Reyes, T. (2015). Tesis: Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros La Maná periodo 2013, Universidad Técnica de Cotopaxi, La Maná, Ecuador.
- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *anales de documentación*, N. ° 3
- Roque, J. (2016). *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la calidad de la atención al cliente en la mype comercial "San Martín" – Chiclayo*. Universidad Señor de Sipan. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/2708>
- Serna, H. (2006). Conceptos básicos. En *Servicio al cliente* (p.19). Colombia: Panamericana editorial Ltda.
- Serna, P. (2006). Del servicio al cliente a la gestión de clientes. En *Servicio al cliente* (pp.29-39). Colombia: Panamericana editorial Ltda.
- Tagua, B. (2016). Tesis: La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el mercado El Dorado del Cantón Pastaza, año 2014, Universidad Regional de los Andes, Puyo, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3844>
- Toral, R. del C., & Zeta, A. (2017). GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL AREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA. *Sur Academia: Revista Académica-Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa*, 3(6).

Recuperado a partir de
<https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>

Zarate, G. (2019). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros-Apurímac 2019*. (tesis de grado).

Recuperado de
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAJ_93168f713c9826517f6_ae6a9c28b1a19

Zeithaml y Bitner. (2002). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. 2a. ed. México D.F.: Editorial McGraw-Hill.

ANEXOS

ANEXO Nº 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE NAUTA- 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cómo es la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta 2021?	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta - 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la opinión de los usuarios respecto a la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta - 2021. 2. Analizar la opinión de los usuarios respecto a la calidad del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta -2021. 3. Evaluar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta-2021. 4.- Elaborar una propuesta para mejorar el servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Nauta 2021. 	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta- 2021.</p> <p>Hipótesis Nula:</p> <p>No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta- 2021.</p>	<p>V. Independiente</p> <p>X: <u>Gestión Administrativa</u></p> <p>Marcó F., Loguzzo H., & Fedi J. (2016), señalan: "Son las actividades que se realizan para coordinar esfuerzos de un grupo, es decir de qué manera tratan de alcanzar las metas u objetivos con la ayuda de los colaboradores y las herramientas que éstos poseen, a través del desempeño de ciertas labores esenciales como son: planeación, organización, dirección y control".</p> <p>V. Dependiente</p> <p>Y: <u>Calidad de servicio</u></p> <p>Figuroa (2013) manifiesta que: "Es una estrategia básica para enmarcar la estructura y funcionabilidad organizativa dentro de parámetros que consideren las expectativas y requerimientos del cliente, la importancia del recurso humano para dar respuesta a estas exigencias debe ser determinante para garantizar la calidad de los servicios que ofertan". (pp. 6-12)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico • Plan operativo • Plan de mercadeo • Estructura orgánica • ROF, MOF, CAP • Toma de decisiones • Estilo de liderazgo • Motivación • Comunicación • Supervisión • Evaluación <ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones físicas, tecnología. • Cumplimiento de exigencias normativas. • Rapidez en soluciones a imprevistos. • Precios acordes con lo contratado, habilidades demostradas por el personal. • Conocimientos y comprensión de la necesidad del usuario 	<p>Tipo de investigación: básica descriptiva y correlacional</p> <p>Diseño: no experimental transversal.</p> <p>Esquema:</p> <p>El diagrama muestra un sistema de coordenadas con un eje horizontal etiquetado como 'Ox' y un eje vertical etiquetado como 'Oy'. El origen es 'O'. Hay un punto 'M' en el cuadrante superior izquierdo y un punto 'r' en el cuadrante superior derecho. Una flecha azul apunta desde 'M' hacia 'Ox', y otra flecha azul apunta desde 'r' hacia 'Oy'.</p> <p>Población y muestra</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>

ANEXO N° 02 Cuestionario
 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Instrumento para la evaluar la “**Gestión Administrativa**” en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta.

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre aspectos referidos a la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la unidad de Gestión Educativa Local de Nauta

Los datos proporcionados por Usted serán utilizados sólo con fines académicos y de investigación, agradecemos el apoyo brindado.

I. Datos personales

Edad: Sexo:

II. Instrucciones

Por favor leer cuidadosamente cada pregunta y marcar con x o aspa, según tu opinión desfavorable o favorable con la siguiente valoración:

(3) De Acuerdo, (2) En Desacuerdo, (1) Indiferente.

N°	ITEM	3	2	1
	A) PLANEACION.			
1.	¿Cuál es su opinión respecto a la planificación del servicio para atención al usuario en esta institución?			
2.	¿Cuál es su opinión respecto a la proyección de la dirección para mejorar la atención a futuro en esta institución?			
3.	¿Cuál es su opinión respecto al plan operativo institucional que posee la institución donde se establece la planificación de atención al usuario?			
4.	¿Cuál es su opinión respecto a la planeación de actividades que posee esta institución para la atención adecuada a los usuarios?			
	B) ORGANIZACIÓN.			
5.	¿Cuál es su opinión respecto a la organización de los servicios en esta institución?			
6.	¿Cuál es su opinión respecto a la estructura orgánica que posee la institución para lograr el adecuado servicio al usuario?			
7.	¿Cuál es su opinión respecto a los instrumentos de gestión organizacional que posee esta institución como son : ROF, MOF, PT, son aplicados para mejorar el servicio al usuario?			
8.	¿Cuál es su opinión respecto al cumplimiento adecuado de las funciones de los trabajadores para lograr el servicio eficiente al usuario en esta institución?			
	C) DIRECCION.			

