



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES

TESIS

**“NIVEL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD
DE SERVICIO AL BENEFICIARIO EN LA UNIDAD DE
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL – UGEL, CHOTA –
CAJAMARCA, 2018”**

PRESENTADO POR:

BACH. VASQUEZ BARBOZA, SEGUNDO GUILLERMO

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.**

ASESOR:

DR. ALEJANDRO VASQUEZ RUIZ

CAJAMARCA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi esposa, mis hijos Kathy y Carlos quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por darme animo de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia. Gracias a mis hijos Carlos y Kathy por su dedicación y apoyo incondicional, gracias al Coordinador de la Sede Cajamarca, a los de la Sede Lima de la Universidad Alas Peruanas por su valioso apoyo para poder terminar mi trabajo de investigación y graduarme y cumplir mis sueños como profesional.

RECONOCIMIENTO

Al equipo de coordinación de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas, quienes con sus sabias enseñanzas permitieron convertirme en profesional y ponerme al servicio de mi país.

RESUMEN

El presente Trabajo de Investigación titulado: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL BENEFICIARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL – UGEL, CHOTA – CAJAMARCA, 2018.”, tiene por objetivo Determinar la relación existente entre el nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.

El nivel de investigación que se ha desarrollado es de tipo correlacional y para el recojo de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de encuesta a una muestra de 156 beneficiarios en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca. La obtención de los datos se realizó mediante un instrumento de recopilación de datos en Microsoft Excel, y el desarrollo de la estadística descriptiva e inferencial estuvo apoyado para tal efecto formular la siguiente hipótesis: La IBM SPSS 24 como herramientas de procesamiento de datos.

Las conclusiones que se ha logrado obtener muestran que existe relación significativa entre las variables del estudio, es decir, la aplicación de una apropiada gestión administrativa es imprescindible para brindar un servicio de calidad, por lo que se acepta la hipótesis planteada, lo cual corresponde a la hipótesis alterna o del instigador.

Palabras Clave: Gestión Administrativa, Calidad del Servicio, aspectos tangibles,

capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía.

ABSTRACT

This research work entitled: "ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND QUALITY OF SERVICE TO THE BENEFICIARY IN THE LOCAL EDUCATIONAL MANAGEMENT UNIT - UGEL, CHOTA - CAJAMARCA, 2018.", aims to determine the relationship between the level of administrative management and the quality of service to the beneficiary in the Local Educational Management Unit - UGEL, Chota - Cajamarca, 2018.

The level of research that has been developed is correlational and for the collection of data the survey technique was used and as a tool the survey questionnaire to a sample of 156 beneficiary in the Local Educational Management Unit - UGEL, Chota - Cajamarca. Obtaining the data was done through a data collection instrument in Microsoft Excel, and the development of descriptive and inferential statistics was supported to formulate the following hypothesis: The IBM SPSS 24 as data processing tools.

The conclusions that have been obtained show that there is a significant relationship between the study variables, that is, the application of an appropriate administrative management is essential to provide a quality service, for which the hypothesis is accepted, which corresponds to the alternative hypothesis or the instigator.

Keywords: Administrative Management, Quality of Service, tangible aspects, responsiveness, reliability and empathy.

Índice

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
Índice.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.	13
1.2. DELIMITACION DE L INVESTIGACION.....	14
1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL	14
1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL.....	15
1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	15
1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.....	15
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	15
1.3.1. Problema principal.....	15
1.3.2. Problemas secundarios.....	15
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.4.1. Objetivo general.....	16
1.4.2. Objetivos específicos.	16
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.5.1. Hipótesis general.....	16
1.5.2. Hipótesis secundarios	17
1.5.3. Variables. (Definición conceptual y operacional)	18
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.6.1. Tipo y nivel de investigación	20
a) Tipo de investigación.....	20

b) Nivel de investigación	20
1.6.2. Método y diseño de la investigación.....	20
a) Método de investigación.....	20
b) Diseño de investigación.....	20
1.6.3. Población y muestra de la investigación.....	21
a) Población	21
b) Muestra	21
1.6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
a) Técnica	22
b) Instrumentos.	22
1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación.....	23
a) justificación	23
c) Importancia.....	24
d) Limitaciones.	24
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	26
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
Internacionales.....	26
Nacionales.	29
Locales.....	31
2.2. BASES TEÓRICAS	32
2.2.1 Gestión administrativa.....	32
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	42
2.4. BASES HISTÓRICAS	44
2.5. BASES LEGALES.....	46
CAPITULO IV. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	47
4.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	48
4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	86
CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES	92
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	93
ANEXOS.....	97
Anexo 1: matriz de consistencia.....	98
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	99
Anexo 3. Validacion de expertos	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la Variable: Nivel de gestión Administrativa	18
Tabla 2. Operacionalización de la Variable: calidad de servicio	19
Tabla 3. Nivel percepción de la variable: Gestión administrativa.	48
Tabla 4. Medidas de tendencia central de la variable: Gestión administrativa.	49
Tabla 5. Nivel de percepción de la Dimensión Planeación de la variable gestión administrativa.	50
Tabla 6. Medidas de tendencia central de la dimensión sobre planeación	51
Tabla 7. Nivel de percepción de la Dimensión Organización de la variable gestión administrativa.	52
Tabla 8. Medidas de tendencia central de la dimensión sobre Organización	53
Tabla 9. Nivel de percepción de la Dimensión Dirección de la variable gestión administrativa.	54
Tabla 10. Medidas de tendencia central de la dimensión sobre Dirección.	55
Tabla 11. Nivel de percepción de la Dimensión Control de la variable gestión administrativa.	56
Tabla 12. Medidas de tendencia central de la dimensión sobre Control.	57
Tabla 13. Nivel de percepción la variable: Calidad de servicio.	58
Tabla 14. Medidas de tendencia central de la variable: Calidad de servicio.	59
Tabla 15. Nivel de percepción de la Dimensión Aspectos tangibles de la variable Calidad de servicio.	60
Tabla 16. Medidas de tendencia central de la dimensión Aspectos tangibles.	61
Tabla 17. Nivel de percepción de la Dimensión Capacidad de respuesta de la variable Calidad de servicio.	62
Tabla 18. Medidas de tendencia central de la dimensión Capacidad de respuesta. ...	63
Tabla 19. Nivel de percepción de la Dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de servicio.	64
Tabla 20. Medidas de tendencia central de la dimensión Fiabilidad.	65
Tabla 21. Nivel de percepción de la Dimensión Empatía de la variable Calidad de servicio.	66
Tabla 22. Medidas de tendencia central de la dimensión Empatía	67
Tabla 23. Resumen de procesamiento de casos.	69
Tabla 24. Tabla cruzada Gestión administrativa $V(X)$ y Calidad de servicio $V(Y)$	69
Tabla 25. Correlaciones $V(X)$ y $V(Y)$	71
Tabla 26. Tabla cruzada. Gestión administrativa $V(X)$ y Aspectos tangibles Y_1	72
Tabla 27. Correlaciones $V(X)$ y (Y_1)	74
Tabla 28. Tabla cruzada. Gestión administrativa $V(X)$ y Capacidad de respuesta Y_2	76
Tabla 29. Correlaciones $V(X)$ y (Y_2)	78
Tabla 30. Tabla cruzada. Gestión administrativa $V(X)$ y Fiabilidad Y_3	80
Tabla 31. Correlaciones $V(X)$ y (Y_3)	82
Tabla 32. Tabla cruzada. Gestión administrativa $V(X)$ y Empatía Y_4	84
Tabla 33. Correlaciones $V(X)$ y (Y_4)	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Nivel de percepción la variable: Gestión administrativa.	48
Gráfico 2. Nivel de percepción de la Dimensión Planeación.....	50
Gráfico 3. Nivel percepción de la Dimensión sobre organización.....	52
Gráfico 4. Nivel de percepción de la Dimensión sobre dirección.....	54
Gráfico 5. Nivel de percepción de la Dimensión Control.....	56
Gráfico 6. Nivel de percepción la variable: Calidad de servicio.....	58
Gráfico 7. Nivel de percepción de la Dimensión Aspectos tangibles	60
Gráfico 8. <i>Nivel de percepción de la Dimensión</i> Capacidad de respuesta.....	62
Gráfico 9. Nivel de percepción de la Dimensión Fiabilidad.....	64
Gráfico 10. Nivel de percepción de la Dimensión Empatía.....	66

INTRODUCCIÓN

La importancia de la gestión administrativa se refiere a la estrategia que deben aplicar los gerentes o directivos para poder gestionar con efectividad en la organización, de manera que, permite al personal realizar un servicio de calidad de quienes realizan las funciones laborales, para quienes necesitan en pretender de una buena atención, por parte de los colaboradores de las instituciones o empresas.

El Objetivo del presente trabajo de investigación es: Determinar la relación existente entre el nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.

En los capítulos del presente estudio, se establece los parámetros y procedimientos de investigación, según el esquema de tesis de la Universidad Alas Peruanas. La distribución de los contenidos es como sigue:

El capítulo I, lo compone el problema de la investigación con el planteamiento del problema se considera aspectos del tema variables de estudio, la delimitación de la investigación, la formulación del problema, objetivos de la investigación, se plantea la hipótesis, la metodología de la investigación, la técnica para la recolección de datos, el instrumento de investigación, la validez y confiabilidad del instrumento, así como, el plan de recolección y procesamiento de datos, finalmente la justificación y las limitaciones.

Capítulo II, lo compone el marco teórico, el cual se respalda con los antecedentes, bases teóricas, el cual, cita teorías sobre gestión administrativa y la calidad de servicio. Asimismo, presenta la operacionalización de las variables de estudio, definición de términos básicos, bases históricas y base legal.

Capítulo III, se ostenta los resultados obtenidos en el presente trabajo, es decir el análisis e interpretación de las tablas de la parte estadística de la investigación; también se presenta la discusión de resultaos.

Finalmente, presentamos las conclusiones y recomendaciones, anexos: la matriz de consistencia, cuestionarios de encuestas para cada variable, así como juicio de expertos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

En la actualidad las empresas afrontan una competencia de supervivencia cada vez más dura, el futuro presenta una situación muy complicada, ya que cada vez hay más empresas competidoras. Ello significa que, si las organizaciones no ofrecen los productos o bien servicios que los interesados demandan, pronto advertirán como sus clientes se irán a la competencia. Sin embargo, para la realidad que presenta las entidades del estado, para nuestro medio, tienen que reformular e innovar las organizaciones con la intención de colocarse a la altura de las empresas particulares en los niveles de gestión y calidad de servicio.

Los servicios que ofrecen las distintas entidades del estado en el Perú, requieren de elevar su nivel de gestión en el campo administrativo, lo cual implica un nivel de calidad de servicio propicio, para no generar una mala experiencia que puede dar como resultado una evaluación negativa de la calidad del servicio. En este caso, los usuarios traen consigo unas expectativas del servicio que esperan recibir; aunque, a pesar de que haya tenido muchas interacciones, cada encuentro individual formará parte de una imagen conjunta de la empresa o institución en la memoria del sujeto que recibe el servicio.

Conforme a lo descrito líneas anteriores, la situación que se observa en los espacios de la gestión administrativa del estado, la calidad de servicio en las organizaciones del estado quiere mayor atención, los elementos tangibles y no tangibles de servicio de gestión en la mayoría se cumple parcialmente con los requisitos que exige para este tipo de asistencia; en muchos casos la falta de capacitación del personal para brindar un servicio pertinente, además de la

empatía, para proporcionar una atención individualizada, especialmente en las relaciones interpersonales con los docentes, presenta muchas cosas por mejorar. Por ejemplo, en lo que se refiere a la capacidad de respuesta debe ser oportuno, en muchos casos existe poca pretensión del personal administrativo para ayudar y atender, de manera efectiva, las necesidades de los usuarios, en ese sentido, el propósito del personal es resolver las dificultades presentadas de modo efectivo. Por otro lado, la fiabilidad en las instituciones presenta un nivel laxo, para generar confianza en los tiempos ofrecidos para las diligencias.

En la región de Cajamarca, específicamente en la provincia de Chota esta la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL. Entidad que brinda una gestión de servicio y tramite documentario a la comunidad docente y todos quienes requieren tramites de contexto formativo de la zona y aledaños, la cual se maneja de forma regular, donde la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas y presupuesto, no están claramente definidos, en muchos casos las actividades están conformadas con personal comprometidos, pero en la ejecución y practica de sus funciones con poca asignación de presupuesto y herramientas para un mejor servicio, constituye un límite para una gestión administrativa y de servicio de manera efectiva.

Por consiguiente, el presente estudio pretende brindar una información de carácter importante sobre el nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, así mismo, para futuras investigaciones que requieran de antecedentes.

1.2. DELIMITACION DE LA INVESTIGACION.

1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL

En la limitación espacial, la investigación se concentra en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL. Chota en la región de Cajamarca, entidad orgánica donde se realizó el estudio.

1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL

La investigación está dirigida a los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL. Chota en la región de Cajamarca.

1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL

La investigación se desarrolló entre enero del 2018 y noviembre del 2018.

1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

Se incluye en el presente estudio de investigación los fundamentos teóricos existentes de los diferentes autores e intelectuales que han investigado y compartidos sus descubrimientos en relación a la gestión administrativa y la calidad de servicio.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACION.

1.3.1. Problema principal

¿Cuál es la relación existente entre el nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018?

1.3.2. Problemas secundarios

- a. ¿Cuál es la relación existente entre el nivel de gestión administrativa y los aspectos tangibles al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018?
- b. ¿Cuál es la relación existente entre el nivel de gestión administrativa y la capacidad de respuesta al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018?
- c. ¿Cuál es la relación existente entre el nivel de gestión administrativa y la fiabilidad al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018?

- d. ¿Cuál es la relación existente entre el nivel de gestión administrativa y la empatía al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación existente entre el nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.

1.4.2. Objetivos específicos.

- a) Establecer la relación que existente entre el nivel de gestión administrativa y los aspectos tangibles al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.
- b) Establecer la relación que existente entre el nivel de gestión administrativa y la capacidad de respuesta al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.
- c) Establecer la relación que existente entre el nivel de gestión administrativa y la fiabilidad al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.
- d) Establecer la relación que existente entre el nivel de gestión administrativa y la empatía al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.

1.5.1. Hipótesis general.

El nivel de gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.

1.5.2. Hipótesis secundarios

- a) El nivel de gestión administrativa se relaciona significativamente con los aspectos tangibles al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca 2018.
- b) El nivel de gestión administrativa se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018
- c) El nivel de gestión administrativa se relaciona significativamente con la fiabilidad al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.
- d) El nivel de gestión administrativa se relaciona significativamente con la empatía al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.

1.5.3. Variables. (Definición conceptual y operacional)

Tabla 1.

