

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**La gestión administrativa y la satisfacción del servicio de los usuarios en
época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa
local Rio Tambo 2021**

Para optar el grado académico de maestro en:
Ciencias de la administración
Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local

Autora:

Bach. Roxana Lisbeth ZELADA LORENZO

Asesor:

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA

Cerro de Pasco – Perú - 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**La gestión administrativa y la satisfacción del servicio de los usuarios en
época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa
local Rio Tambo 2021**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Edgar CONDOR CAPCHA
PRESIDENTE

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
MIEMBRO

Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 0150-2024- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:
Roxana Lisbeth ZELADA LORENZO

Escuela de Posgrado:
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN –
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL**

Tipo de trabajo:
TESIS

TÍTULO DEL TRABAJO:
**"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE
LOS USUARIOS EN ÉPOCA DE PANDEMIA COVID 2019, EN LA UNIDAD
DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL RIO TAMBO 2021"**

ASESOR (A): Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA

Índice de Similitud:
27%

Calificativo
APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 22 de julio del 2024



Firmado digitalmente por:
BALDEON DIEGO Jheysen
Luis FAU 20164006040 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 26/07/2024 19:37:24-0600

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. Jheysen Luis BALDEON DIEGO
DIRECTOR

DEDICATORIA

A mis padres por darme la vida

AGRADECIMIENTO

Expresar mi gratitud a la "Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión", la cual ofrece una educación de alta calidad, especialmente en la Escuela de Posgrado, así como a sus autoridades y docentes por brindar su amplia gama de conocimientos, su experiencia y, sobre todo, por inculcarnos la investigación en nuestra capacitación.

Al Dr. Otto MEDIOLAZA ZUÑIGA, por su orientación para llevar a cabo el proyecto de investigación y por su ayuda desinteresada para lograr la meta.

Es importante también agradecer a mis colegas de estudio que durante los dos años nos apoyaron e hicieron más llevadero nuestra formación profesional.

La autora

RESÚMEN

El presente estudio de investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y utilizó la metodología descriptiva correlacional en el diseño y el recojo de datos longitudinal en la UGEL Rio Tambo 2021. El objetivo del estudio fue determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción del servicio de los usuarios durante la pandemia de COVID-19.

Esta investigación demostrará que la gestión administrativa es una de las acciones mediante las cuales los directivos desarrollan sus acciones a través del desempeño de las fases del proceso administrativo: planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar; y cómo esto se relaciona con la satisfacción del usuario. El estudio tendrá un impacto positivo no solo en los servidores de la UGEL Rio Tambo, sino también en los usuarios que realizan sus trámites y en la eficiencia operativa de la organización. Este estudio es relevante porque ayudará a los servidores a comprender su papel en su organización.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The present research study was developed under the quantitative approach and used the descriptive correlational methodology in the design and longitudinal data collection at the UGEL Rio Tambo 2021. The objective of the study was to determine the relationship between administrative management and customer satisfaction. service of users during the COVID-19 pandemic.

This research will demonstrate that administrative management is one of the actions through which managers develop their actions through the performance of the phases of the administrative process: plan, organize, direct, coordinate and control; and how this relates to user satisfaction. The study will have a positive impact not only on the UGEL Rio Tambo servers, but also on the users who carry out their procedures and on the operational efficiency of the organization. This study is relevant because it will help servers understand their role in their organization.

Keywords: Administrative management, user satisfaction.

INTRODUCCION

En la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo 2021, la investigación explica los principales aspectos de la relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción del servicio de los usuarios durante la pandemia de COVID-19. Los cuales están divididos en cuatro capítulos en el siguiente orden:

En el Capítulo I, Planteamiento del Problema, se presenta el planteamiento del problema, su formulación, sus objetivos, su justificación y sus limitaciones.

El sustento científico utilizado para llevar a cabo la investigación se detalla en el Capítulo II, Marco Teórico y Conceptual.

En esta sección del Capítulo III, Metodología y Técnicas de Investigación, determinamos el tipo y el nivel de investigación, identificamos la población, obtuvimos la muestra adecuada y utilizamos técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de datos.