N°	ITEM	3	2	1
9.	¿Cuál es su opinión respecto a los procedimientos administrativos empleados en las diferentes áreas de la institución para lograr el servicio eficiente al usuario?			
10.	¿Cuál es su opinión respecto a las decisiones oportunas y adecuadas por parte de la dirección de la institución para lograr la calidad de servicio al usuario?			
11.	¿Cuál es su opinión respecto al liderazgo existente desde la dirección de la institución para impartir las políticas y lograr el buen servicio al usuario?			
12.	¿Cuál es su opinión respecto a la existencia de coordinación entre la dirección y las diferentes áreas de la institución para lograr el servicio al usuario?			
13.	¿Cuál es su opinión respecto a la existencia de motivación oportuna desde la dirección de la institución para lograr el buen servicio al usuario?			
	E) CONTROL.			
14.	¿Cuál es su opinión respecto a los resultados obtenidos del servicio brindado a los usuarios en esta institución ?			
15.	¿Cuál es su opinión respecto a la adecuada comunicación de los resultados obtenidos que existe desde la dirección de la institución?			
16.	¿Cuál es su opinión respecto a la adecuada supervisión existente de todas las actividades desde la dirección de la institución?			
17.	¿Cuál es su opinión respecto al conocimiento oportuno de los resultados de la evaluación de las actividades de la institución concerniente al servicio al usuario?			
18.	Cuál es su opinión respecto a las correcciones que se toman de acuerdo a los resultados de las evaluaciones realizadas por la dirección de la institución en favor del servicio al usuario			

Muchas gracias

ANEXO N° 03 CUESTIONARIO
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Instrumento para la evaluar la “**Calidad del Servicio**” en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta.

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre aspectos referidos a la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la unidad de Gestión Educativa Local de Nauta

Los datos proporcionados por Usted serán utilizados sólo con fines académicos y de investigación, agradecemos el apoyo brindado.

I. Datos personales

Edad: Sexo:

II. Instrucciones

Por favor se le pide leer cuidadosamente cada pregunta y marcar con X o aspa, según tu opinión desfavorable o favorable con la siguiente valoración:

(3) Complacido, (2) Satisfecho, (1) Insatisfecho.

N°	ITEM	3	2	1
	A) “ELEMENTOS TANGIBLES”			
1.	Con las instalaciones físicas en cuanto a fachada, luces, accesos, señalización usted está:			
2.	Con la distribución de ambientes, equipos y mobiliario de la institución usted está:			
3.	Con las condiciones ambientales de la sede institucional en cuanto a limpieza, temperatura, iluminación, ruidos usted está:			
4.	Con el uso de la tecnología en la prestación del servicio al usuario en la institución usted está:			
5.	Con la apariencia del local institucional y el espacio de atención al usuario usted está:			
	E) EMPATÍA			
6.	Con la actitud de los servidores de la institución de estar siempre atentos a sus deseos y necesidades usted está :			
7.	Con la atención personal que brindan los servidores de la institución usted está:			
8.	Con el trato en todo momento que brindan los servidores de la institución usted está :			
9.	Con la comprensión por parte de los servidores de la institución a cada una de las necesidades que se presentan usted está:			
10.	Con la rapidez en la atención por parte de los servidores de la institución usted está:			
	B) FIABILIDAD			
11.	Con la respuesta directa e inmediata a una petición de servicio efectuada a la institución usted está:			

N°	ITEM	3	2	1
12.	Con el cumplimiento del aspecto normativo en cuanto a la calidad del servicio por parte de la institución usted está:			
13.	Con el tiempo previsto sobre la culminación del servicio al usuario en esta institución usted está:			
14.	Con la supervisión de los organismos públicos en cuanto al cumplimiento de la calidad de servicio en la institución usted está:			
	C) CAPACIDAD DE RESPUESTA			
15.	Con las las horas de servicio de atención al usuario en esta institución usted está:			
16.	Con la rapidez de los servidores de esta institución para atenderle usted está:			
17.	Con la puntualidad en el servicio prestado en esta institución usted está:			
18.	Con el tiempo de espera para la obtención del servicio requerido en esta institución usted está:			
19.	Con la rapidez que muestran los servidores ante el requerimiento del usuario en esta institución usted está:			
	D) SEGURIDAD			
20.	Con la competencia profesional de los servidores de esta institución usted está:			
21.	Con la facilidad y claridad de los servidores para transmitir sus conocimientos en cuanto a la calidad del servicio usted está:			
22.	Con la protección de la confidencialidad de la información contenida por parte de los servidores de esta institución usted está :			
23.	Con la confianza depositada por los usuarios hacia los servidores de esta institución usted está:			