Operacionalización de la Variable: Nivel de gestión Administrativa

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Chiavenato (2012), refirió que la Gestión Administrativa pasó de intérprete a ejecutor por medio de la planeación, organización, dirección y control en las áreas y niveles de la organización, con el fin de alcanzar sus objetivos garantizando su competitividad. (p.21)	El procedimiento de operación para la variable gestión administrativa se define con el análisis y estudio de las siguientes dimensiones: Planeación, organización, dirección y control	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Política y filosofía de la entidad • Objetivos de la entidad • Conocimiento de tramites por parte del personal • Documentos de gestión actualizados • Eficiencia en el uso de recursos • Participación del personal 	Cuestionario
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizativa • Comunicación organizativa • Competencia de recurso humano • Comportamiento organizacional • Clima laboral • Distribución de recursos 	
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de motivación • Liderazgo del director • Comunicación saludable • Participación activa • Establecimiento de funciones 	
		Control	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño del personal • Desempeño de la organización • Cumplimiento de los propósitos • Cumplimiento de efectivo del servicio • Cumplimiento de los procesos de gestión 	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2.*Operacionalización de la Variable: calidad de servicio*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Vargas y Aldana (2006), menciona que la calidad del servicio es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente.	El procedimiento operación para la variable calidad de servicio se define con el análisis y estudio de las siguientes dimensiones: Aspectos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía.	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos modernos • Oficinas y áreas pertinentes • Infraestructura e instalaciones • Presentación del personal • Adecuados horarios de atención 	Cuestionario
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoramiento adecuado • Efectividad en el servicio de tramites • Disposición de servicio por parte de los empleados • Disposición de atención al beneficiario • Capacidad de resolución de dudas 	
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad en la resolución de problemas • Información oportuna • Respeto a la privacidad. • Servicio esperado • Medidas de seguridad. • Desempeño del servicio 	
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Comprensión por parte de los empleados. • Interés a los dilemas y necesidades de los beneficiarios • Comunicación apropiada. • Expresa amabilidad, respeto y paciencia. 	

Fuente: Elaboración propia

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Tipo y nivel de investigación

a) Tipo de investigación.

De acuerdo al tipo de investigación es Aplicada: porque en nuestra investigación buscamos la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren, es decir, buscamos solución de los problemas formulados para mejorar la el nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio.

b) Nivel de investigación

De acuerdo al grado de profundidad y alcance del estudio de la investigación, reúne las características de un nivel de investigación correlacional.

1.6.2. Método y diseño de la investigación.

a) Método de investigación.

De acuerdo a Egg, (1997) “Es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta”. Por ende, mediante el método deductivo se aplican los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de procedimientos.

b) Diseño de investigación.

El diseño es no experimental, porque no presenta manipulación de variables. Por el periodo de estudio es tipo transversal, por ello Hernández (2010), indica que se utiliza el estudio transversal cuando la investigación se centra en analizar una o diversas variables en un momento dado. En este tipo de diseño se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

1.6.3. Población y muestra de la investigación.

a) Población

La población objetiva, es el conjunto de los trabajadores docentes. Beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018, los cuales son 262.

b) Muestra

Se propone formula del tipo probabilístico aleatorio simple (Suarez y Tapia 2012, estadística básica).

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n = Muestra

N = Población

p = Tasa posible de ocurrencia

q = Tasa posible de no ocurrencia

E = Nivel de significancia

Z = Nivel de Confianza

Reemplazando los valores se tiene una muestra de:

n = ?

N = 262

p = 0.5

q = 0.5

E = 0.05

Z (95%) = 1.96

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 262}{0.05 (262 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 156 beneficiarios

De los 262 que corresponde a la población se obtuvo el 58% para la muestra, lo cual constituye 156 beneficiarios.

1.6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

a) Técnica

Al respecto, Mayntz et al., (1976:133) citados por Díaz de Rada (2001:13), describen a la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.

Por tanto, la técnica que se utilizara en el trabajo que se realiza es el cuestionario.

b) Instrumentos.

Bernardo y Calderero (2000) consideran que los instrumentos es un recurso del que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Dentro de cada instrumento pueden distinguirse dos aspectos diferentes: una forma y un contenido. La forma del instrumento se refiere al tipo de aproximación que establecemos con lo empírico, a las técnicas que utilizamos para esta tarea. En cuanto al contenido, éste queda expresado en la especificación de los datos concretos que necesitamos conseguir; se realiza, por tanto, en una serie de ítems que no son otra cosa que los indicadores bajo la forma de preguntas, de elementos a observar, etc.

Por tanto, el instrumento que se utilizara en el trabajo es el cuestionario de encuestas. El cual, será aplicado uno para la variable Nivel de gestión administrativa y otro para la variable calidad de servicio.

1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación.

a) justificación

Justificación teórica

En el presente trabajo de investigación se apoya teóricamente por los fundamentos de la Teoría Administrativa de las Ciencias Humanas, basándose en las personas y las relaciones entre sujetos, es decir, todo en un clima social adecuado, además resulta de gran valor para el nivel de la calidad de servicio que se brinde al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, en este sentido, permitirá obtener indicadores que proporcionen un mejor desarrollo de la Gestión Administrativa y así brindar un servicio de calidad en la entidad materia de estudio.

Justificación metodológica

Metodológicamente, el propósito u objetivo que determina la relación existente entre la Gestión Administrativa y la Calidad al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, así mismo, la demostración y contrastación de la hipótesis, ha permitido identificar el nivel de relación existente entre las variables de estudio, lo que servirá para proponer planes y estrategias que mejoren tanto los procesos y métodos de Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, como la calidad de servicio brindado a los usuarios o beneficiarios.

Justificación práctica.

De manera que, el presente estudio surge de la necesidad evidente de promover acciones que contribuyan a la Gestión Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota en Cajamarca, considerando que resulta trascendente en la administración de los recursos humanos, la gestión gerencial. Del mismo modo, el estudio plantea una propuesta de mejoramiento de calidad de servicio, comprendida como el conjunto de criterios administrativos y

organizacionales que pueda contribuir en la mejora de la atención de los beneficiarios.

Es así que el estudio desarrollado, es importante porque, busca mejorar la calidad de servicio de todos los beneficiáis de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota en Cajamarca, y también lograr que lo funcionarios y colaboradores se comprometan con su trabajo, que tengan la voluntad y predisposición a brindar un buen servicio. Objetivos determinados para alcanzar los resultados deseados.

c) Importancia.

Radica su importancia el trabajo presente, porque contribuye en el conocimiento del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota, en tener una visión más amplia, para orientar debidamente en sus decisiones administrativas, así mismo, el estudio es un aporte para reorientar las funciones y replantear objetivos en ofrecer un servicio de calidad a los usuarios, consecuentemente, este trabajo surge de la necesidad evidente de promover acciones que contribuyan a la gestión administrativa, poniendo en marcha una perspectiva de mejoramiento de la calidad de servicio, entendida como el conjunto de criterios organizacionales para mejorar la atención. Equivalentemente, el estudio sirve para dar nuevos aportes y proporcionar fundamentos teóricos en favor de optimizar la gestión de la Organización de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca.

d) Limitaciones.

Para la elaboración de la presente investigación se ha encontrado las siguientes limitaciones:

Temporal: Es una de las principales restricciones que se tiene que afrontar, puesto que la realización y aplicación del instrumento y los resultados del estudio se limita al año 2018.

Económico: Para la realización del estudio y lograr el objetivo, se ha tenido que recurrir a una fuente de financiamiento, lo cual, fue solventado por el investigador.

Amplitud: La investigación solo se realizó con los beneficiarios de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.

2.1.ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Internacionales.

Bernal, Martínez, y Parra, (2015) Realizo una Investigación respaldado por la Universidad Santo Tomás Vicerrectoría General de Universidad Abierta y a distancia maestría en educación Bogotá. “Documental sobre calidad de la Educación en Instituciones Educativas” Plantearon el siguiente objetivo general: Establecer el estado de la investigación sobre calidad educativa a partir de los artículos publicados en las bases de datos ((Dialnet, Doaj, E-revistas, Latindex, Rebiun, Recolecta, Redalyc y Scielo) en los últimos 10 años. El método de investigación que se utilizó pertenece al enfoque del enfoque cualitativo utilizando la recolección de información, Se llegó a la conclusión siguiente:

Esta investigación habla de la importancia de calidad educativa, la cual es fundamental para determinar el impacto y trascendencia en el medio social, económico, político y cultural, resaltando el carácter de búsqueda de calidad, que ha de ser planificada, gestionada, ejecutada y evaluada y con una dinámica innovadora y sostenible para el bien común de la sociedad.

Así mismo menciona que al contar con un sistema de gestión de calidad implica apropiación, compromiso, responsabilidad, cumplimiento, participación, coordinación, transparencia, equidad, coherencia y habilidad de interacción sistémica que en el caso del sector educativo gira alrededor de lo directivo, académico, administrativo y comunitario, de manera entrelazada con el liderazgo, planificación, ejecución, evaluación y control dentro de un marco normativo, escolar y curricular, incidiendo en los logros

institucionales, los cuales de manera individual pero íntegramente articulados, avalan el servicio educativo.

Según Santana (2016), en su tesis denominada “La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (Gadm) de Tungurahua”, para la obtención del grado de Magister en Gestión Financiera, en la Universidad Técnica de Ambato del país de Ecuador teniendo como variables establecidas la planificación estratégica y la gestión administrativa, se puede indicar que el enfoque fue deductivo y exploratorio, tipo de investigación fue aplicada, contó con una población que fueron 9 los responsables del área de planificación dentro de cada municipio, utilizó como técnicas la encuesta la entrevista, y, como instrumento un cuestionario para recoger los datos.

Finalmente, el autor concluyó principalmente, que la mayoría de las municipalidades cuentan con una planificación estratégica pero que el cumplimiento de sus planes estratégicos es medio por lo tanto no se cumplen totalmente y además por la falta de capacidad técnica en la planificación estratégica se ve afectada la gestión administrativa, por lo que debe haber una mayor exigencia para aumentar el desempeño y revisar los mismos, asimismo manifestó que estas instituciones citadas no disponen de un sistema de control en tiempo real lo que afecta su gestión.

En base al estudio de Rojas (2015), en su tesis titulada “Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado”, para la obtención del grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas, en la Universidad de Chile, teniendo como variables establecidas satisfacción del usuario, calidad percibida e imagen, se puede indicar que la investigación tuvo un análisis descriptivo, contó con una muestra de 340 personas, utilizó como técnica la encuesta, como instrumento un cuestionario para recoger la información. Si bien el modelo es perfectible, es un aporte a la gestión de los servicios de una municipalidad al medir las percepciones de los

ciudadanos identificando qué aspectos son los que más inciden en la satisfacción de los usuarios del servicio, a objeto de dirigir mejor el gasto, en circunstancias en que el presupuesto es escaso.

El objetivo principal del autor es Desarrollar y analizar un modelo que identifique los factores de la organización que influyen en la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios que entrega una Municipalidad, de modo que apoye la gestión del municipio tanto en los servicios del Edificio Consistorial como en el Departamento de Desarrollo Social.

En cuanto a los resultados, se vio que el Factor Organizativo es el que más incide en la Satisfacción, distanciándose a lo menos 0,20 puntos respecto de los otros factores que determinan la Satisfacción (Factor Humano y Factor Espacios Físicos). Con este efecto total, se delinearon estrategias que tuvieran el peso de cada uno de los factores sobre la satisfacción, determinando así los aspectos específicos en que el municipio debe invertir. De la misma forma, se establecieron criterios para la elaboración de una estrategia orientada a mejorar la imagen corporativa del municipio, la que, en términos descriptivos, resultó ser no tan bien evaluada, Por ello, y según la tabla de efecto total, se determinó propender por acciones que incidieran en mayor medida en la Imagen, considerando el marco presupuestario con el que se contara el próximo año.

Con todo lo mencionado, aun así, es preciso elaborar una estrategia de gestión que involucre acciones relacionadas que mejoren la imagen corporativa, tales como la introducción de instrumentos tecnológicos, que de concretarse sería agradecido por la gente, dado casi tres cuartos de los encuestados señalaba el interés por usar uno de ellos al interior de la Municipalidad. Por lo tanto, y según todo lo anterior, es posible cumplir con el objetivo de elaborar un modelo que establezca prioridades del gasto municipal (radicado en las estrategias), lo cual podrá ser replicado todos los años conforme a establecer elementos que impacten en mayor o menor medida a la satisfacción de los usuarios. De esta manera, el gasto será

eficiente en la medida que cada peso invertido tendrá mayor impacto en la Satisfacción de los loRADINOS.

Nacionales.

Esquivel y Huamani, (2015) realizaron una investigación respaldada por la Universidad Andina del Cusco “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Educativo en las Instituciones Educativas Privadas del nivel Inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015.” Plantearon el siguiente objetivo general: Determinar el grado de relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015. El método de investigación que se utilizó pertenece al enfoque cuantitativo, cuyo alcance es descriptivo/correlacional, con diseño no experimental. Se llegó a la conclusión siguiente:

Se encuentra una relación significativa entre la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de nivel inicial del distrito de San Sebastián y la organización de la gestión institucional, siendo esta relación positiva y alta con la satisfacción de los usuarios por el servicio que reciben (estudiantes y padres de familia).

En cuanto a los resultados de la prueba estadística Chi-cuadrado, se puede afirmar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián.

Nos habla de la importancia de La planificación administrativa, la misma que genera una calidad de servicio educativo alto, debido a que la gran mayoría de los directivos conocen y trabajan en función a la misión y visión de la empresa, además tiene establecido su estrategia, políticas y presupuesto que ayudan a cumplir sus objetivos.

Finalmente, el autor concluyó principalmente, que la satisfacción de los usuarios era alta y apoyaba a la gestión de los servicios de la

municipalidad; asimismo, el factor organizativo es el que más incide en la satisfacción del usuario.

Sánchez, (2015) realizó una investigación respaldada por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de La Oficina Principal del Banco de la Nación y su Influencia en la Fidelización de los Usuarios. En el periodo 2015. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.” Plantearon el siguiente objetivo general: Demostrar de qué manera la gestión administrativa influye en la fidelización del cliente en la Oficina principal del Banco de la Nación en el período 2015. El método de investigación que se utilizó es el cuantitativo, no exploratorio transversal, dado que no se ha influenciado en las variables, sino se estudian la misma en un determinado tiempo. Se llegó a la conclusión siguiente:

En esta investigación se aplicaron las pruebas de Chi cuadrado verificándose las hipótesis, concluyéndose que las estrategias de calidad del servicio de atención; la capacitación del personal; y, la atención personalizada conlleva al logro de la fidelización del cliente. Según lo planteado se puede concluir que las estrategias utilizadas en la calidad del servicio de atención influyen significativamente en que los clientes se sientan más contentos con el servicio que reciben y que esto trae como consecuencia la fidelización del cliente. El Desarrollo de planes de capacitación, permitieron la socialización y el desarrollo concurrente en la aplicación de los procesos administrativos con sus respectivas mejoras.

Acosta y Ramírez (2015), presentó una investigación con el nombre de “Gestión administrativa y calidad de servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra 2014”, para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo, teniendo como variables establecidas la gestión administrativa y la calidad de servicio, se puede indicar que el tipo de investigación fue básica, basado en un diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional, comentó que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión eficacia en la calidad de servicio, que la gestión administrativa

tiene una relación prácticamente nula y significativamente con la dimensión relevancia de la calidad de servicio, que la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la dimensión pertinencia de la calidad de servicio.

Arellano (2015) en su investigación; La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte, 2014. Tesis para optar grado de magíster en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. La tesis tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte. El tipo de estudio fue descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La conclusión a la que llegó es que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte, considerando los cambios esperados y que se verá reflejada en el comportamiento y adaptación del personal jurisdiccional con incidencia en atención al público para lograr la satisfacción del usuario al brindarles un alto nivel en la calidad del servicio.