El Capítulo IV, Resultados Obtenidos, presenta el análisis de los resultados obtenidos utilizando tablas, gráficos y contrastes de hipótesis.

La autora

ÍNDICE

Página.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESÚMEN

ABSTRACT

INTRODUCCION

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación	2
1.3.	Formulación del problema.....	3
1.3.1.	Problema general.....	3
1.3.2.	Problemas específicos	3
1.4.	Formulación de objetivos	3
1.4.1.	Objetivo general	3
1.4.2.	Objetivos específicos.....	3
1.5.	Justificación de la investigación.....	4
1.6.	Limitaciones de la investigación	5

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1.	Antecedentes del estudio	6
2.2.	Bases teóricas – científicas.....	9
2.3.	Definición de términos básicos	23
2.4.	Formulación de hipótesis.....	25
2.4.1.	Hipótesis general	25
2.4.2.	Hipótesis específicas	25
2.5.	Identificación de variables.....	25
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	26

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación	27
3.2.	Nivel de investigación	27
3.3.	Métodos de la investigación	27
3.4.	Diseño de investigación.....	27
3.5.	Población y muestra	28
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	28
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	31
3.9.	Tratamiento estadístico.....	31
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	32

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	33
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	33
4.3.	Prueba de hipótesis	65
4.3.1.	Hipótesis general	65
4.3.2.	Hipótesis específicas	66
4.4.	Discusión de resultados	71

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

	Página.
Tabla 1. La organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de atención.....	34
Tabla 2. Se establecen las estrategias de acuerdo al entorno en el cual nos ubicamos	35
Tabla 3. Los trámites y procedimientos fueron muy engorrosos	36
Tabla 4. Consideras que la entidad adecuó la atención de trámites según las disposiciones sanitarias.	38
Tabla 5. Los procedimientos y trámites estaban en función a la demanda de los usuarios.....	39
Tabla 6. El personal le explico los procedimientos a realizarse de acuerdo a las normativas de la institución.....	41
Tabla 7. ¿Se evidencio transparencia en las funciones?.....	42
Tabla 8. Se consulto a los usuarios respecto a la atención y procedimientos pendientes	44
Tabla 9. La institución te brindo capacitación en relación a las nuevas modalidades de atención.....	45
Tabla 10. Existe comunicación a todo nivel en la organización	47
Tabla 11. Los controles acerca de la calidad en la cual se está gestionando son efectivos.....	48
Tabla 12. El tipo de servicio que brinda la entidad busca cubrir sus expectativas.....	50
Tabla 13. Los trabajadores de la entidad buscan realizar sus actividades con eficacia	51
Tabla 14. La entidad desarrolla los procesos en un plazo establecido	53
Tabla 15. El tiempo de espera para obtener algún servicio se encuentra dentro de lo establecido	54
Tabla 16. El comportamiento de los trabajadores de la UGEL, inspiran confianza y seguridad a los usuarios.....	56
Tabla 17. Los trabajadores de la UGEL le brindar los servicios con un buen trato y amabilidad	57

Tabla 18. Los trabajadores de la UGEL se preocupan por brindar servicios de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los usuarios	59
Tabla 19. La UGEL cuenta con equipos modernos y suficientes, estos equipos a usted le dejan una buena impresión.....	60
Tabla 20. Los trabajadores de la UGEL tienen una apariencia agradable y limpia	62
Tabla 21. La atención que recibió es adecuada y cubre sus expectativas	63