Muchas gracias

VALIDACIÓN DE ENCUESTA

Informe de juicio de expertos sobre instrumento de investigación

I. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DESERVICIO AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - NAUTA 2021"

- Apellidos y Nombres del experto: **GOICOCHEA ESPINO JULIO OSWALDO**
- Grado académico: **DOCTOR**
- Institución en la que trabaja el experto: **UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA**
- Cargo que desempeña: **DOCENTE ASOCIADO**
- Instrumento motivo de la evaluación: **CUESTIONARIO**
- Autor del Instrumento: **Javier Antonio Cárdenas Guevara**

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

Muy deficiente (1), Deficiente (2), Aceptable (3), Buena (4), Excelente (5)

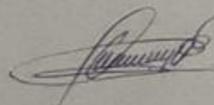
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento, permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionado con las variables en todas las dimensiones o indicadores, de manera que permita hacer abstracciones o inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENSIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
	SUBTOTAL				8	40
	TOTAL	48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se obtiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: El instrumento cumple con los criterios metodológicos para ser aplicado a la muestra en estudio, por ser claro y preciso para la recolección de datos.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8

Nauta, julio del 2021



Firma del experto
DNI N° 17859329

Informe de juicio de expertos sobre Instrumento de investigación

I. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - NAUTA 2021"

- Apellidos y Nombres del experto: **TELLO UPIACHIHUA CARLOS AUGUSTO**
- Grado académico: **MAESTRO**
- Institución en la que trabaja el experto: **UNIVERSIDAD PERUANA DEL ORIENTE**
- Cargo que desempeña: **DOCENTE**
- Instrumento motivo de la evaluación: **CUESTIONARIO**
- Autor del Instrumento: **Javler Antonio Cárdenas Guevara**

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

Muy deficiente (1), Deficiente (2), Aceptable (3), Buena (4), Excelente (5)

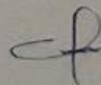
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento, permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionado con las variables en todas las dimensiones o indicadores, de manera que permita hacer abstracciones o inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENSIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
	SUBTOTAL				4	45
	TOTAL	49				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se obtiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: El instrumento cumple con los criterios metodológicos para ser aplicado a la muestra en estudio, por ser claro y preciso para la recolección de datos.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9

Nauta, julio del 2021



Firma del experto
DNI N° 01136062

Informe de juicio de expertos sobre instrumento de Investigación

I. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DESERVICIO AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - NAUTA 2021"

- Apellidos y Nombres del experto: **GOICOCHEA ESPINO JULIO OSWALDO**
- Grado académico: **DOCTOR**
- Institución en la que trabaja el experto: **UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA**
- Cargo que desempeña: **DOCENTE ASOCIADO**
- Instrumento motivo de la evaluación: **CUESTIONARIO**
- Autor del Instrumento: **Javier Antonio Cárdenas Guevara**

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

Muy deficiente (1), Deficiente (2), Aceptable (3), Buena (4), Excelente (5)

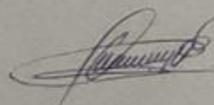
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento, permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionado con las variables en todas las dimensiones o indicadores, de manera que permita hacer abstracciones o inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENSIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
	SUBTOTAL				8	40
	TOTAL	48				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se obtiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:** El instrumento cumple con los criterios metodológicos para ser aplicado a la muestra en estudio, por ser claro y preciso para la recolección de datos.

IV. **PROMEDIO DE VALIDACIÓN:** 4.8

Nauta, julio del 2021



Firma del experto
DNI N° 17859329

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA RECOJO DE INFORMACIÓN

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

Nauta, 20 de Julio de 2021

CARTA N° 002-2021

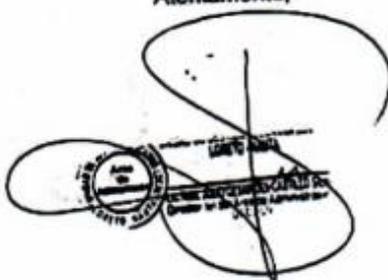
Señor:
Javier Antonio Cardenas Guevara

Presente;

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE LORETO NAUTA 2021**

Por el presente, el que suscribe, señor Julio Cesar del Castillo Silva, AUTORIZO al alumno: Javier Antonio Cárdenas Guevara, identificado con DNI N° 05337456, estudiante de la Escuela Profesional de Administración, y autor del trabajo de investigación denominado: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE LORETO NAUTA 2021**, al uso de dicha información del Proyecto de Investigación, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text "UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE LORETO NAUTA" and "Escuela Profesional de Administración".