Locales

Saavedra. (2015), realizó una investigación sobre Gestión de Personal y Desempeño Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” – Chota en el año 2015” planteándose el siguiente objetivo general: Demostrar que la Gestión de Personal incide en el Desempeño Laboral de los Recursos Humanos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos” - Chota. El método de investigación que se utilizó, es el análisis, síntesis, deductivo, inductivo, descriptivo y estadístico. Llegando a las siguientes conclusiones: Empleados comprometidos y realizan su trabajo en equipo, logrando su identificación con la empresa.

El grado de dirección y apoyo que los supervisores o gerentes le dan a cada empleado, hace variar el nivel de desarrollo del empleado, mejorando sus competencias y su grado de compromiso hacia las tareas asignadas.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1 Gestión administrativa.

Druker citado por Pedraza (2012), indica que la administración neoclásica consiste en orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo de individuos para lograr un objetivo en común. El buen administrador es el que posibilita al grupo alcanzar sus objetivos con un mínimo de recursos utilizados.

Taylor (1963), es considerado el padre de la Administración científica y se centra en la productividad de la empresa, en que es medida mediante la eficiencia en el nivel operativo de la organización, es decir que la administración deseada es la vertical, de abajo hacia arriba, basados en los métodos de trabajo para lograr la mayor productividad, de los obreros, posible en beneficio del “Patrón”, actualmente se puede considerar en beneficio de la empresa, y para que el trabajo se realice de acuerdo a las leyes científicas es necesario que intervenga la administración.

Para Taylor, la gerencia adquirió nuevas atribuciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes:

- **Principio de planeamiento:** sustituir en el trabajo el criterio individual del operario, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos
- **Principio de la preparación/planeación:** seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado.
- **Principio del control:** controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.
- **Principio de la ejecución:** distribuir distintamente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada

Teoría de la Gestión administrativa, según Kaplan y Norton (2000), “es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo, alcancen con eficiencia metas seleccionadas”. Ésta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio. Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son: Planeación, Organización, Ejecución, Control.

Funciones de la gestión administrativa:

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

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

Organización: es “el proceso de dividir el trabajo y coordinar el logro de resultados hacia un propósito común; es el acto de combinar habilidades, posibilidades técnicas, experiencias, recursos y todos los elementos que podrían convertirse en resultados”. Se debe tener un especial cuidado con esta etapa, porque involucra a las personas (recursos humanos), siendo necesario crear un ambiente adecuado de trabajo.

Dirección: es el proceso de conducir y coordinar los esfuerzos laborales de las personas que integran una organización, ayudándolos a desarrollar tareas relevantes dentro de ella. Comprende el compromiso y liderazgo de un grupo, incluye la supervisión de las actividades, la motivación de las personas para que contribuyan eficientemente a los objetivos, así como una adecuada comunicación para facilitar las actividades y evitar conflictos interpersonales.

Control: incluye verificar durante los procesos o al final de los mismos el desempeño del grupo de trabajo. Esta verificación se realiza teniendo en cuenta los planes iniciales y las decisiones que se habían tomado en cuanto

a las acciones a realizar. A partir del control, se deben tomar medidas correctivas que orienten el trabajo hacia los resultados esperados.

Los representantes principales de esta teoría son Henry Fayol (1949), Gulick & Urwick (1937); Taylor (1911, 1970) y Mooney & Reilly (1931). Estos defensores de la llamada teoría de la gestión son en gran parte prácticos que escriben sus propias experiencias. Lo que les interesa principalmente es ofrecer recomendaciones acerca de cómo deben estar constituidas las organizaciones para ser productivas y eficaces y cómo se podría obtener el máximo provecho de una organización y de sus colaboradores. Teniendo por modelo el sistema de organización cerrada. Defendiendo como principio supremo de su doctrina los postulados de la especialización, de la estructura jerárquica de la organización, de la delegación de la autoridad y de la responsabilidad, del "span of control", y la subdivisión de la organización en subgrupos de departamentos. Sus técnicas se conciben como útiles universales que encuentran aplicación en cualquier forma de organización.

De manera que, las funciones que efectúa el administrador en su gestión de cualquier organización es planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Estas funciones tienen una continuidad constante y poseen una interacción intrínseca.

Esta perspectiva es referencia básica en la definición y procesos para la gestión administrativa:

Chiavenato (2012), refirió que la Gestión Administrativa pasó de intérprete a ejecutor por medio de la planeación, organización, dirección y control en las áreas y niveles de la organización, con el fin de alcanzar sus objetivos garantizando su competitividad. (p.21)

Robbins (2012), refirió: “Gestión administrativa en empresas públicas y particulares demanda que los objetivos se efectúen con las funciones del proceso, con la que debe contar toda gerencia”. (p.25)

La Administración se inició al mismo tiempo que el hombre, surgió en la época primitiva. Se mostraron fenómenos administrativos en la forma de organizar, recolectar alimentos, la caza, construcción de pirámides.

Elementos de la administración. Según Urwick (1977).

- ✓ Investigación.
- ✓ Previsión.
- ✓ Planeación.
- ✓ Organización.
- ✓ Coordinación.
- ✓ Dirección.
- ✓ Control.

Prácticamente todas las teorías administrativas hacen referencia a cinco componentes principales de las organizaciones.

Las tareas que realiza la organización

La estructura orgánica que tiene

Las personas que trabajan en ella

El ambiente de trabajo

La tecnología que utiliza.

2.2.1.1. Dimensiones:

a) Planificación

Es la aplicación racional de la persona en la toma de decisiones, con base en el conocimiento previo de la realidad, para controlar las acciones presentes y prever sus consecuencias futuras, encausadas al logro de los objetivos en forma satisfactoria.

b) Organización

Agustín Reyes Ponce. “Organización es la estructura de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”

c) Dirección

Actividad continúa de tomar decisiones y traducirlas en órdenes e instrucciones específicas y generales; asimismo, asumir el liderazgo de la empresa.

La dirección es poner en acción y dinamizar la empresa. Relacionada directamente con la disposición de los recursos humanos.

d) Control

Es un sistema de funcionamiento utilizado con el fin de mantener un grado constante de flujo, encargado de detectar posibles desviaciones o irregularidades, es buscar las regulaciones necesarias para volver a la normalidad. Cuando se dice que algo está bajo control, significa que está dentro de lo normal. Se utiliza con el fin de cohibir o limitar ciertos comportamientos no aceptados.

El control es asegurar que los resultados de aquello que se planteó, organizó y dirigió, se ajusten al cumplimiento de los objetivos. La esencia del control reside en comprobar si la actividad ejecutada ha cumplido sus procesos.

2.2.2. Calidad de servicio

Según Juran citado por Gehisy (2010), la calidad se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de retraso en las entregas, fallos durante los servicios, etc.

La Misión de Juran y la Planificación para la Calidad era asistir al personal de la empresa para replanificar aquellos procesos insistentes que poseen deficiencias de calidad inaceptables (caminar por toda la empresa). Asistir al personal de la empresa para dominar el proceso de planificación de la calidad, dominio derivado de replantear la planificación de los procesos existentes y de la formación correspondiente.

“La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier

criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”. Deming (1989) (p. 49).

Horovitz (1991) describe los principios de la calidad de servicio, que pueden resumirse de la siguiente manera:

- El cliente es quien juzga la calidad del servicio.
- El cliente impone qué nivel de excelencia debe alcanzar el servicio
- La empresa debe trazarse metas para lograr sus objetivos, obtener beneficios y poder destacarse.
- La empresa debe tomar en cuenta las expectativas del cliente.
- Las empresas pueden definir normas precisas para lograr la calidad en el servicio.
- La excelencia significa cero defectos y para ello requiere de una disciplina y un esfuerzo constante.

Berry (1991, p. 75), expresa que: La calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones. El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, presenten servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente.

Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones. En este caso, un servicio no es ajustarse a las especificaciones, sino, más bien, ajustarse a las especificaciones de cliente. Hay una gran diferencia entre la primera, y la segunda perspectiva, las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes, independientemente de lo bien que lo realicen, no están dando un servicio de calidad.

A decir de Hernández & Ballesteros (2007) Empowerment. significa crear un ambiente en el cual los empleados de todos los niveles sientan que tienen una influencia real sobre los estándares de calidad, servicio y eficiencia del negocio dentro de sus áreas de responsabilidad. Esto genera un involucramiento por parte de los trabajadores para alcanzar metas de la organización con un sentido de compromiso y autocontrol y, por otra parte, los administradores están dispuestos a renunciar a parte de su autoridad decisional y entregarla a trabajadores y equipos.

En esta misma línea, la calidad de servicio implica maximizar el beneficio a los clientes o beneficiarios, ello depende de la supervivencia de la empresa o negocio, por lo tanto, la responsabilidad y compromiso de los colaboradores en cumplir sus funciones es de trascendental importancia en la calidad del servicio.

Para conocer la amplitud de la variable sobre la calidad de servicio, hemos creído conveniente precisar los conceptos que estructuran nuestro tema de estudio.

- **Calidad**

La idea principal que aporta Crosby (1987) es que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos"

- **Servicio**

Fontalvo & Vergara (2010 “la generación de un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes” (p. 23), un servicio se entiende como un producto intangible que satisface una necesidad de la población.

Es el resultado de un proceso. Véase la definición de “Producto”.

Propiedades de los servicios.

- ✓ Los servicios son intangibles.
- ✓ Los servicios se producen y consumen de forma simultánea.
- ✓ En el proceso de prestación del servicio juega un papel importante el cliente.
- ✓ Una vez prestado el servicio no se puede corregir.
- ✓ Deben establecerse responsabilidades concretas para satisfacer las características y expectativas del cliente.
- ✓ La prestación del servicio es personal, es decir, la calidad casi está determinada por un servicio que se presta de manera personal.
- ✓ Existe retroalimentación directa con el cliente en el momento de la prestación del servicio.
- ✓ La prestación no adecuada del servicio determina la pérdida de un cliente.

Vargas y Aldana (2006), menciona que la calidad del servicio es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente.

- **Calidad de servicio**

“La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrara una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”. Deming, (1989) (p. 49).

Horovitz (1991) describe los principios de la calidad de servicio, que pueden resumirse de la siguiente manera:

- a. El cliente es quien juzga la calidad del servicio.
- b. El cliente impone que nivel de excelencia debe alcanzar el servicio
- c. La empresa debe trazarse metas para lograr sus objetivos, obtener beneficios y poder destacarse.
- d. La empresa debe tomar en cuenta las expectativas del cliente.

- e. Las empresas pueden definir normas precisas para lograr la calidad en el servicio.
- f. La excelencia significa cero defectos y para ello requiere de una disciplina y un esfuerzo constante.

En consecuencia, podemos considerar que un servicio o producto, tiene calidad cuando es capaz de satisfacer las necesidades o expectativas del usuario.

Es por ello, que la satisfacción de los usuarios de la UGEL Chota, han venido adquiriendo notable importancia. Para que la atención que brinda el personal de educación sea de calidad, requiere la aplicación de conocimientos científicos y técnicos, de relaciones interpersonales cálidas y de un ambiente físico agradable.

2.2.2.1. Dimensiones:

a) Aspectos tangibles

Zeithaml et al. (2009), refiere que los aspectos tangibles son de las instalaciones físicas, del personal, del equipo y de los materiales de comunicación que utiliza la institución. Así mismo, Zeithaml et al. (2009), comentan que son las representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes usan para evaluar la calidad del servicio.

b) Capacidad de respuesta

Arnoletto, (2007) En términos muy generales, la capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable. En el caso específico de la relación entre los dirigentes y el pueblo, los dirigentes tienen mayor capacidad de respuesta en la medida en que las prioridades de su agenda política coinciden con las prioridades de la demanda pública.

c) Fiabilidad – confiabilidad

(Parasumaran, Berry, & Zeithaml, 1991), la confiabilidad del

servicio es la clave de la excelencia en el mercadeo de los servicios cuando se presta con seguridad y de forma correcta. Cuando una organización presta un servicio descuidadamente, y comete errores que se podrían haber evitado, o cuando no se cumplen promesas activas que hacen para llamar la atención de la clientela, debilita la confianza de los clientes en sus capacidades y mira sus posibilidades de ganarse la reputación de excelencia en sus servicios. Para el cliente la prueba del servicio está en el desempeño impecable.

d) Empatía

Para Zeithaml et al. (2009), la esencia de la empatía es transmitir que los clientes son especiales, únicos y que se entienden sus necesidades, debido a que los clientes desean sentirse importantes y comprendidos para las organizaciones que les otorga servicio. Resalta que aun cuando las compañías más grandes tienen más recursos que las compañías chicas, éstas se perciben como más informadas sobre necesidades e inquietudes específicos de los clientes debido a que ofrecen los servicios de una manera más personalizada.

En ese sentido en nuestra investigación, la Unidad de gestión educativa local – UGEL. Chota Cajamarca, cuenta con personal que brinda, se esfuerza por brindar una atención individualizada y comprende las necesidades de los beneficiarios.

Dabholkar, Shepherd y Thorpe (2000) toman el modelo SERVQUAL como punto de partida, considerando factores propuestos para evaluar, por parte del consumidor, la calidad de servicio.

El modelo SERVQUAL es una herramienta que resulta adaptable, referenciado y aplicado entre los modelos propuestos que permiten una mejora continua de la calidad, en tanto se plantea los procedimientos de sus herramientas a distintos sectores o elementos de servicios. Durante la investigación se presenta algunas de los diez criterios generales o dimensiones del modelo SERVQUAL como son los tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, cortesía, credibilidad, seguridad,

acceso, comunicación y comprensión sobre el consumidor. Por ello, (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990, p. 22-23), sobre el modelo SERVQUAL indica que son criterios importantes para la medición de la calidad, pues, el resultado de la diferencia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones sobre el servicio recibido: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

En ese sentido, se considera en el presente estudio algunas dimensiones del modelo SERVQUAL, para medir y desarrollar criterios anteriormente señalados, para analizar el nivel de gestión y la calidad de servicio.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

- **Alineamiento**

Consistencia de planes, procesos, información, decisiones, acciones, resultados, análisis y aprendizaje; para apoyar las metas clave a nivel de toda la entidad.

El alineamiento efectivo requiere entendimiento común de propósitos y metas, utilización de medidas e información complementaria que permita la planificación, la puesta en marcha, el análisis y la mejora.

- **Calidad.**

Según Juran, J. (2004) “las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes”. Deming, (1989) propone “a calidad como la capacidad que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente”

- **Competencia**

Personal capacitado e informado para prestar el servicio, posesión de habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio.

- **Comprensión**

Esforzarse por comprender y reconocer las verdaderas necesidades del cliente.

- **Comunicación**

Uso del lenguaje claro sin tecnicismos al brindar la información al usuario. Escucharlo, mantener comunicación verbal, tener actitud y expresión que generen confianza.

- **Destinatario de los bienes y servicios**

Es el cliente que puede ser un ciudadano, persona, grupo, entidad, empresa, entre otros que accede a un bien o servicio o ambos, ofrecido por un proveedor; con el fin de satisfacer una o más necesidades. La terminología que utilice cada entidad debe de adaptarse de acuerdo a la naturaleza del bien o servicio que proporciona.

- **Insatisfacción**

Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.

- **Mejora institucional**

La universidad Nacional de Ancash Santiago Antúnez de Mayolo (2002) sostiene que es “la creación organizada de un cambio ventajoso” que supone el paso de un nivel inferior de calidad a uno superior.

- **Mejora Continua**

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir requisitos y aumentar la satisfacción de los ciudadanos o destinatarios de los bienes y servicios y de otras partes interesadas.