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página.
Figura 1. La organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de atención.....	35
Figura 2. Se establecen las estrategias de acuerdo al entorno en el cual nos ubicamos	36
Figura 3. Los trámites y procedimientos fueron muy engorrosos	37
Figura 4. Consideras que la entidad adecuó la atención de trámites según las disposiciones sanitarias	39
Figura 5. Los procedimientos y trámites estaban en función a la demanda de los usuarios.....	40
Figura 6. El personal le explico los procedimientos a realizarse de acuerdo a las normativas de la institución.....	42
Figura 7. Se evidencio transparencia en las funciones	43
Figura 8. Se consultó a los usuarios respecto a la atención y procedimientos pendientes	45
Figura 9. La institución te brindo capacitación en relación a las nuevas modalidades de atención.....	46
Figura 10. Existe comunicación a todo nivel en la organización	48
Figura 11. Los controles acerca de la calidad en la cual se está gestionando son efectivos.....	49
Figura 12. El tipo de servicio que brinda la entidad busca cubrir sus expectativas	51
Figura 13. Los trabajadores de la entidad buscan realizar sus actividades con eficacia	52
Figura 14. La entidad desarrolla los procesos en un plazo establecido.....	54
Figura 15. El tiempo de espera para obtener algún servicio se encuentra dentro de lo establecido	55
Figura 16. El comportamiento de los trabajadores de la UGEL, inspiran confianza y seguridad a los usuarios.....	57
Figura 17. Los trabajadores de la UGEL le brindar los servicios con un buen trato y amabilidad	58

Figura 18. los trabajadores de la UGEL se preocupan por brindar servicios de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los usuarios	60
Figura 19. La UGEL cuenta con equipos modernos y suficientes, estos equipos a usted le dejan una buena impresión.....	62
Figura 20. Los trabajadores de la UGEL tienen una apariencia agradable y limpia.....	63
Figura 21. La atención que recibió es adecuada y cubre sus expectativas	64

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Los servidores del sector educativo experimentaron cambios significativos durante la crisis sanitaria mundial del COVID-19. En particular, se enfocaron en atender a los usuarios y estudiantes de EBR, EBA y ETP que no tenían conectividad. Más del 70 % de los estudiantes y usuarios no tenían acceso a los medios de comunicación y la tecnología, según una recopilación de datos de los directores de escuelas. El resultado preocupante durante el aislamiento social ha llevado a la creación de alternativas como cerrar brechas de falta de conectividad para que los usuarios puedan acceder al servicio de las UGELs y los estudiantes puedan asistir a clases. Sin embargo, realizamos tareas administrativas como instauradas con el “cumplimiento de funciones”. Un problema crucial que no permitía movilizar propuestas, por no estar acorde a las acciones establecidas de costumbre, hasta que estalló en cambio de responsables de algunas áreas para sensibilizar adecuadamente a los trabajadores para

emprender nuevas intervenciones durante el trabajo remoto. Las autoridades educativas fomentan el cambio y se coordinan con las autoridades municipales, políticas, de salud y policiales de la región de Junín para solucionar las brechas de conectividad de los estudiantes. La propuesta fue bien recibida y se llegaron a acuerdos para la implementación de LA ATENCION VIRTUAL, cuyo propósito es brindar atención al usuario según sus necesidades. La crisis sanitaria del COVID 19 es la causa de la creación de la gestión pública en la UGEL Rio Tambo se debió a la necesidad de adaptar la gestión administrativa para brindar un servicio remoto. Los empleados se sintieron comprometidos con su trabajo y las autoridades comunales y locales participaron voluntariamente en este proceso, con el objetivo de enfatizar el papel de los ciudadanos en la formulación de políticas públicas y la coproducción de servicios públicos.

1.2. Delimitación de la investigación

DELIMITACION ESPACIAL

Esta investigación será ejecutada en el Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo.

DELIMITACION TEMPORAL

La investigación se desarrollará desde el mes de enero del año 2023 donde se realizará la observación y el análisis para el proceso de recolección de datos con el apoyo del asesor; este proceso se estima realizarse en el mes de febrero de 2023; mientras que la elaboración del informe y la corrección de la misma se ejecutaría hasta el mes de mayo, finalizando con la sustentación del trabajo de investigación.

DELIMITACION SOCIAL

El trabajo de investigación tendrá protagonistas a los usuarios y trabajadores de la UGEL Rio Tambo.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera la Gestión Administrativa influye en la satisfacción del servicio de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿De qué manera la planificación influye en la satisfacción de los en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021?
- b) ¿De qué manera la organización influye en la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021?
- c) ¿De qué manera la dirección y control influye en la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la Gestión Administrativa influye en la satisfacción del servicio de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar de qué manera la planificación influye en la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021.
- b) De qué manera la organización influye en la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021.
- c) De qué manera la dirección y control influye en la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021.