Recibido
21-07-21
10.00 AM


RESOLUCIÓN DE PROYECTO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0713-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 01 de setiembre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0040-2021/EAP-USS, de fecha 28 de agosto de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración Pública y proveído del Decano de FACEM, de fecha 28/08/2021, donde solicita la aprobación de Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, Grupo 06 - 2021, de la EAP de Administración Pública, a cargo de la MSc. Ana María Guerrero Millones, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiante del Curso de actualización, Grupo 06 - 2021, a cargo de la MSc. Ana María Guerrero Millones, de la Escuela Profesional de Administración Pública, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE



Mg. Mario Fernando Ramos Moscol
Decano (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0716-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR(S)	TÍTULO	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	PINZON NIÑO MIGUEL ORLANDO	INFLUENCIA DEL PROGRAMA PENSIÓN 65 EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS ADULTOS MAYORES DEL DISTRITO DE MOYOBAMBA, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	CARDENAS GUEVARA JAVIER ANTONIO	LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE NAUTA- 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

FORMATO T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 08 de Noviembre de 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
CARDENAS GUEVARA, JAVIER ANTONIO con DNI N° 05337456

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - NAUTA 2021"** presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACION PÚBLICA**, de la Facultad de **CIENCIAS EMPRESARIALES**, Programa Académico de **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Cárdenas Guevara Javier Antonio	05337456	

FOTOS DE APLICACIÓN DE ENCUESTA







REPORTE TURNITIN

CARDENAS-GUEVARA-ADM-PUB-VI-TALLER

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	23%	1%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.pucese.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	uvsfajardo.sld.cu Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
8	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Peruana del Oriente Trabajo del estudiante	<1%

10	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
14	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	papers.ssrn.com Fuente de Internet	<1 %
17	blog.hotelesrh.com Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Colegio Champagnat Trabajo del estudiante	<1 %
19	moam.info Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	www.slideshare.net	

	Fuente de Internet	<1 %
22	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %
25	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
28	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
29	Submitted to Universidad Tecnológica de los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
30	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
31	www.boe.es Fuente de Internet	<1 %

32	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
34	pixeldigital.com.mx Fuente de Internet	<1 %
35	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
36	www.malcolmread.co.uk Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias Apagado
 Excluir bibliografía Apagado

ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE ORIGINALIDAD

Yo, **ANA MARÍA GUERRERO MILLONES** docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Académico Profesional de ADMINISTRACIÓN PÚBLICA de la Universidad SEÑOR DE SIPÁN, revisor (a) de la tesis titulada: "**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - NAUTA 2021**", del bachiller **Cárdenas Guevara Javier Antonio**, constato que la investigación tiene un índice de similitud del **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 06 de Noviembre del 2021

.....
MSc. ANA MARÍA GUERRERO MILLONES

DNI: 17535600

PROPUESTA PARA MEJORAR EL SERVICIO AL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE NAUTA 2021

1. DESCRIPCION

Las conclusiones de la investigación **“La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la unida dad de gestión educativa local de Nauta, año 2021”**, permite formular el Plan de mejora de la calidad del servicio, con la finalidad de corregir las deficiencias y tratar de cumplir con las expectativas de los usuarios educativos de la UGEL- Nauta : directores de las diferente instituciones educativas de educación básica en las dimensiones tangibilidad, confiabilidad capacidad de respuesta, seguridad y empatía, así mismo las causas develadas por el personal administrativo que labora en la institución.

El diseño se enmarca en el enfoque de las necesidades del usuario planteadas en el marco de la modernización de la gestión educativa y los planteamientos del enfoque estratégico de gestión de calidad, que a partir de las deficiencias en el servicio al usuario se establecen líneas de acción estratégicas que se describen en objetivos específicos de la propuesta de mejora.

2. FUNDAMENTACIÓN

2.1. Marco legal

Ley N° 27658. Ley de la modernización de la gestión del Estado

Decreto legislativo 276 y su Reglamento

Ley N°27444, Ley de procedimientos administrativos

Decreto supremo N°015-2002-ED. Reglamento de organización y funciones de las direcciones regionales de educación y de las unidades de gestión educativa.

Manual de organización y funciones de la UGEL Nauta

2.2. Aspecto técnico

El servicio al ciudadano es la razón de ser en el marco de la gestión pública, lo que significa que toda organización o entidad pública debe definir prioridades en base a las necesidades o expectativas de los usuarios. Lo cual implica cambiar los paradigmas de la gestión de la calidad del servicio, a un enfoque de demanda lo cual se basa en las necesidades y expectativas de los usuarios; esto implica flexibilidad para adecuarse a la diversidad de las necesidades de los usuarios y a sus múltiples particularidades, así como a un sistema abierto, dialogante con participación democrática.

La calidad del servicio es una cultura, una forma de ser, de vivir y de actuar de acuerdo a una serie de valores, pues requiere el cambio de actitud con el usuario, esto implica el uso de la comunicación efectiva, capacidad asertiva y empatía, compromiso profesional. la calidad de servicio requiere del personal que labora en la UGEL-Nauta de mayor capacitación, idoneidad personal y profesional en el cargo que desempeña.

3. SISTEMATIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN LA UGEL NAUTA

Dimensión	Problemas y/o deficiencias	Razones que la condicionan
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none">- Deficiente modernidad y funcionalidad de los equipos.- Ausencia de mantenimiento de las instalaciones eléctricas- Inadecuada infraestructura y planta física.- Mobiliario y equipos deteriorados- Falta de capacidad instalada- Insalubridad de ambientes- Espacios de oficinas sin aforo reglamentario	<ul style="list-style-type: none">- Gestión de mantenimiento de la infraestructura e instalaciones deficiente.- Escaso compromiso directivo con la cultura de calidad del servicio al usuario.- Oficinas y módulos de atención inadecuados.- Equipos de trabajo, mobiliario y materiales de logística inadecuados.

Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento de promesas - Trámites lentos y engorrosos - Personal no comprometido con su trabajo - Falta de personal competente - Información imprecisa y desarticulada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de compromiso e iniciativa del personal. - Se reúsan al cambio y solución de problemas. - Complejidad de trámites. - Desconocimiento del MOF, MAPRO y ROF. - Sobrecarga laboral
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Escasa iniciativa y proactividad del personal - Atención lenta al usuario - Escasa disposición del personal en la atención del usuario por sobrecarga laboral - Tramites complejos y deficientes 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de capacitación laboral. - Manejo deficiente de la logística. - Personal con experiencia laboral incipiente en el cargo. - Sistema de comunicación ineficiente
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Usuarios desorientados en sus trámites documentarios - Personal no conoce sus funciones. - Falta de interés en la atención al usuario - Incumplimiento de funciones del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de capacitación en calidad del servicio. - Deficiente predisposición en sus tareas - Deficiente manejo de habilidades sociales
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Incomodidad por la falta de atención al usuario - Personal desconoce necesidades e intereses de usuarios - Deficiente comunicación del personal al usuario - Horarios no accesibles 	<ul style="list-style-type: none"> - Resentimiento hacia el servicio brindado. - Ausencia de compromiso personal con el servicio. - Incompetencia laboral en la calidad del servicio de atención.

4. ENFOQUE DE LA PROPUESTA

La problemática se caracteriza por una serie de deficiencias, expectativas insatisfechas y razones que lo condicionan a brindar un servicio deficiente, la propuesta se plantea en base al enfoque de necesidades del ciudadano, que se basa en el marco de la modernización de la gestión pública, la cual implica conocer previamente las necesidades de las y expectativas de los usuarios externos; para establecer las líneas de acción prioritarias de la institución y alinearlos a la de los usuarios de tal manera que se visualice como una filosofía de gestión de la dirección basada en principios, prácticas y técnicas.

5. MARCO ESTRATÉGICO

5.1. De los lineamientos institucionales

La visión de la UGEL Nauta al 2021, es ser líder de la Región Loreto en la gestión educativa descentralizada, ética, democrática y con resultados de calidad

La Misión en la UGEL Nauta se orienta a promover y asegurar la oferta de un servicio educativo de calidad tanto público como privado basado en una gestión eficiente.

5.2. De los principios orientadores de la calidad del servicio

Principio de acceso universal: esfuerzo por lograr la accesibilidad de todos los usuarios a los servicios con igualdad y sin distinciones ni mucho menos discriminación

Principio de servicio público: orientado al servicio de los usuarios y lograr la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Principio de transparencia y participación: ciudadana: transparencia en la gestión, abierta al público y a las propuestas de mejora y de cambio

Principio de imparcialidad: asegura la atención a todos los usuarios con igualdad, sin discriminación por ningún motivo.

Principio de eficiencia: logra la optimización de los recursos disponibles en la consecución de los resultados

Principio de eficacia: cumplir con el logro de objetivos, metas y estándares para satisfacer necesidades y expectativas del usuario.

Principio de evaluación y mejora continua: orientado a la identificación de oportunidades para mejorar los procesos y servicios al usuario

6. OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORA

De acuerdo a los resultados de la investigación respecto a los componentes de las variables de estudio en base al modelo SERVQUAL, razones que explican las deficiencias de la gestión del servicio al usuario, se propone los siguientes objetivos.

6.1. Objetivo general

Mejorar la calidad del servicio al usuario de la UGEL Nauta, mediante la propuesta de mejora de la gestión de la calidad del servicio, basada en enfoque por demanda y calidad de gestión administrativa

6.2. Objetivos específicos

1. Promover una cultura de calidad del servicio en la UGEL Nauta, mediante la incorporación de lineamientos estratégicos y de organización en los documentos gestión de la UGEL Nauta.
2. Gestionar la mejora de los factores relacionados con las características de la infraestructura, condiciones y soporte con lo que cuenta la UGEL Nauta para la atención al usuario.
3. Fortalecer un sistema de comunicación eficiente, mediante el desarrollo de mecanismos de accesibilidad, canales de atención al usuario y acceso a la información en forma remota
4. Promover la mejora del proceso de servicio de atención al usuario y simplificación administrativa mediante reforzamiento de mecanismos internos y regulación del funcionamiento para responder a las contingencias y demandas de los usuarios
5. Mejorar las competencias del personal en el marco de una cultura de calidad de atención al usuario

7. MATRIZ ESTRATÉGICA

Del objetivo estratégico 1: Promover una cultura de calidad del servicio en la UGEL Nauta, mediante la incorporación de lineamientos estratégicos y de organización en los documentos gestión de la UGEL Nauta.