- **Liderazgo de Laboral.**

Kotler (1997) dice: “El liderazgo es el proceso de llevar a un grupo en una determinada dirección, fundamentalmente por medios no coercitivos. Un liderazgo efectivo lo definimos como aquel que produce un movimiento hacia el logro de lo que es mejor, a largo plazo para el grupo”. (p.213)

- **Servicio.**

"como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades" (Stanton, Etzel. y Walker, B. 2004, Pág. 333)

2.4. BASES HISTÓRICAS

La administración como actividad es relativamente nueva, no obstante es muy antigua, ya que se origina con la presencia de hombre mismo, dado que en todo momento ha existido la necesidad de organizar actividades, ejecutar decisiones, de elaborar y controlar; por ende, en la antigüedad se encuentra gran parte de los fundamentos administrativos que se desarrollan en la actualidad, el cual están referenciados en el código de Hammurabi, en el Nuevo Testamento, de igual modo, en la forma de conducir los asuntos en la antigua Grecia, Egipto, Roma y la nación de China, en donde se encuentran estampas del proceso administrativo.

En la edad media, con el descenso del Imperio Romano la concentración administrativa se fue atenuando grandemente y la autoridad real pasó al terrateniente o feudal, dando paso a la descentralización del gobierno. Sin embargo, se presentó una considerable evolución de la filosofía administrativa en una de las instituciones más poderosas de la historia humana, es decir se hacer referencia a la Iglesia Católica. Institución donde se inicia los fundamentos de la contabilidad moderna y las transacciones comerciales.

La administración en la Edad Moderna, surge en Prusia y Austria con el movimiento cameralista. "La escuela cameralista demandaba mayor organización y eficiente para la mejor marcha de los asuntos reales y la debida protección y conservación de su patrimonio. PETER DRUCKER (1998:20) siendo su mayor esplendor en 1560 tratando de mejorar los sistemas administrativos, por otro lado, los cameralistas son los pioneros en el estudio científico de la administración pública.

A mediados del siglo XVIII la administración tuvo su inicio la Revolución Industrial, en la cual es la raíz de una nueva generación de administradores desarrollando sus propios conceptos y técnicas, germinando algunos de los

principios administrativos fundamentales. El final del siglo XIX y principios del siglo XX, los historiadores coinciden como un período fructuoso para el adelanto de las ciencias administrativas, puesto que, con las carencias de la época aparecen teorías, principios, procedimientos y oficios con cada uno del rol que les corresponde en relación al desarrollo de la corriente administrativa.

Uno de los elementos más destacados fue Frederick W. Taylor, exponente considerado el padre de la administración científica, quien planteo el criterio de que los trabajadores "en lugar de realizar todo su esfuerzo en procurar la mayor cantidad posible de labor, la mayoría de los casos hacen deliberadamente un mínimo de lo que pueden". Al mismo tiempo, estimuló que los principios de empleo deben aumentar el honorario de acuerdo a la producción y al talento. Por otra parte, Henry Fayol desarrolló una teoría general, en tal sentido es considerado el "padre de la administración moderna". El aporte que se reconoce es los catorce principios básicos en la administración, que se puede resumir en: división del trabajo, autoridad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación del interés particular al interés general, remuneración del personal, centralización, cadena de mando, orden, equidad, estabilidad del personal, iniciativa y espíritu de grupo. Sumándose a otros investigadores en el campo de la administración para que se conozca lo que es hoy en día.

En consecuencia, la administración es, entonces, una necesidad universal en el mundo empresarial moderna, cada organización, demanda tomar decisiones, combinación de variadas actividades, dirección de personas, evaluación y control del desempeño con base en objetivos determinados, además de manejo e identificación de recursos.

En la actualidad es considerado como un sinónimo de administración, el término de gestión, el cual se entiende para perseguir determinados propósitos, en este sentido se figura de los dirigentes responsables de las actividades tanto externo como interno que se requieren para que la empresa u organización funcione con calidad en la gestión.

2.5.BASES LEGALES.

La base legal de la presente iniciativa tiene su sustento en la Constitución Política del Estado que establece en el inciso 8 del artículo 2° que “Toda persona tiene derecho a... la libertad de creación intelectual, artística, técnica y científica, así como a la propiedad sobre dichas creaciones...” y que “...es deber del Estado promover el desarrollo científico y tecnológico del país... “en su artículo 14°.

El Estado en su representación, es quien acredita en materia legal, el rol articulador, organizador y catalizador de los esfuerzos nacionales en cuanto al desarrollo y promoción de la Investigación Científica. Para promover la acción de los diferentes agentes de la sociedad, liderado por CONCYTEC como entidad rectora, con el debido respaldo institucional y legal. Así mismo, la presente ley formula el desarrollo de los artículos 2° y 14° de la Constitución Política, en materia de ciencia y tecnología, que expresan el derecho a la libertad de creación intelectual, artística, técnica y científica, así como la propiedad sobre dicha producción; y segundo, establece el deber del Estado de promover el desarrollo científico y tecnológico del país.

Finalmente, los sujetos que participan en el presente estudio son elegidos respetando los códigos éticos que corresponde al derecho de opinión informado, del mismo modo, los intelectuales y científicos incluidos en el trabajo de investigación, son nombrados y citados como corresponde el derecho de autor. Así mismo, el eje orientador para el desarrollo y aplicación, involucra el cumplimiento de las normas y protocolos académicos que son parte de la política investigativa de la universidad Alas peruanas.

CAPITULO III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Plan de recolección y procesamiento de datos

En la recolección y procesamiento se realizará un análisis sistemático de los datos para describir e interpretar los hallazgos y luego proceder a aceptar o rechazar la hipótesis de investigación.

Por ende, al concluir la recolección de los datos de las variables: gestión administrativa y calidad de servicio, las cuales son materia de nuestro estudio, serán registradas mediante el instrumento cuestionario, se efectuará el análisis, sistematizando la información de acuerdo a criterios considerados para el presente estudio: análisis estadísticos, análisis interpretativos y presentación en gráficos estadísticos.

Para la comprobación de las hipótesis planteadas se aplicó la prueba del coeficiente de correlación de Pearson, utilizando el software SPSS versión 24.0.

3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS.

A. RESULTADOS DE LA VARIABLE (X) “GESTIÓN ADMINISTRATIVA”

Tabla 3.

Nivel percepción de la variable: Gestión administrativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	4,5	4,5	4,5
	Indiferente	30	19,2	19,2	23,7
	De acuerdo	96	61,5	61,5	85,3
	Muy de acuerdo	23	14,7	14,7	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

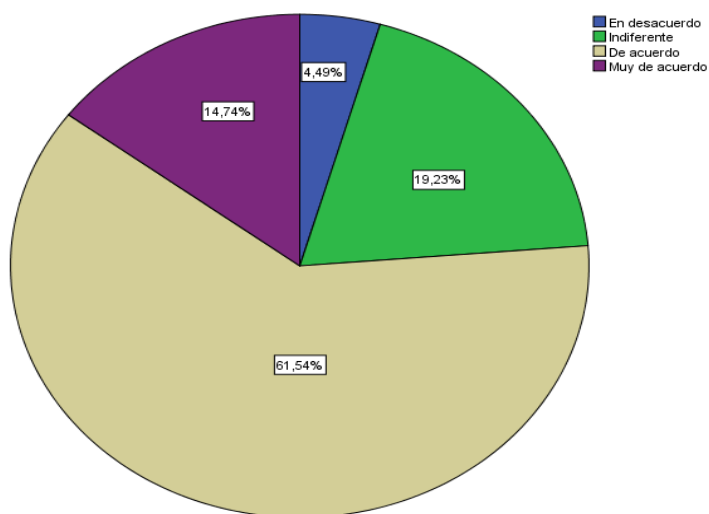


Gráfico 1.

Nivel de percepción la variable: Gestión administrativa.

Interpretación:

De las encuestas realizadas, en la tabla 3 y gráfico 1. El 61,5 % (96 encuestados), perciben en acuerdo en la gestión administrativa, le sigue, el 19,2 % (30 encuestados), perciben indiferencia en la gestión administrativa. Finalmente, 14,7% (23 encuestados) muy de acuerdo con la gestión administrativa.

Medidas de tendencia central de la variable: *Gestión administrativa*

Tabla 4.

Medidas de tendencia central de la variable: Gestión administrativa.

N	Válido	156
	Perdidos	0
Media		3,87
Mediana		4,00
Moda		4
Desviación estándar		,710
Mínimo		2
Máximo		5

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla 4, muestra las medidas de tendencia central y dispersión, se distingue la gestión administrativa con una Media = 3,03 y una Mediana = 3,00

El valor de la Moda es de 4, lo que indica que la gestión administrativa está a un Nivel Alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los encuestados con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 0,710. De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 2 y el máximo de 5

Resultados por dimensiones de la variable (X) “Gestión administrativa”.

Nivel de la Dimensión de la planeación

Tabla 5.

Nivel de percepción de la Dimensión Planeación de la variable gestión administrativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	,6	,6	,6
	En desacuerdo	9	5,8	5,8	6,4
	Indiferente	30	19,2	19,2	25,6
	De acuerdo	100	64,1	64,1	89,7
	Muy de acuerdo	16	10,3	10,3	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

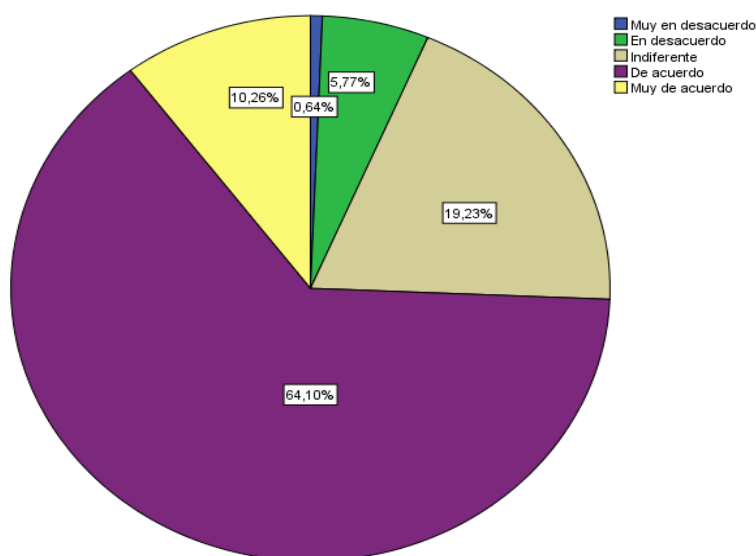


Gráfico 2.

Nivel de percepción de la Dimensión Planeación

Interpretación:

De las encuestas realizadas, en la tabla 5 y gráfico 2. El 64,1 % (100 encuestados) perciben en acuerdo con la planeación. Le sigue, el 19,2 % (30 encuestados), perciben indiferencia con la planeación de la institución.

Medidas de tendencia central de la dimensión sobre planeación

Tabla 6.

Medidas de tendencia central de la dimensión sobre planeación

N	Válido	156
	Perdidos	0
Media		3,78
Mediana		4,00
Moda		4
Desviación estándar		,732
Mínimo		1
Máximo		5

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla 6, muestra las medidas de tendencia central y dispersión, sobre la dimensión de planeación de la entidad de estudio con una Media = 3,78 y una Mediana = 4,00

El valor de la Moda es de 5 lo que indica que planeación de la entidad de estudio está a un Nivel Alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los encuestados con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 0,732. De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 1 y el máximo de 5

Nivel de la Dimensión organización

Tabla 7.

Nivel de percepción de la Dimensión Organización de la variable gestión administrativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	,6	,6	,6
	En desacuerdo	11	7,1	7,1	7,7
	Indiferente	27	17,3	17,3	25,0
	En acuerdo	96	61,5	61,5	86,5
	Muy de acuerdo	21	13,5	13,5	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

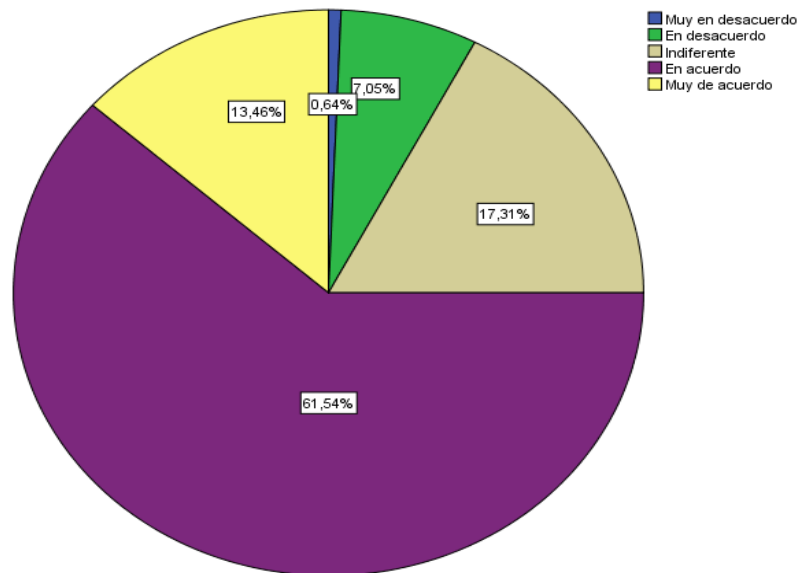


Gráfico 3.

Nivel percepción de la Dimensión sobre organización

Interpretación:

De las encuestas realizadas, en la tabla 7 y gráfico 3. El 61,5 % (96 encuestados) perciben en acuerdo con la organización. Le sigue, el 17,3 % (27 encuestados), perciben indiferencia con la organización en la entidad de estudio.

Medidas de tendencia central de la dimensión sobre organización

Tabla 8.

Medidas de tendencia central de la dimensión sobre Organización

N	Válido	156
	Perdidos	0
Media		3,80
Mediana		4,00
Moda		4
Desviación estándar		,782
Mínimo		1
Máximo		5

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla 8, muestra las medidas de tendencia central y dispersión, sobre la dimensión de organización de la entidad de estudio con una Media = 3,80 y una Mediana = 4,00

El valor de la Moda es de 4 lo que indica que la organización de la entidad de estudio está a un Nivel Alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los encuestados con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 0,782. De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 1 y el máximo de 5

Nivel de la Dimensión Dirección

Tabla 9.

Nivel de percepción de la Dimensión Dirección de la variable gestión administrativa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	17	10,9	10,9	10,9
Indiferente	27	17,3	17,3	28,2
Válido De acuerdo	98	62,8	62,8	91,0
Muy de acuerdo	14	9,0	9,0	100,0
Total	156	100,0	100,0	

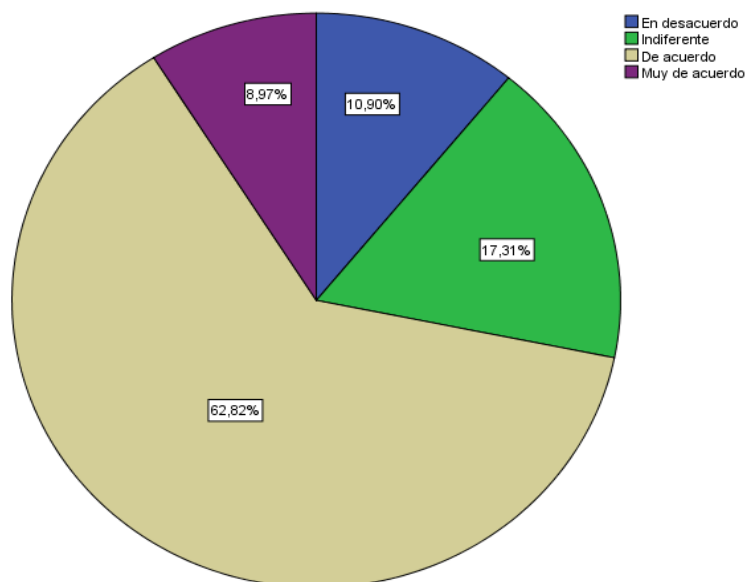


Gráfico 4.