1.5. Justificación de la investigación

La pandemia de COVID-19 ha llevado a las instituciones públicas a implementar acciones para brindar una mejor atención a los usuarios y que estos se sientan satisfechos. Por lo tanto, se ofrecerá la propuesta de un Modelo de Gestión Administrativa para brindar una mejor atención a los usuarios en tiempos de pandemia en la Unidad de Gestión Educativa. La elección de este tema se debe al interés que ha despertado en las entidades del Estado y en la Unidad de Gestión Educativa Rio Tambo.

La Unidad de Gestión Educativa Rio Tambo se preocupa por brindar sus servicios en función del bienestar público, por lo que se busca dar un aporte para mejorar el sistema administrativo y la atención a los usuarios.

La investigación de campo tiene como objetivo obtener resultados objetivos mediante el uso de instrumentos y técnicas de recopilación de información. Estos resultados se investigarán en la población objeto de estudio.

La investigación tiene como objetivo beneficiar directamente a la administración de la Unidad de Gestión Educativa Rio Tambo, a quien se le

proporcionará un Modelo de Gestión Administrativa que se enfoca en aplicar los procesos adecuados para mejorar la calidad en la atención al usuario debido a la crisis generada por la pandemia de COVID-19.

Al personal de la Unidad de Gestión Educativa Río Tambo: De esta manera, se pueden mejorar los procesos administrativos para facilitar y brindar un excelente trato y atención al usuario, logrando una mayor efectividad en el desarrollo de procesos. Contra la pandemia.

Los usuarios de la unidad educativa Río Tambo porque se beneficiarán significativamente del desarrollo de las actividades administrativas que se realizan en la institución. Los usuarios también tendrán información actualizada, lo que les permitirá aumentar el material bibliográfico relacionado con el tema investigado.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones en el proceso de investigación que se estiman para el presente proyecto se orientan a la búsqueda de los usuarios que tengan predisposición de responder el instrumento de recolección de datos. Esperando a sí mismo, que se pueda solucionar de la mejor forma posible.

A pesar de que se le brindó una explicación sobre la confidencialidad de la información, se consideró como limitante la negativa de participación de algunos empleados que no brindaron su autorización para participar del estudio. Por lo tanto, es posible que todos los empleados realicen la encuesta de manera consciente, lo que expone la subjetividad de las respuestas. Al mantener la confidencialidad de cada participante con su jefe inmediato, se buscó reducir el riesgo.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes del estudio

Antecedentes internacionales

Mendoza (2018) en su tesis doctoral se enfocó en la gestión administrativa y su impacto en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta, Ecuador. El objetivo era evaluar el grado de impacto entre las variables estudiadas. El estudio realizado es de tipo cuantitativo, con un diseño correlacional transversal. La población objetivo consistió en 54 empleados y 54 gerentes de empresas de Manta-Ecuador. El método de recopilación de información fue la encuesta; luego se utilizó el programa SPSS Statistics Processor Version 24 (RHO de Spearman) para procesar la información. Los resultados permitieron demostrar que las administraciones a nivel administrativo tienen un cierto nivel de incidencia sobre MYPES a un nivel de confianza del 99,00%. Por último, el autor indica que la

planificación diseñada estratégicamente considerando la visión institucional contribuye al progreso perenne de una organización.

Moreno, en su tesis de maestría de 2018 sobre "Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas", donde intentó determinar si las variables estudiadas estaban relacionadas entre sí. Se basó en la investigación no experimental, de nivel descriptivo-correlacional y utilizó la encuesta como técnica. Una muestra de 20 miembros del personal de la institución en estudio participó en la investigación. Según los hallazgos, el 60% lo ve en un horizonte malo y el 30% lo ve como bueno. El desempeño laboral de los trabajadores fue calificado como "Malo" por el 55%, mientras que el 25% lo calificó como "Bueno".

El autor finalmente encontró una correlación típica alta positiva, con un estadístico de Pearson de 0,8779.