Nº	Objetivos tácticos	Estrategias / actividades	Responsables
01	Institucionalizar la cultura de calidad del servicio al usuario en la UGEL Nauta.	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporación de lineamientos de la calidad del servicio al usuario en los diversos documentos de gestión de la UGEL, - En el PEL, uno de sus objetivos estratégicos institucionales debe ser calidad de servicio al usuario - . En el Plan Operativo Institucional (POI) incorporar actividades orientadas a la calidad de servicio <p>En las diferentes áreas /órganos, incorporar una acción estratégica institucional que permita concretar el logro del objetivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño de un plan de articulación intrainstitucional (entre los funcionarios, trabajadores de la UGEL) dar respuesta a las preguntas ¿Que somos?, ¿qué hacemos?, ¿qué espera el usuario de nosotros? Esto genera la autoevaluación personal 	Equipo directivo Planificación
02	Constituir un equipo responsable de la gestión de la calidad y mejora del servicio de atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de monitoreo, evaluación y mejoramiento de los procesos de atención al usuario en la UGEL - Constitución de un equipo de mejora continua de la calidad del servicio al usuario. - Implementación de la oficina de calidad - Implementar un sistema de gestión de calidad en la UGEL, basada en el enfoque por procesos y por demanda. 	Director Jefe de Administración Jefe de personal
03	Plantear un plan de incentivos y reconocimiento al logro de la calidad del servicio al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración e implementación de un plan de incentivos de manera individual o colectiva a los logros en la mejora de la calidad del servicio al usuario. - Aprobación de una directiva institucional de reconocimiento al logro de la calidad del servicio al usuario. 	Director Jefe de Administración Jefe de personal

Del objetivo específico 2: Gestionar la mejora de los factores relacionados con las características de la infraestructura, condiciones y soporte con lo que cuenta la UGEL Nauta para la atención al usuario.

Nº	Objetivos tácticos	Estrategias / actividades	Responsables
01	Gestionar ante el gobierno local y regional a través de mecanismos de inversión pública la asignación presupuestal para la construcción del local y/o remodelación de la capacidad instalada.	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en el presupuesto participativo local mediante proyecto de inversión pública. - Gestión al Gobierno Regional de Loreto, la elaboración del perfil del proyecto y asignación presupuestal - Estudio diagnóstico sobre las adaptaciones que requiere la infraestructura de los espacios de atención ciudadana y servicios Públicos. 	<p>Director Jefe de Administración Jefe de personal</p>
02	Promover y garantizar las condiciones adecuadas de aforo en espacio físico para la atención a los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> - Campaña de remodelación y/o mantenimiento de mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación, instalaciones eléctricas, sanitarias, oficinas, etc. - Desarrollar las plataformas de atención, señalización, de soporte y atractivo para la atención a la ciudadanía. <p>Obtención del certificado de Inspección Técnica de Seguridad en edificaciones – ITSE.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementación de un sistema de señalización, mapa de riesgos y mapas de ubicación para facilitar la ubicación del usuario. 	<p>Director de la UGEL Jefatura de Administración.</p>
03	Gestionar un proyecto de mantenimiento e implementación de equipos tecnológicos con características acordes a las necesidades de los puestos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Campaña de adquisición de módulos de computación, mediante apoyo de proveedores de la UGEL - Sensibilización y solicitud a empresas privadas y gobierno local la adquisición e implementación de equipos tecnológicos disponibles (PCs, fotocopiadoras, escáner, equipos de telefonía y comunicación) para la atención de trámites y entrega de bienes y servicios públicos - Programa de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y servicios básicos.. 	<p>Director Jefe de Administración Jefe de personal</p>

Del objetivo específico 3: Fortalecer un sistema de comunicación eficiente, mediante el desarrollo de mecanismos de accesibilidad, canales de atención al usuario y acceso a la información en forma remota