Nivel de percepción de la Dimensión sobre dirección

Interpretación:

De las encuestas realizadas, en la tabla 9 y gráfico 4. El 62,8 % (98 encuestados) perciben en acuerdo con la dirección. Le sigue, el 17,3 % (27 encuestados), perciben indiferencia con la dirección en la entidad de estudio.

Medidas de tendencia central de la dimensión sobre Dirección

Tabla 10.

Medidas de tendencia central de la dimensión sobre Dirección.

N	Válido	156
	Perdidos	0
Media		3,70
Mediana		4,00
Moda		4
Desviación estándar		,782
Mínimo		2
Máximo		5

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla 10, muestra las medidas de tendencia central y dispersión, sobre la dimensión de dirección de la entidad de estudio con una Media = 3,70 y una Mediana = 4,00

El valor de la Moda es de 4 lo que indica que la dirección de la entidad de estudio está a un Nivel Alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los encuestados con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 0,782. De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 2 y el máximo de 5

Nivel de la Dimensión Control

Tabla 11.

Nivel de percepción de la Dimensión Control de la variable gestión administrativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	11	7,1	7,1	8,3
	Indiferente	35	22,4	22,4	30,8
	De acuerdo	90	57,7	57,7	88,5
	Muy de acuerdo	18	11,5	11,5	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

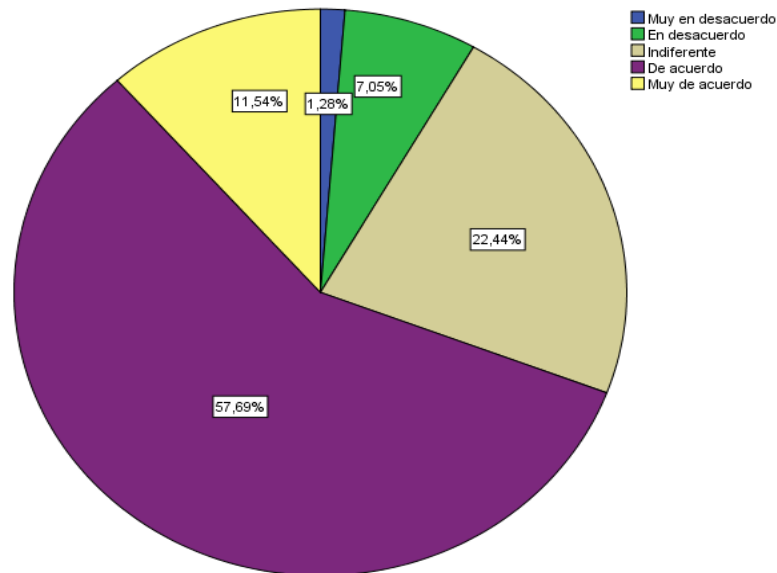


Gráfico 5.

Nivel de percepción de la Dimensión Control

Interpretación:

De las encuestas realizadas, en la tabla 11 y gráfico 5. El 57,7 % (90 encuestados) perciben en acuerdo con el control. Le sigue, el 22,4 % (35 encuestados), perciben indiferencia con el control en la entidad de estudio.

Medidas de tendencia central de la dimensión sobre Control

Tabla 12.

Medidas de tendencia central de la dimensión sobre Control.

N	Válido	156
	Perdidos	0
Media		3,71
Mediana		4,00
Moda		4
Desviación estándar		,811
Mínimo		1
Máximo		5

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla 12, muestra las medidas de tendencia central y dispersión, sobre la dimensión de control de la entidad de estudio con una Media = 3,71 y una Mediana = 4,00

El valor de la Moda es de 4 lo que indica que el control de la entidad de estudio está a un Nivel Alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los encuestados con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 0,811. De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 1 y el máximo de 5

B. RESULTADOS DE LA VARIABLE (Y) “CALIDAD DE SERVICIO”

Tabla 13.

Nivel de percepción la variable: Calidad de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	7,1	7,1	7,1
	Indiferente	36	23,1	23,1	30,1
	De acuerdo	100	64,1	64,1	94,2
	Muy de acuerdo	9	5,8	5,8	100,0
Total		156	100,0	100,0	

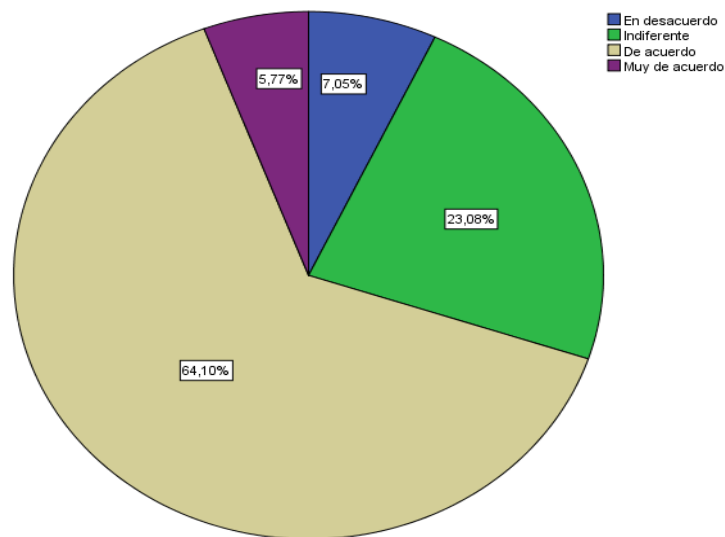


Gráfico 6.

Nivel de percepción la variable: Calidad de servicio.

Interpretación:

De las encuestas realizadas, en la tabla 13 y gráfico 6. El 64,1% (100 encuestados) perciben en acuerdo con la variable calidad de servicio. Le sigue, el 23,1% (36 encuestados), perciben indiferencia con la calidad de servicio en la entidad de estudio.

Medidas de tendencia central de la variable: *Calidad de servicio*

Tabla 14.

Medidas de tendencia central de la variable: Calidad de servicio.

N	Válido	156
	Perdidos	0
Media		3,69
Mediana		4,00
Moda		4
Desviación estándar		,689
Mínimo		2
Máximo		5

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla 14, muestra las medidas de tendencia central y dispersión, sobre la variable calidad de servicio en la entidad de estudio con una Media = 3,69 y una Mediana = 4,00

El valor de la Moda es de 4 lo que indica que la calidad de servicio de la entidad de estudio está a un Nivel Alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los encuestados con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 0,689. De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 2 y el máximo de 5

Nivel de percepción de la Dimensión Aspectos tangibles

Tabla 15.

Nivel de percepción de la Dimensión Aspectos tangibles de la variable Calidad de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	17	10,9	10,9	10,9
	Indiferente	51	32,7	32,7	43,6
	De acuerdo	81	51,9	51,9	95,5
	Muy de acuerdo	7	4,5	4,5	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

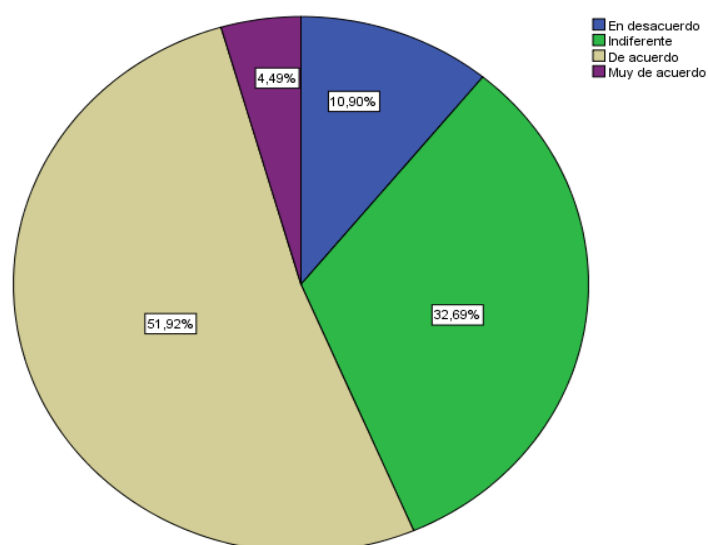


Gráfico 7.

Nivel de percepción de la Dimensión Aspectos tangibles

Interpretación:

De las encuestas realizadas, en la tabla 15 y gráfico 7. El 51,9 % (81 encuestados) perciben en acuerdo con aspectos tangibles. Le sigue, el 32,7 % (51 encuestados), perciben indiferencia con los con aspectos tangibles en la entidad de estudio.

Medidas de tendencia central de la dimensión Aspectos tangibles

Tabla 16.

Medidas de tendencia central de la dimensión Aspectos tangibles.

N	Válido	156
	Perdidos	0
Media		3,50
Mediana		4,00
Moda		4
Desviación estándar		,749
Mínimo		2
Máximo		5

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla 16, muestra las medidas de tendencia central y dispersión, sobre la dimensión de aspectos tangibles de la entidad de estudio con una Media = 3,50 y una Mediana = 4,00

El valor de la Moda es de 4 lo que indica que los aspectos tangibles de la entidad de estudio están a un Nivel Alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los encuestados con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 0,749. De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 2 y el máximo de 5

Nivel de percepción de la Dimensión Capacidad de respuesta

Tabla 17.

Nivel de percepción de la Dimensión Capacidad de respuesta de la variable Calidad de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	21	13,5	13,5	14,7
	Indiferente	30	19,2	19,2	34,0
	De acuerdo	93	59,6	59,6	93,6
	Muy de acuerdo	10	6,4	6,4	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

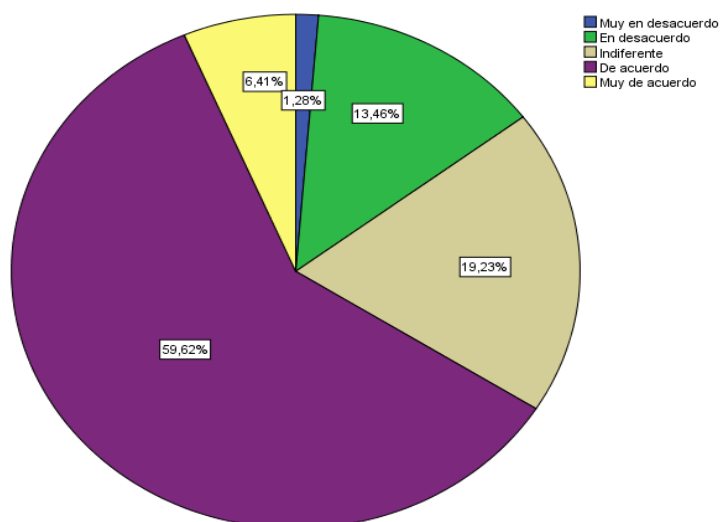


Gráfico 8.

Nivel de percepción de la Dimensión Capacidad de respuesta

Interpretación:

De las encuestas realizadas, en la tabla 17 y gráfico 8. El 59,6% (93 encuestados) perciben en acuerdo con la capacidad de respuesta. Le sigue, el 19,2% (30 encuestados), perciben indiferencia con la capacidad de respuesta en la entidad de estudio.

Medidas de tendencia central de la dimensión Capacidad de respuesta

Tabla 18.

Medidas de tendencia central de la dimensión Capacidad de respuesta.

N	Válido	156
	Perdidos	0
Media		3,56
Mediana		4,00
Moda		4
Desviación estándar		,851
Mínimo		1
Máximo		5

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla 18, muestra las medidas de tendencia central y dispersión, sobre la dimensión de la capacidad de respuesta de la entidad de estudio con una Media = 3,56 y una Mediana = 4,00

El valor de la Moda es de 4 lo que indica que la capacidad de respuesta de la entidad de estudio está a un Nivel Alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los encuestados con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 0,851. De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 1 y el máximo de 5

Nivel de percepción de la Dimensión Fiabilidad

Tabla 19.

Nivel de percepción de la Dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	,6	,6	,6
	En desacuerdo	15	9,6	9,6	10,3
	Indiferente	27	17,3	17,3	27,6
	De acuerdo	104	66,7	66,7	94,2
	Muy de acuerdo	9	5,8	5,8	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

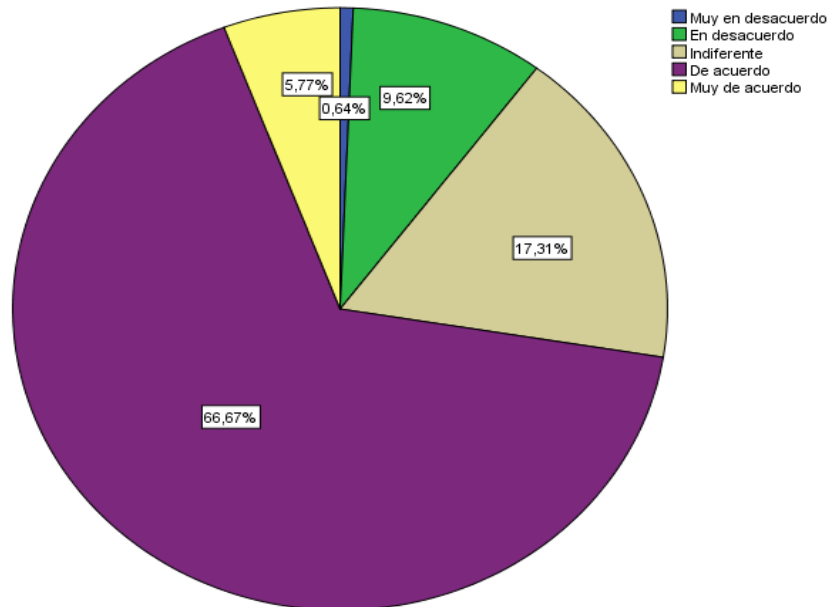


Gráfico 9.

Nivel de percepción de la Dimensión Fiabilidad

Interpretación:

De las encuestas realizadas, en la tabla 19 y gráfico 9. El 66,7% (104 encuestados) perciben en acuerdo con la fiabilidad. Le sigue, el 17,3% (27 encuestados), perciben indiferencia con la fiabilidad en la entidad de estudio.

Medidas de tendencia central de la dimensión Fiabilidad

Tabla 20.

Medidas de tendencia central de la dimensión Fiabilidad.

N	Válido	156
	Perdidos	0
Media		3,67
Mediana		4,00
Moda		4
Desviación estándar		,755
Mínimo		1
Máximo		5

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla 20, muestra las medidas de tendencia central y dispersión, sobre la dimensión de fiabilidad de la entidad de estudio con una Media = 3,67 y una Mediana = 4,00

El valor de la Moda es de 4 lo que indica que la fiabilidad de la entidad de estudio está a un Nivel Alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los encuestados con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 0,755. De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 1 y el máximo de 5

Nivel de percepción de la Dimensión Empatía

Tabla 21.