Nº	Objetivos tácticos	Estrategias / actividades	Responsables
01	Implementar un sistema de comunicación eficiente, que permita ampliar la cobertura de los servicios, agilizar los trámites, atender a usuarios vulnerables y mejorar el acceso a la información	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de una plataforma de atención, con ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos, etc. de forma personalizada. - Atención en horario corrido de lunes a sábado. - Instalación de una línea de llamadas gratuitas para trámites o servicios priorizados o críticos de usuarios distantes geográficamente. - Implementación de una página web de la UGEL Nauta para la entrega y/o descarga de información relacionada con trámites, recepción de consultas. - Implementar la oficina de calidad. 	<p>Director Jefe de Administración Jefe de personal Responsable trámite documentario</p>
02	Promover en la UGEL la transparencia, el acceso y la calidad de la información de la entidad pública, sobre los procedimientos administrativos y servicios contenidos en el TUPA.	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de un portal de transparencia que permita promover el acceso a la información pública. - Atención mediante un mecanismo virtual de las solicitudes de acceso a la información pública, mediante formato de solicitud disponible en la Web. - En los actuales momentos de COVID-19, designar y capacitar de un responsable de la atención de las solicitudes de acceso a la información pública y del Portal de Transparencia de la UGEL-Nauta. 	<p>Director Jefe de administración Asesor legal</p>
03	Promover en los usuarios información sobre los procedimientos administrativos y servicios requeridos	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización de los procedimientos precisados en el TUPA y/o MAPRO de manera colegiada por el personal de la UGEL. - Difusión del TUPA, sus formularios y la información sobre el -sustento legal y técnico a través de vitrinas, ventanillas, medios, virtuales u otro lugar visible de la UGEL Nauta. - Implementación del Sistema único de trámites (SUT) en la UGEL-Nauta 	<p>Director Jefe de administración Asesor legal</p>

Del objetivo específico 4: Promover la mejora del proceso de servicio de atención al usuario y simplificación administrativa mediante reforzamiento de mecanismos internos y regulación del funcionamiento para responder a las contingencias y demandas de los usuarios

N	Objetivos tácticos	Estrategias / actividades	Responsables
01	Brindar un servicio de atención fiable y eficiente al usuario en la gestión de trámites, orientación o información sobre los procedimientos administrativos, servicios requeridos	Designación de personal específico capacitado para brindar orientación al usuario para todos los canales de atención. Disponibilidad de personal que oriente los diversos servicios y trámites, entrega de formatos y formularios, material explicativo al usuario. Elaboración y difusión de protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos de aplicación estandarizada. Diseño de protocolos de bioseguridad	Equipo directivo Jefatura administrativa Jefe de personal Responsable de trámite documentario
02	Brindar un trato preferente, equitativo, empático y con seguridad a personal que requiere los servicios de la UGEL Nauta	Elaboración de una directiva por la UGEL sobre el servicio de atención al usuario, considerando lo dispuesto en la Ley N° 28683. Proceso del servicio de atención, se basa en el buen trato al usuario y capacidad para responder mediante un trato justo y equitativo.	Director Jefe de administración Jefe de personal
03	Garantizar un correcto funcionamiento de los procesos administrativos, mediante la metodología de simplificación administrativa precisada en el DS N° 007-2011-PCM	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos administrativos y servicios simplificados con las metodologías vigentes y uso de las TIC. - Manejo y difusión del TUPA de la UGEL actualizado con los procesos internos y procedimientos simplificados. - Rediseño del SISGEDO para contribuir con la simplificación del trámite documentario a los usuarios 	Director Jefe de administración Jefe de personal
04	Implementar un sistema de administración de quejas del usuario y de retroalimentación	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar una directiva de lineamientos para el registro, recepción y atención de reclamos o quejas - Gestionar el libro de reclamaciones - Monitoreo de la resolución de quejas y reclamos y medidas de retroalimentación y mejora planteadas. 	Director Jefe de administración

Del objetivo específico 5: Mejorar las competencias del personal en el marco de una cultura de calidad de atención al usuario

Nº	Estrategias tácticas	Actividades prioritarias	Responsables
01	Diseñar el perfil de los puestos y promover la motivación y sensibilización de una cultura de calidad del servicio y el manejo de técnicas y herramientas para una atención de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de los perfiles de puestos del personal de trámite documentario y responsable de la mejora de la calidad del servicio al usuario. - Uso de los perfiles establecidos en los procesos de promoción interno, selección y contratación de nuevo personal de la UGEL - Sensibilización al personal en la interiorización de sus funciones, conocimiento amplio de los trámites que atiende, nivel motivacional y actitud de servicio. 	<p>Director Jefe de administración Jefe de personal</p>
02	Capacitar al personal de la UGEL Nauta sobre el dominio de las diversas técnicas y herramientas sobre calidad del servicio al usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de talleres, seminarios y cursos de capacitación sobre competencias requeridas, manejo de herramientas, conocimientos y habilidades sociales, manejo de conflictos. - Desarrollo de un proceso de inducción general respecto a sus funciones, estrategias, estructura y funcionamiento, procesos, trámites y servicios que brinda la UGEL Nauta. 	<p>Director Jefe de administración Jefe de personal</p>
01	Promover la gestión de recursos humanos comprometidos con la entidad y empoderados en el cargo que desempeña.	<ul style="list-style-type: none"> - Talleres de sensibilización al personal administrativo de la UGEL orientado a la asunción de compromisos, la identificación institucional, desempeño proactivo, cambio de actitud al servicio de calidad, trabajo en equipo, relaciones humanas e innovación. - Diseño de un programa con cámaras ocultas de evaluación del desempeño del personal administrativo de la UGEL Nauta con fines de plantear mejoras. - Implantación de la metodología del empowerment como estrategia del cambio de cultura organizacional. 	<p>Director Jefe de Administración Jefe de personal</p>

8. MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PLAN

El responsable de la oficina de calidad de la UGEL Nauta, será encargado de monitorear y evaluar el avance y cumplimiento del plan en cada uno de los objetivos, formular las correcciones, programar capacitación al personal en temas de atención al usuario y / o clientes y su valoración correspondiente

Se plantea aplicar una escala de 0 a 3 puntos para identificar el nivel en la cual se ubica la UGEL Nauta en relación a cada uno de los objetivos operativos, a cada estrategia se le asignara un puntaje.