Nivel de percepción de la Dimensión Empatía de la variable Calidad de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	21	13,5	13,5	14,7
	Indiferente	27	17,3	17,3	32,1
	De acuerdo	92	59,0	59,0	91,0
	Muy de acuerdo	14	9,0	9,0	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

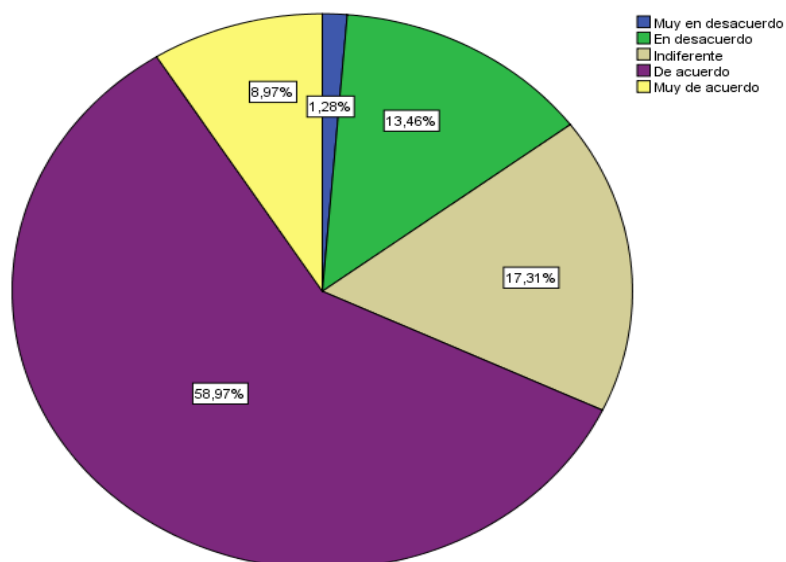


Gráfico 10.

Nivel de percepción de la Dimensión Empatía.

Interpretación:

De las encuestas realizadas, en la tabla 21 y gráfico 10. El 59,0% (92 encuestados) perciben en acuerdo con la empatía. Le sigue, el 17,3% (27 encuestados), perciben indiferencia con la empatía en la entidad de estudio.

Medidas de tendencia central de la dimensión Empatía

Tabla 22.

Medidas de tendencia central de la dimensión Empatía

N	Válido	156
	Perdidos	0
Media		3,61
Mediana		4,00
Moda		4
Desviación estándar		,877
Mínimo		1
Máximo		5

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla 22, muestra las medidas de tendencia central y dispersión, sobre la dimensión de empatía de la entidad de estudio con una Media = 3,61 y una Mediana = 4,00

El valor de la Moda es de 4 lo que indica que la empatía de la entidad de estudio está a un Nivel Alto. La variabilidad media de los valores de escala de niveles respondida por los encuestados con respecto a la media aritmética es de Desviación estándar = 0,877. De acuerdo a las respuestas obtenidas, el mínimo puntaje fue de 1 y el máximo de 5

HIPÓTESIS GENERAL

El presente estudio tiene por objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.

En primer lugar, se presenta los niveles de proporcionalidad en las relaciones de las variables y dimensiones planteadas. En segundo lugar, el nivel de significancia. Aplicación de la estadística inferencial que realiza la contrastación de las hipótesis planteadas.

Nivel de proporcionalidad con Ji Cuadrado

El índice Ji Cuadrado (Chi Cuadrado X^2), se basa en la comparación de las frecuencias bivariadas, obtenidas de una prueba de hipótesis que determina si dos variables están relacionadas, a partir de los datos.

H_a. El nivel de gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca.

El índice "Chi (Ji) Cuadrado" se define:

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_e - f_t)^2}{f_t}$$

Donde:

f_e : Frecuencia empírica.

f_t : Frecuencia teórica

Tabla 23.

Resumen de procesamiento de casos.

	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Calidad de servicio	156	100,0%	0	0,0%	156	100,0%
Gestión administrativa						

Fuente. Elaboración propia

Tabla 24.

Tabla cruzada Gestión administrativa V(X) y Calidad de servicio V(Y).

		<i>Gestión administrativa V(X)</i>					
			En desacuerdo	Indiferent e	De acuerdo	Muy de acuerdo	
<i>Calidad de servicio V(Y)</i>	En desacuerdo	Recuento	5	4	2	0	11
		% dentro de V(X)	71,4%	13,3%	2,1%	0,0%	7,1%
	Indiferente	Recuento	2	18	16	0	36
		% dentro de V(X)	28,6%	60,0%	16,7%	0,0%	23,1%
	De acuerdo	Recuento	0	8	77	15	100
		% dentro de V(X)	0,0%	26,7%	80,2%	65,2%	64,1%
	Muy de acuerdo	Recuento	0	0	1	8	9
		% dentro de V(X)	0,0%	0,0%	1,0%	34,8%	5,8%
	Total	Recuento	7	30	96	23	156
		% dentro de V(X)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 24, de los datos obtenidos el 80,2% presenta una relación significativa, y el 34,8% se presenta una relación significativa: muy de acuerdo. Indicadores más resaltantes de los márgenes de relación de las variables analizadas en la institución materia de estudio.

Contrastación de hipótesis general

El coeficiente de Pearson es el coeficiente más utilizado en las ciencias sociales. Se determina con el cociente entre la desviación típica y el valor determinado en la media aritmética. En este tipo de análisis se presume el uso de variables ordinales. El valor más acercado a la unidad; estará reflejando un mayor grado de correlación. El factor uno se interpretaría como 1 = 100% de correlación.

La interpretación general del coeficiente de correlación de Pearson; se maneja de manera genérica de acuerdo con los siguientes criterios:

Coeficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r = 0$	Nula

$$r = \frac{S_X}{|\bar{x}|}$$

H_a. El nivel de gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca 2018.

H₀. El nivel de gestión administrativa NO se relaciona significativamente con la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca 2018.

Tabla 25.

Correlaciones: $V(X)$ y $V(Y)$.

		<i>Gestión administrativa</i> $V(X)$	<i>Calidad de servicio</i> $V(Y)$
<i>Gestión administrativa</i> $V(X)$	Correlación de Pearson	1	,678**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	156	156
<i>Calidad de servicio</i> $V(Y)$	Correlación de Pearson	,678**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	156	156

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

Interpretación:

En la tabla 25, la aplicación de la prueba estadística del Coeficiente de Correlación de Pearson para la contrastación de la hipótesis general, se obtuvo un valor de $r=0,678$ lo que indica que existe correlación significativa alta entre la variable (X) gestión administrativa y la calidad de servicio (Y), aceptando la hipótesis general (H_0), planteada que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca 2018.

Hipótesis secundarias

a) Hipótesis 1

Nivel de proporcionalidad con Chi Cuadrado

El índice Ji Cuadrado (Chi Cuadrado X^2), se basa en la comparación de las frecuencias bivariadas, obtenidas de una prueba de hipótesis que determina si dos variables están relacionadas, a partir de los datos.

H_a. El nivel de gestión administrativa se relaciona significativamente con los aspectos tangibles al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local –

UGEL, Chota – Cajamarca 2018.

El índice "Chi (Ji) Cuadrado" se define:

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_e - f_t)^2}{f_t}$$

Donde:

f_e : Frecuencia empírica.

f_t : Frecuencia teórica

Tabla 26.

Tabla cruzada. Gestión administrativa V(X) y Aspectos tangibles Y₁.

			Gestión administrativa (X)				Total
			En desacuerdo	Indiferent e	De acuerdo	Muy de acuerdo	
<i>Aspectos tangibles (Y₁)</i>	En	Recuento	4	5	8	0	17
	desacuerdo	% dentro de V(X)	57,1%	16,7%	8,3%	0,0%	10,9%
	Indiferente	Recuento	3	16	26	6	51
		% dentro de V(X)	42,9%	53,3%	27,1%	26,1%	32,7%
	De acuerdo	Recuento	0	9	59	13	81
		% dentro de V(X)	0,0%	30,0%	61,5%	56,5%	51,9%
	Muy de acuerdo	Recuento	0	0	3	4	7
		% dentro de V(X)	0,0%	0,0%	3,1%	17,4%	4,5%
Total	Recuento	7	30	96	23	156	
	% dentro de V(X)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente. Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 26, de los datos obtenidos el 56,5% presenta una relación significativa, y el 26,18% se presenta una relación de proporcionalidad indiferente. Indicadores más resaltantes de los márgenes de relación de la variable Gestión administrativa (X) y la dimensión Aspectos tangibles (Y₁) en la institución materia de estudio.

Contrastación de hipótesis secundaria 1.

La interpretación general del coeficiente de correlación de Pearson; se maneja de acuerdo con los siguientes criterios:

Coeficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r = 0$	Nula

$$r = \frac{S_X}{|\bar{X}|}$$

- H_a**. El nivel de gestión administrativa se relaciona significativamente con los aspectos tangibles al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca 2018.
- H₀**. El nivel de gestión administrativa NO se relaciona significativamente con los aspectos tangibles al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca 2018.

Tabla 27.

Correlaciones V(X) y (Y₁).

		Gestión administrativa V(X)	Aspectos tangibles (Y ₁)
Gestión administrativa V(X)	Correlación de Pearson	1	,430**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	156	156
Aspectos tangibles (Y ₁)	Correlación de Pearson	,430**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	156	156

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

Interpretación:

En la tabla 27, la aplicación de la prueba estadística del Coeficiente de Correlación de Pearson para la contrastación de la hipótesis secundaria, se obtuvo un valor de $r=0,430$ lo que indica que existe correlación significativa moderada entre la variable (X) gestión administrativa y aspectos tangibles (Y₁), aceptando la hipótesis secundaria 1 (H₀), en la indica que, existe relación significativa entre la gestión administrativa y los aspectos tangibles al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.

b) Hipótesis 2

Nivel de proporcionalidad con Ji Cuadrado

El índice Ji Cuadrado (Chi Cuadrado X^2), se basa en la comparación de las frecuencias bivariadas, obtenidas de una prueba de hipótesis que determina si dos variables están relacionadas, a partir de los datos.

H_a. El nivel de gestión administrativa se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.

El índice "Chi (Ji) Cuadrado" se define:

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_e - f_t)^2}{f_t}$$

Donde:

f_e : Frecuencia empírica.

f_t : Frecuencia teórica

Tabla 28.

Tabla cruzada. Gestión administrativa V(X) y Capacidad de respuesta Y₂.

			Gestión administrativa V(X)				Total
			En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Capacidad de respuesta Y ₂	Muy en desacuerdo	Recuento	2	0	0	0	2
		% dentro de V(X)	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%
	En desacuerdo	Recuento	3	13	5	0	21
		% dentro de V(X)	42,9%	43,3%	5,2%	0,0%	13,5%
	Indiferente	Recuento	2	7	21	0	30
		% dentro de V(X)	28,6%	23,3%	21,9%	0,0%	19,2%
	De acuerdo	Recuento	0	10	69	14	93
		% dentro de V(X)	0,0%	33,3%	71,9%	60,9%	59,6%
	Muy de acuerdo	Recuento	0	0	1	9	10
		% dentro de V(X)	0,0%	0,0%	1,0%	39,1%	6,4%
Total	Recuento		7	30	96	23	156
	% dentro de V(X)		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Interpretación:

En la Tabla 28, de los datos obtenidos el 60,9% presenta en acuerdo, una relación significativa, y el 39,1% se presenta una relación muy de acuerdo proporcionalidad. Indicadores más resaltantes de los márgenes de relación de la variable Gestión administrativa (X) y la Capacidad de respuesta (Y₂) en la institución materia de estudio.

Contrastación de hipótesis secundaria 2.

La interpretación general del coeficiente de correlación de Pearson; se maneja de acuerdo con los siguientes criterios:

Coeficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r = 0$	Nula

$$r = \frac{S_X}{|x|}$$

H_a. El nivel de gestión administrativa se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.

H₀. El nivel de gestión administrativa NO se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.

Tabla 29.

Correlaciones V(X) y (Y₂).

		<i>Gestión administrativa V(X)</i>	<i>Capacidad de respuesta Y₂</i>
Gestión administrativa V(X)	Correlación de Pearson	1	,649**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	156	156
Capacidad de respuesta Y ₂	Correlación de Pearson	,649**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	156	156

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

Interpretación:

En la tabla 29, la aplicación de la prueba estadística del Coeficiente de Correlación de Pearson para la contrastación de la hipótesis secundaria, se obtuvo un valor de $r=0,649$ lo que indica que existe correlación significativa alta entre la variable (X) gestión administrativa y Capacidad de respuesta (Y₂), aceptando la hipótesis secundaria 2 (H₀), en la cual indica que, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018

c) Hipótesis 3

Nivel de proporcionalidad con Ji Cuadrado

El índice Ji Cuadrado (Chi Cuadrado X^2), se basa en la comparación de las frecuencias bivariadas, obtenidas de una prueba de hipótesis que determina si dos variables están relacionadas, a partir de los datos.

H_a. El nivel de gestión administrativa se relaciona significativamente con la fiabilidad al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.

El índice "Chi (Ji) Cuadrado" se define:

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_e - f_t)^2}{f_t}$$

Donde:

fe: Frecuencia empírica.

ft: Frecuencia teórica

Tabla 30.

Tabla cruzada. Gestión administrativa V(X) y Fiabilidad Y₃.

			Gestión administrativa V(X)				Total
			En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Fiabilidad Y ₃	Muy en desacuerdo	Recuento	1	0	0	0	1
		% dentro de V(X)	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
	En desacuerdo	Recuento	4	7	4	0	15
		% dentro de V(X)	57,1%	23,3%	4,2%	0,0%	9,6%
	Indiferente	Recuento	2	13	12	0	27
		% dentro de V(X)	28,6%	43,3%	12,5%	0,0%	17,3%
	De acuerdo	Recuento	0	10	80	14	104
		% dentro de V(X)	0,0%	33,3%	83,3%	60,9%	66,7%
	Muy de acuerdo	Recuento	0	0	0	9	9
		% dentro de V(X)	0,0%	0,0%	0,0%	39,1%	5,8%
	Total	Recuento	7	30	96	23	156
		% dentro de V(X)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Interpretación:

En la Tabla 30, de los datos obtenidos el 60,9% presenta en acuerdo, una relación significativa, y el 39,1% se presenta una relación muy de acuerdo proporcionalidad. Indicadores más resaltantes de los márgenes de relación de la variable Gestión administrativa (X) y la Fiabilidad (Y₃) en la institución materia de estudio.

Contrastación de hipótesis secundaria 3.

La interpretación general del coeficiente de correlación de Pearson; se maneja de acuerdo con los siguientes criterios:

Coeficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r = 0$	Nula

$$r = \frac{S_X}{|\bar{x}|}$$

H_a. El nivel de gestión administrativa se relaciona significativamente con la fiabilidad al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.

H₀. El nivel de gestión administrativa NO se relaciona significativamente con la fiabilidad al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.

Tabla 31.

Correlaciones V(X) y (Y₃).

		Gestión administrativa V(X)	Fiabilidad Y ₃
Gestión administrativa V(X)	Correlación de Pearson	1	,664**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	156	156
Fiabilidad Y ₃	Correlación de Pearson	,664**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	156	156

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

Interpretación:

En la tabla 31, la aplicación de la prueba estadística del Coeficiente de Correlación de Pearson para la contrastación de la hipótesis secundaria, se obtuvo un valor de $r=0,664$ lo que indica que existe correlación significativa alta entre la variable (X) gestión administrativa y la fiabilidad (Y₃), aceptando la hipótesis secundaria 3 (H₀), en la cual indica que, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.

d) Hipótesis 4

Nivel de proporcionalidad con Ji Cuadrado

El índice Ji Cuadrado (Chi Cuadrado X^2), se basa en la comparación de las frecuencias bivariadas, obtenidas de una prueba de hipótesis que determina si dos variables están relacionadas, a partir de los datos.

H_a. El nivel de gestión administrativa se relaciona significativamente con la empatía al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.

El índice "Chi (Ji) Cuadrado" se define:

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_e - f_t)^2}{f_t}$$

Donde:

f_e : Frecuencia empírica.

f_t : Frecuencia teórica

Tabla 32.

Tabla cruzada. Gestión administrativa V(X) y Empatía Y₄.

		Gestión administrativa V(X)				Total	
		En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo		
Empatía Y ₄	Muy en	Recuento	1	1	0	0	2
	desacuerdo	% dentro de V(X)	14,3%	3,3%	0,0%	0,0%	1,3%
	En	Recuento	5	11	5	0	21
	desacuerdo	% dentro de V(X)	71,4%	36,7%	5,2%	0,0%	13,5%
	Indiferente	Recuento	1	10	16	0	27
		% dentro de V(X)	14,3%	33,3%	16,7%	0,0%	17,3%
	De acuerdo	Recuento	0	6	72	14	92
		% dentro de V(X)	0,0%	20,0%	75,0%	60,9%	59,0%
Muy de	Recuento	0	2	3	9	14	
acuerdo	% dentro de V(X)	0,0%	6,7%	3,1%	39,1%	9,0%	
Total	Recuento	7	30	96	23	156	
	% dentro de V(X)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Interpretación:

En la Tabla 32, de los datos obtenidos el 60,9% presenta en acuerdo, una relación significativa, y el 39,1% se presenta una relación muy de acuerdo proporcionalidad. Indicadores más resaltantes de los márgenes de relación de la variable Gestión administrativa (X) y la Empatía (Y₄) en la institución materia de estudio.

Contrastación de hipótesis secundaria 4.

La interpretación general del coeficiente de correlación de Pearson; se maneja de acuerdo con los siguientes criterios:

Coeficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r = 0$	Nula

$$r = \frac{S_X}{|\bar{x}|}$$

H_a. El nivel de gestión administrativa se relaciona significativamente con la empatía al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.

H₀. El nivel de gestión administrativa NO se relaciona significativamente con la empatía al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.

Tabla 33.

Correlaciones V(X) y (Y₄).

		Gestión administrativa V(X)	Empatía Y ₄
Gestión administrativa V(X)	Correlación de Pearson	1	,640**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	156	156
Empatía Y ₄	Correlación de Pearson	,640**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	156	156

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

Interpretación:

En la tabla 33, la aplicación de la prueba estadística del Coeficiente de Correlación de Pearson para la contrastación de la hipótesis secundaria, se obtuvo un valor de $r=0,640$ lo que indica que existe correlación significativa alta entre la variable (X) gestión administrativa y la Empatía (Y₄), aceptando la hipótesis secundaria 4 (H₀), en la cual indica que, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

En la investigación presente, los resultados mostraron que existe una relación significativa y positiva entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio, posiblemente se debe a que la entidad materia de estudio están tratando de lograr una gestión eficiente, para realizar un servicio de calidad al beneficiario de forma adecuada, con respuesta rápida, íntegra y confiable, que simplificándose de buena calidad y con un grado de satisfacción del usuario, lo cual, fue similar al trabajo de Esquivel y Huamani, (2015) realizaron una investigación respaldada por la

Universidad Andina del Cusco “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, en la cual, se encuentra una relación significativa entre la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas de nivel inicial del distrito de San Sebastián y la organización de la gestión institucional, siendo esta relación positiva y alta con la satisfacción de los usuarios por el servicio que reciben.

Los resultados del estudio indicaron que existe una relación significativa y positiva entre el nivel de gestión administrativa y los aspectos tangibles al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca 2018, esto tal vez se debe a que el campo materia de estudio trata de adecuar los aspectos tangibles del mismo modo, de Sánchez, (2015) realizó una investigación respaldada por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de La Oficina Principal del Banco de la Nación. Determinado en una relación significativa, en esta investigación se aplicaron las pruebas de Chi cuadrado verificándose las hipótesis, concluyéndose que las estrategias de calidad del servicio de atención; la capacitación del personal; y, la atención personalizada conlleva al logro de la fidelización del cliente, pues, los detalles de los servicios que presta la institución, muchas veces, no son conocidos por los usuarios; asimismo tal vez se deba a que el número de recursos humanos no tiene la suficiente tecnología y equipo para realizar adecuadamente sus funciones.

Los resultados del presente estudio indicaron que existe una relación significativa y positiva entre el nivel de gestión administrativa y capacidad de respuesta, esto posiblemente se debe a que los funcionarios – administrativos, lo que conlleva a una relación directa con la calidad de servicio, Acosta y Ramírez (2015),

presentó una investigación con el nombre de “Gestión administrativa y calidad de servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra 2014”, para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo, teniendo como variables establecidas la gestión administrativa y la calidad de servicio, se puede indicar que el tipo de investigación fue básica, basado en un diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional, comentó que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión eficacia en la calidad de servicio, que la gestión administrativa tiene una relación prácticamente nula y significativamente con la dimensión relevancia de la calidad de servicio, que la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la dimensión pertinencia de la calidad de servicio.

Los resultados de la presente investigación indicaron que existe una relación significativa y positiva entre nivel de gestión administrativa y fiabilidad, esto probablemente se debe a que los responsables del campo materia de estudio realizan sus actividades con niveles de rendimiento pertinentes, lo cual también fue semejante al trabajo de Arellano (2015) en su investigación; La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte, 2014. Tesis para optar grado de magíster en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. La tesis tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte. El tipo de estudio fue descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La conclusión a la que llegó es que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte, considerando los cambios esperados y que se verá reflejada en el

comportamiento y adaptación del personal jurisdiccional con incidencia en atención al público para lograr la satisfacción del usuario al brindarles un alto nivel en la calidad del servicio.

Los resultados de la presente investigación indicaron que existe una relación significativa y positiva entre el nivel de gestión administrativa y la empatía, lo que ya fue conocido en el estudio de Bernal, Martínez, y Parra, (2015) Realizo una Investigación respaldado por la Universidad Santo Tomás Vicerrectoría General de Universidad Abierta y a distancia maestría en educación Bogotá. “Documental sobre calidad de la Educación en Instituciones Educativas” Plantearon el siguiente objetivo general: Establecer el estado de la investigación sobre calidad educativa. Esta investigación habla de la importancia de calidad educativa, la cual es fundamental para determinar el impacto y trascendencia en el medio social, económico, político y cultural, resaltando el carácter de búsqueda de calidad, que ha de ser planificada, gestionada, ejecutada y evaluada y con una dinámica innovadora y sostenible para el bien común de la sociedad.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos para la contrastación de la hipótesis general, se concluye que existe correlación significativa alta entre la variable gestión administrativa y la calidad de servicio, aceptando la hipótesis del investigador (H_a) se obtuvo un valor de $r=0,678$ lo que indica que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca 2018

En la hipótesis secundaria 1. sobre el nivel de gestión administrativa se relaciona con los aspectos tangibles al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota. Se concluye que existe correlación entre la variable gestión administrativa y aspectos tangibles, aceptando la hipótesis del investigador. En consecuencia, se obtuvo un valor de $r=0,430$. Lo que indica que existe correlación significativa moderada.

En la hipótesis secundaria 2. sobre el nivel de gestión administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota. Se concluye que existe correlación aceptando la hipótesis del investigador, el cual, se obtuvo un valor de $r=0,649$. lo que indica que, existe relación significativa alta entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta al beneficiario.

En la hipótesis secundaria 3. sobre el nivel de gestión administrativa se relaciona con la fiabilidad al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL. Se concluye que existe correlación aceptando la hipótesis del investigador, el

cual, se obtuvo un valor de $r=0,664$ lo que indica que existe correlación significativa alta entre la gestión administrativa y la fiabilidad al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local.

En la hipótesis secundaria 4. sobre el nivel de gestión administrativa se relaciona con la empatía al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local. Se concluye que existe correlación aceptando la hipótesis del investigador, el cual, se obtuvo un valor de $r=0,640$ lo que indica que, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía al beneficiario.

RECOMENDACIONES

Dado que, se ha demostrado que la gestión administrativa y la calidad de servicio, indica una correlación significativa, se recomienda que la institución realice programas de constantes capacitaciones a su personal en estos temas, tanto en habilidades de gestión como en competencias de calidad de servicio. Ello aportara un valor agregado a la imagen de la entidad.

Con respecto a la gestión administrativa se relaciona con los aspectos tangibles al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local. El cual presenta una correlación significativa moderada se recomienda gestionar para restablecer en infraestructura, equipo y tecnología, así como en imagen del personal.

Finalmente, se recomienda que la organización institucional, quien tiene a su cargo la administración de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota. Realice gestiones periódicas en capacitaciones sobre temas en habilidades gerenciales y habilidades blandas. Ello generaría una gestión y servicio de calidad creando confianza y aprobación de los beneficiarios del UGEL Chota Cajamarca.

FUENTES DE INFORMACIÓN.

- Acosta, L. y Ramírez, F. (2015). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra. Perú: Tesis para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública presentada en la Universidad César Vallejo.
- Arellano, M. (2015) La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del juzgado de paz letrado comisaria Vitarte, 2014. (Tesis Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.
- Arias, F. (2012). El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas, Venezuela: EPISTEME C.A. Obtenido de <http://es.slideshare.net/paundpro/el-proyecto-de-nvestigacion-fidias-arias2012>.
- Arnoletto, E. (2007) Glosario de Conceptos Políticos Usuales, Ed. EUMEDNET 2007, texto completo en <http://www.eumed.net/dices/listado.php?dic=3>
- Berna, M. (2015) Gestión por Procesos y Mejora Continua, Puntos Claves para la Satisfacción del Cliente. Universidad Militar Nueva Granada. Bogota 2015.
- Bernal, D. Martínez, A. Parra, Y. (2000) Investigación Documental sobre Calidad de la Educación en Instituciones Educativas. Universidad Santo Tomás Vicerrectoría General de Universidad Abierta y a Distancia Maestría en Educación Bogotá.
- Chiavenato, I. (2012), Comportamiento Organizacional: La dinámica del Éxito en las Organizaciones. México: Ed. Mac Grill.
- Crosby, P. B. (1989). La calidad no cuesta: El arte de asegurar la calidad. México: CIA, Editorial Continental, S.A de C.V.
- Crosby, P. B. (1994). Calidad total para el siglo XXI. México: McGraw-Hill Interamericana, S. A de C.V.

- Dabholkar, Shepherd, & Thorpe, (2000). A comprehensive framework for service quality: An investigation of critical conceptual and measurement issues through a longitudinal study. *Journal of Retailing*, 76(2), 139-173.
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis.* Díaz de Santos, S.A. ISBN 84-87189-22-9
- Díaz, de Rada Vidal (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial.* Pozuelo de Alarcón, España. Esic. Editorial.
- Egg, A., Aguilar, M. (1989) *Cómo elaborar un Proyecto: guía para diseñar proyectos sociales y culturales.* Publicación Buenos Aires: Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas.
- Esquivel, N. y Huamani, E. (2015). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Educativo en las Instituciones Educativas Privadas del Nivel Inicial del Distrito de San Sebastián – Cusco.*
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *La gestión de calidad en los servicios ISO 9001:2008.* Eumed.
- Fuentes, R. (1989, abril). Estudios sobre confiabilidad. *Paradigma*, 4(2), 101-126.
- Gehisy, (2010), *Gurus de la calidad*, <https://aprendiendocalidadyadr.com/gurus-de-la-calidad-jan-carlzon/>
- Hernández, S. (2010). *Metodología de la investigación.* La Habana: Felix Varela.
- Hernández, & Ballesteros, (2007) *Administración, Teoría y Práctica.* Editorial Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Horovitz, J. (1991) *La calidad del servicio: la conquista del cliente.* Editorial McGraw Hill.pp.

- Juran, J. (2004), *Architect of Quality: The Autobiography of Dr. Joseph M. Juran* (1 edición), New York City: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Prentice Hall.
- Ley N° 30309, Ley que promueve la investigación científica, desarrollo tecnológico e innovación tecnológica. DECRETO SUPREMO N° 188-2015-EF
- Parasumaran, A., Berry, I., & Zeithaml, V. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*.
- Pedraza, (2012), teorías administrativas
<http://teoadministrativas1.blogspot.com/2012/04/teoria-neoclasica.html>
- Resolución Directoral 1427-2014-GR-CAJ-UGEL/CH. “Manual de Procedimientos Administrativos – MAPRO” –UGEL CHOTA.
- Robbins R. (2012), *La motivación en el contexto de las organizaciones*. Madrid, España: Editorial Nube Azul.
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado*. Santiago de Chile, Chile: Tesis para la obtención del grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas defendida en la Universidad de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-desatisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-unaMunicipalidad.pdf?sequence=1>
- Ruiz, C. (2002). *Instrumentos de Investigación Educativa*. Venezuela: Fedupel.
- Saavedra, M. (2015), realizó una investigación sobre Gestión de Personal y Desempeño Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Todos los Santos”.

Chota - Cajamarca

Sánchez, J. (2015) “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de La Oficina Principal del Banco de la Nación y su Influencia en la Fidelización de los Usuarios. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado de URL: <http://hdl.handle.net/20.500.11818/1007>

Santana, S. (2016). La Planificación estratégica y la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (GADM) de Tungurahua. Ambato, Ecuador: Tesis para la obtención del grado de Magister en Gestión Financiera sustentada en la Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22999/1/T3638M.pdf>.

Stanton, W., Etzel, y Walker, (2004) Fundamentos de Marketing. 13va. Edición, Mc Graw Hill.

Urwick, L. (1977), Los elementos de la administración, México: Herrero Hermanos (traducción de Ramón Palazón).

Vargas M. y Aldana L. (2006) Calidad y Servicio, (1ª. ed) Editorial Ecoe, Bogotá, Colombia.

Zeithaml, V., Bitner M. y Gremler D. (2009). Marketing de servicios (Quinta ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1: matriz de consistencia.

RELACIÓN EXISTENTE ENTRE EL NIVEL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL BENEFICIARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL – UGEL, CHOTA – CAJAMARCA, 2018.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Población
<p>Problema principal ¿Cuál es la relación existente entre el nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018?</p> <p>Problemas secundarios a. ¿Cuál es la relación existente entre el nivel de gestión administrativa y los aspectos tangibles al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018? b. ¿Cuál es la relación existente entre el nivel de gestión administrativa y la capacidad de respuesta al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018? c. ¿Cuál es la relación existente entre el nivel de gestión administrativa y la fiabilidad al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018? d. ¿Cuál es la relación existente entre el nivel de gestión administrativa y la empatía al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación existente entre el nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018.</p> <p>Objetivos específicos a) Establecer la relación que existe entre el nivel de gestión administrativa y los aspectos tangibles al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018 b) Establecer la relación que existe entre el nivel de gestión administrativa y la capacidad de respuesta al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018 c) Establecer la relación que existe entre el nivel de gestión administrativa y la fiabilidad al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018 d) Establecer la relación que existe entre el nivel de gestión administrativa y la empatía al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018</p>	<p>Hipótesis general El nivel de gestión administrativa podría relacionarse con la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018</p> <p>Hipótesis secundarias 1. El nivel de gestión administrativa podría relacionarse con los aspectos tangibles al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca. 2. El nivel de gestión administrativa podría relacionarse con la capacidad de respuesta al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca. 3. El nivel de gestión administrativa podría relacionarse con la fiabilidad al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca. 4. El nivel de gestión administrativa podría relacionarse con la empatía al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca.</p>	<p>TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • TIPO DE INVESTIGACIÓN investigación básica • NIVEL DE INVESTIGACIÓN investigación correlacional <p>MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN Hipotético-Deductivo (propio de una investigación cuantitativa) • DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN estudio es no experimental, y por temporalidad es de tipo transversal <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --- O1 M --- O2 O1 --- r O2 --- r style r fill:none,stroke:none </pre> </div> <p>Dónde: O1 = Información de lo que ya acaeció: Gestión del Talento Humano O2 = Información actual: Desempeño laboral r = relación</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • TÉCNICAS Encuesta • INSTRUMENTOS Cuestionario de encuesta 	<p>Población: Docentes. Beneficiario de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018. Población que corresponde a 262.</p> <p>Muestra: Aplicando la fórmula:</p> $n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$ <p>Reemplazando los valores se tiene una muestra de: n = ? N = 280 p = 0.5 q = 0.5 E = 0.05 Z (95%) = 1.96</p> $n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 262}{0.05^2 (262 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$ <p>n = 156 beneficiarios</p>

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario de encuestas.