Puntaje	0	1	2	3
Nivel	Sin nivel	Básico	Medio	Avanzado

El responsable de calidad se encargará del tratamiento de los datos, elaborará un informe técnico que describa las conclusiones y recomendaciones para que la alta dirección programe cursos de capacitación para mejorar los procesos de servicio al usuario en la UGEL Nauta

9. EJECUCIÓN DEL PLAN

Introducción

El resultado de la investigación “La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local de Nauta, año 2021”, permite dinamizar el plan de acción de mejora de la calidad del servicio al usuario, con la finalidad de corregir las deficiencias en la atención a los usuarios educativos de la UGEL- Nauta

TEMAS A CAPACITAR:

- Servicio al usuario y/o cliente
- Roles y responsabilidades del personal de la unidad de gestión educativa local de Nauta
- Comunicación eficaz en la unidad de gestión educativa local de Nauta

MODULO 1

SERVICIO AL USUARIO

Objetivos del módulo

- Aprender los fundamentos y principios básicos acerca del servicio de calidad.
- Comprender la perspectiva del usuario y/o cliente en su relación con la unidad de gestión educativa local de Nauta
- La unidad de gestión educativa local de Nauta
- Entender el marketing desde la perspectiva del desarrollo de relaciones con los usuarios de la unidad de gestión educativa local de Nauta
- Usuarios

Número de horas: 8

Expositor: Externo

Materiales: Manual de servicio al cliente

Contenido

1.1 Conceptos y Definiciones

- Servicio al cliente
- Calidad en el servicio
- Competencias
- Desarrollo Organizacional

1.2 Principios del Servicio al usuario y/o cliente

- Los nuevos principios y pensamientos sistemáticos.
- El valor en la percepción del usuario
- La satisfacción del usuario.
- El poder del comportamiento y entendiendo de los procesos de interacción con el usuario.

1.3 Como mantener un servicio de excelencia.

- Persuasión al usuario
- Responsabilidad del servicio a los usuarios
- Manejo de conflictos

Responsables: Director Recursos humanos

MODULO 2

Roles y responsabilidades del personal de la UGEL-NAUTA

Objetivos del modulo

- Conocer la naturaleza y características particulares de los usuarios y sus implicaciones en el desarrollo de sus funciones.
- Identificar los elementos centrales del diseño de bienes de servicios,

experiencias y desarrollar la gestión de un sistema de calidad al usuario.

Número de horas: 4

Expositor : externo

Materiales: Estatutos, organigrama, MOF

Contenido

- 2.1 Responsabilidades de la unidad de gestión educativa local de Nauta
- Estatuto orgánico del sector público

2.2 Roles del personal de tercera línea en el servicio

- Descriptivo de cargo
- Desarrollo de comportamientos ajustables al puesto
- Manejo y archivo de documentos

2.3 Productos y servicios

Responsable: director y Recursos humanos.

Número de horas:8

Expositor: externo

MODULO 3

COMUNICACIÓN

Objetivos del modulo

- Desarrollar herramientas prácticas para mejorar la comunicación organizacional asertiva como proceso vital dentro de la Institución
- Proporciona al servidor público recursos para mejorar la eficacia de sus procesos comunicativos orales, no verbales y escritos, favoreciendo la efectividad en el logro de los objetivos del cargo, el trabajo en equipo y el clima organizacional.

Número de horas: 8

Expositor: Externo

Contenido

5.1 Comunicación Efectiva

- El proceso de la comunicación
- Es imposible no comunicar
- Tipos de comunicación
- Comunicación verbal
- Comunicación no verbal
- Esquema de comunicación
- Cuidados necesarios en la comunicación

5.2 Escucha Activa

- Aprender a escuchar
- Parafraseó

5.3 Comunicación entre pares

- Comunicación con su jefe inmediato
- Comunicación con su equipo de trabajo

5.4 Comunicación Verbal y no Verbal

- Productividad
- Eficacia frente a los objetivos organizacionales
- Eficiencia en el manejo de costos y gastos de la entidad.

5.5 Inteligencia Emocional

- Definición y concepto
- Pilares de la inteligencia emocional
- Tips de aprendizaje de inteligencia emocional..

10 CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN DEL PLAN

Actividades	Cronograma-2021								Presupuesto
	Octubre				Noviembre				Soles
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
Modulo 1: servicio al usuario									3, 000.00
Modulo 2: Roles y responsabilidades del personal									3,000.00
Modulo 3: Comunicación									3,000.00
Total									9, 000.00