El objetivo de la presente investigación es: Determinar la relación existente entre el nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018. Por ello, el presente cuestionario de encuestas, consta de 22 preguntas para la variable nivel de gestión administrativa y 22 preguntas para la variable calidad de servicio.

En este sentido solicitamos, respetuosamente, **responda con la mayor sinceridad marcando con una “X”** la alternativa que mejor la represente, su información que usted proporcione es de vital importancia para nuestro trabajo de investigación. Además, para indicar que sus respuestas son de carácter anónimo, por lo tanto, no es necesario incluir sus datos personales. **Agradecemos de antemano su apoyo.**

**CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA LA VARIABLE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA**

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítems	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
----	-------	-----	-----	-----	-----	-----

Dimensión: planeación

1	Los funcionarios practican las política de servicio de la institución					
2	Los funcionarios laboran para cumplir los objetivos de la institución					
3	Hay efectividad por parte del personal con la gestión de tramites en su labor					
4	Los formatos o documentos de trámites son actualizados					
5	La institución usa los recursos asignados apropiadamente.					
6	Considera que el personal participa en planes de gestión					

Dimensión: organización

7	La institución cuenta con una buena estructura organizacional					
8	Existe una comunicación efectiva y fluida del personal en las áreas					
9	Existe un recurso humano efectivo y competente					
10	Existe un comportamiento organizacional adecuado					
11	El clima laboral es una característica que distingue a la institución					
12	La distribución de recursos es efectiva					

Dimensión: dirección

13	El nivel de motivación laboral es constante					
14	Existe un buen nivel de liderazgo en la dirección					
15	La comunicación es saludable en el ámbito de gestión directiva					
16	La dirección permite participación activa de los colaboradores					
17	Las funciones están claramente establecidas					

Dimensión: control

18	Hay un control de desempeño del personal					
19	Se evalúa periódicamente el desempeño de la organización					
20	Hay un seguimiento de los objetivos y propósitos de la entidad					
21	Hay constante control del cumplimiento efectivo del servicio					
22	Hay seguimiento y control de cumplimiento de los procesos de gestión					

Agradecemos su tiempo y colaboración a nuestro estudio.

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítems	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
----	-------	-----	-----	-----	-----	-----

Dimensión: Aspectos tangibles

1	Los equipos de laborales son de tecnología de moderna					
2	La institución cuenta con las oficinas y áreas pertinentes					
3	La infraestructura de la entidad es moderna y segura					
4	Las instalaciones son aptas para brindar un buen servicio					
5	Los colaboradores tienen buena presentación					
6	Son adecuados los horarios de atención					

Dimensión: Capacidad de respuesta

7	El personal realiza orientación y asesoramiento en el tiempo oportuno					
8	Se realiza, por parte del colaborador en un efectivo servicio de tramites					
9	Hay disponibilidad de servicio por parte de los colaboradores					
10	Se ejerce disponibilidad de atención al beneficiario					
11	Hay capacidad de resolución de dudas y/o dilemas					

Dimensión: Fiabilidad

12	Existe efectividad confianza en la resolución de problemas					
13	Hay confianza en el personal, para una información oportuna					
14	Existe privacidad y respeto a la privacidad de información					
15	El servicio responde a lo que el beneficiario espera					
16	Existe medidas de seguridad en la protección de los tramites de gestión					
17	El desempeño del persona, para el servicio en conveniente y apropiado					

Dimensión: Empatía

18	En la institución se siente una atención personalizada.					
19	Existe una comprensión en el servicio por parte del personal					
20	El personal tiene interés a los dilemas y necesidades de los beneficiarios					
21	Hay una comunicación apropiada por parte del personal					
22	El personal expresa amabilidad, respeto y paciencia en el servicio brindado.					

Agradecemos su tiempo y colaboración a nuestro estudio.

Anexo 3. Validación de expertos

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Huamán Herrera, Héctor.....
- 1.2. **Grado académico:** Contador Público Colegiado – C. P.C.....
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** Asistente administrativo - UGEL Chota, Cajamarca
- 1.4. **Título de la investigación:** “Nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018”
- 1.5. **Autor del instrumento:** Segundo Guillermo Vásquez Barboza
- 1.6. **Nombre del instrumento:** Cuestionario para medir el nivel de gestión administrativa
- 1.7. **Criterios de aplicación**
- a) De 01 a 08 (no valido, reformular) d) De 15 a 17 (valido, precisar)
- b) De 09 a 11 (no valido, modificar) e) De 18 a 20 (valido, aplicar)
- c) De 12 a 14 (valido, mejorar)

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente (01-08)	Regular (09-11)	Bueno (12-14)	Muy bueno (15-17)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					x
2. Objetividad	Es expresado en conductas observables				x	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					x
4. Organización	Existe una organización y lógica				x	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar					x
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico					x
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y los indicadores				x	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos				x	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación					x
SUB TOTAL					16	30
TOTAL				46		

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4): ...18,4.....

VALORACIÓN CUALITATIVA:Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:Valido, aplicar

Cajamarca, 01 de octubre de 2018


 Héctor Huamán Herrera
 DNI: 45227869

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Vásquez Díaz, Naifi.....
- 1.2. **Grado académico:** Licenciada en administración
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** gestor local - UGEL Chota, Cajamarca
- 1.4. **Título de la investigación:** "Nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018"
- 1.5. **Autor del instrumento:** Segundo Guillermo Vásquez Barboza
- 1.6. **Nombre del instrumento:** Cuestionario para medir el nivel de gestión administrativa
- 1.7. **Criterios de aplicación**
- a) De 01 a 08 (no valido, reformular) d) De 15 a 17 (valido, precisar)
- b) De 09 a 11 (no valido, modificar) e) De 18 a 20 (valido, aplicar)
- c) De 12 a 14 (valido, mejorar)

II. ASPECTOS A EVALUAR


INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente (01-08)	Regular (09-11)	Bueno (12-14)	Muy bueno (15-17)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					x
2. Objetividad	Es expresado en conductas observables					x
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					x
4. Organización	Existe una organización y lógica					x
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar					x
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico					x
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y los indicadores				x	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos				x	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación					x
SUB TOTAL					8	40
TOTAL		48				

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4): ... 19,2.....

VALORACIÓN CUALITATIVA:Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido, aplicar

Cajamarca, 01 de octubre de 2018



.....
 Naifi Vásquez Díaz
 DNI: 41054602

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Briones Roncal, Roxana Aurora
- 1.2. **Grado académico:** Licenciada en administración
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** RCI - UGEL Chota, Cajamarca
- 1.4. **Título de la investigación:** "Nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018"
- 1.5. **Autor del instrumento:** Segundo Guillermo Vásquez Barboza
- 1.6. **Nombre del instrumento:** Cuestionario para medir el nivel de gestión administrativa
- 1.7. **Criterios de aplicación**
- a) De 01 a 08 (no valido, reformular) d) De 15 a 17 (valido, precisar)
- b) De 09 a 11 (no valido, modificar) e) De 18 a 20 (valido, aplicar)
- c) De 12 a 14 (valido, mejorar)


II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente (01-08)	Regular (09-11)	Bueno (12-14)	Muy bueno (15-17)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				x	
2. Objetividad	Es expresado en conductas observables					x
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					x
4. Organización	Existe una organización y lógica				x	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar					x
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico					x
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y los indicadores				x	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos				x	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación					x
SUB TOTAL					16	30
TOTAL		46				

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4): ... 18,4.....

VALORACIÓN CUALITATIVA:Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido, aplicar

Cajamarca, 01 de octubre de 2018


 C LAD - 16 062

 DNI: 46117202

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES
1.1 Apellidos y nombres del experto: Mejía Fustamante, Alcides

1.2. Grado académico: Contador Público Colegiado – C. P.C.....

1.3. Cargo e institución donde labora: Asistente de finanzas - UGEL Chota, Cajamarca

1.4. Título de la investigación: “Nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018”

1.5. Autor del instrumento: Segundo Guillermo Vásquez Barboza

1.6. Nombre del instrumento: Cuestionario para medir el nivel de gestión administrativa

1.7. Criterios de aplicación
a) De 01 a 08 (no valido, reformular)

d) De 15 a 17 (valido, precisar)

b) De 09 a 11 (no valido, modificar)

e) De 18 a 20 (valido, aplicar)

c) De 12 a 14 (valido, mejorar)

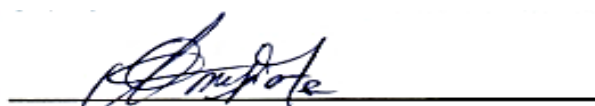
II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente (01-08)	Regular (09-11)	Bueno (12-14)	Muy bueno (15-17)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					x
2. Objetividad	Es expresado en conductas observables					x
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					x
4. Organización	Existe una organización y lógica					x
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				x	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar				X	
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico				x	
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y los indicadores				x	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos				x	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación					x
SUB TOTAL					20	25
TOTAL		45				

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4): ... 18.....

VALORACIÓN CUALITATIVA:Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido, aplicar

Cajamarca, 01 de octubre de 2018


ALCIDES MEJÍA FUSTAMANTE

DNI: 43794931

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES
1.1. Apellidos y nombres del experto: Huamán Herrera, Héctor.....

1.2. Grado académico: Contador Público Colegiado – C. P.C.....

1.3. Cargo e institución donde labora: Asistente administrativo - UGEL Chota, Cajamarca

1.4. Título de la investigación: “Nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018”

1.5. Autor del instrumento: Segundo Guillermo Vásquez Barboza

1.6. Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la **calidad de servicio**
1.7. Criterios de aplicación

a) De 01 a 08 (no valido, reformular)

d) De 15 a 17 (valido, precisar)

b) De 09 a 11 (no valido, modificar)

e) De 18 a 20 (valido, aplicar)

c) De 12 a 14 (valido, mejorar)


II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente (01-08)	Regular (09-11)	Bueno (12-14)	Muy bueno (15-17)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					x
2. Objetividad	Es expresado en conductas observables					x
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					x
4. Organización	Existe una organización y lógica				x	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				x	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar					x
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico				x	
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y los indicadores					x
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos					x
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación					x
SUB TOTAL					12	35
TOTAL					47	

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4):18,8.....

VALORACIÓN CUALITATIVA:Excelente.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: valido, aplicar

Cajamarca, 01 de octubre de 2018


 Héctor Huamán Herrera.....

DNI:1151227869.....

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Vásquez Díaz, Naifi.....
- 1.2. **Grado académico:** Licenciada en administración
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** gestor local - UGEL Chota, Cajamarca
- 1.4. **Título de la investigación:** "Nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018"
- 1.5. **Autor del instrumento:** Segundo Guillermo Vásquez Barboza
- 1.6. **Nombre del instrumento:** Cuestionario para medir la **calidad de servicio**
- 1.7. **Criterios de aplicación**
- a) De 01 a 08 (no valido, reformular) d) De 15 a 17 (valido, precisar)
- b) De 09 a 11 (no valido, modificar) e) De 18 a 20 (valido, aplicar)
- c) De 12 a 14 (valido, mejorar)

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente (01-08)	Regular (09-11)	Bueno (12-14)	Muy bueno (15-17)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					x
2. Objetividad	Es expresado en conductas observables					x
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					x
4. Organización	Existe una organización y lógica					x
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar					x
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico					x
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y los indicadores				x	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos				x	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación					x
SUB TOTAL					8	40
TOTAL		48				

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4): ...19,2.....

VALORACIÓN CUALITATIVA:Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:Valido, aplicar

Cajamarca, 01 de octubre de 2018

Naifi Vásquez Díaz

.....
Naifi Vásquez Díaz
 DNI: 41054802

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Briones Roncal, Roxana Aurora
- 1.2. **Grado académico:** Licenciada en administración
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** RCI - UGEL Chota, Cajamarca
- 1.4. **Título de la investigación:** "Nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018"
- 1.5. **Autor del instrumento:** Segundo Guillermo Vásquez Barboza
- 1.6. **Nombre del instrumento:** Cuestionario para medir la **calidad de servicio**
- 1.7. **Criterios de aplicación**
- a) De 01 a 08 (no valido, reformular) d) De 15 a 17 (valido, precisar)
- b) De 09 a 11 (no valido, modificar) e) De 18 a 20 (valido, aplicar)
- c) De 12 a 14 (valido, mejorar)

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente (01-08)	Regular (09-11)	Bueno (12-14)	Muy bueno (15-17)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					x
2. Objetividad	Es expresado en conductas observables					x
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					x
4. Organización	Existe una organización y lógica					x
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar				x	
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico				x	
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y los indicadores				x	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos				x	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación				x	
SUB TOTAL					20	25
TOTAL		45				

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4): ... 18.....

VALORACIÓN CUALITATIVA:Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:Valido, aplicar

Cajamarca, 01 de octubre de 2018


 C. LAB - 16.062
 DNI: 46117202

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES
1.1. Apellidos y nombres del experto: Mejía Fustamante, Alcides

1.2. Grado académico: Contador Público Colegiado – C. P.C.....

1.3. Cargo e institución donde labora: Asistente de finanzas - UGEL Chota, Cajamarca

1.4. Título de la investigación: “Nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio al beneficiario en la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, Chota – Cajamarca, 2018”

1.5. Autor del instrumento: Segundo Guillermo Vásquez Barboza

1.6. Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la **calidad de servicio**
1.7. Criterios de aplicación
a) De 01 a 08 (no valido, reformular)

d) De 15 a 17 (valido, precisar)

b) De 09 a 11 (no valido, modificar)

e) De 18 a 20 (valido, aplicar)

c) De 12 a 14 (valido, mejorar)

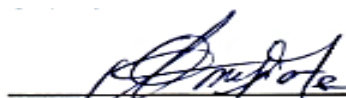
II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente (01-08)	Regular (09-11)	Bueno (12-14)	Muy bueno (15-17)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					x
2. Objetividad	Es expresado en conductas observables					x
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					x
4. Organización	Existe una organización y lógica					x
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar					x
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico					x
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y los indicadores				x	
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos				x	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación				x	
SUB TOTAL					12	35
TOTAL		47				

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4): ...18,8.....

VALORACIÓN CUALITATIVA:Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:Valido, aplicar

Cajamarca, 01 de octubre de 2018


ALCIDES MEJÍA FUSTAMANTE
 DNI: 43794931