Loor (2020) en su investigación determinaron la relación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en una entidad pública en Ecuador. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, con diseño correlacional transversal no experimental, se utilizaron dos cuestionarios que fueron aplicadas a 116 usuarios. El resultado demostró que hay una relación significativa, de 0.591 según la rho de Spearman, entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. Se pudo concluir que, a pesar de presentar una relación, es necesario mejorar los procedimientos administrativos, para brindar una atención adecuada al usuario.

Pantigoso (2021) trabajó en su tesis doctoral titulada "Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad educativa en el IESTP Virgen de Guadalupe. Nepeña – 2020". La intención era descubrir cómo la administración

basada en resultados mejora la educación en la institución en estudio. El enfoque de la metodología es cuantitativo y exploratorio. El cuestionario y el estadístico de Shapiro Wilk y T de Student se utilizaron para obtener la población de 24 servidores de la institución. Los resultados del procesamiento de datos de pretest y posttest sobre la calidad educativa muestran que el 58.3% y el 20.8% de los servidores de IESP lo consideran en un estado de proceso, en comparación con el 41.7% y el 79.2% en el primer intento..

Antecedentes nacionales

Choquehuanca (2022) llevó a cabo un estudio básico, no experimental, correlacional descriptivo para establecer la correlación entre la gestión administrativa y la calidad de la municipalidad de Puno en 2021. Usó un muestreo probabilístico aleatorio simple para recopilar datos usando la técnica de encuesta. Los resultados mostraron que el 55.8% de la población tenía una gestión administrativa regular.

Goitia (2020) determinó la relación que existe entre la Gestión administrativa y satisfacción del usuario del área de Participación ciudadana de una institución pública. La metodología que se utilizó fue de tipo básica, el diseño de investigación fue correlacional no experimental de corte transversal, los instrumentos fueron aplicados a 500 personas. Los resultados demostraron que existe una relación positiva muy baja entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario del área de Participación ciudadana de la Municipalidad. Se pudo concluir que, es necesario mejorar la Gestión administrativa para que se logre la satisfacción del usuario del área de participación ciudadana.

El objetivo de Alegre en 2018 fue determinar si existe una correspondencia entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio

de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata. La población de estudio consistió en 40 empleados, y se recolectaron datos utilizando una encuesta y un instrumento de cuestionario. Se encontró una correspondencia moderada entre las variables, lo que demuestra que la gestión y la calidad del servicio de la institución son eficaces.

Vergara (2021) buscó analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas en 2019, utilizando un enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental. Con 180 educadores, los resultados indicaron que la gestión administrativa no estaba catalogada

En el contexto de la pandemia de COVID-19, se han sumado elementos estresores adicionales para el personal de las instituciones públicas, como el exceso de trabajo, la inseguridad en el desempeño de la profesión y la falta de recursos para realizar su trabajo. Estos factores pueden tener un impacto significativo en la salud mental y la calidad de vida de los profesionales en general, e incluso poner en peligro la salud de los usuarios.

2.2. Bases teóricas – científicas

Covid 19

Definición

La COVID-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de «neumonía vírica» que se habían declarado en Wuhan (República Popular China).

Síntomas

La COVID-19 afecta de distintas maneras en función de cada persona. La mayoría de las personas que se contagian presentan síntomas de intensidad leve o moderada, y se recuperan sin necesidad de hospitalización.

- Los síntomas más habituales son los siguientes:
- Fiebre
- Tos seca
- Cansancio

Otros síntomas menos comunes son los siguientes:

- Molestias y dolores
- Dolor de garganta
- Diarrea
- Conjuntivitis
- Dolor de cabeza
- Pérdida del sentido del olfato o del gusto
- Erupciones cutáneas o pérdida del color en los dedos de las manos o de los pies

Prevención

Toma las precauciones adecuadas e infórmate bien para protegerte y cuidar de quienes te rodean. Sigue las recomendaciones de los organismos de salud pública de tu zona.

Para evitar la propagación de la COVID-19:

Lávate las manos con frecuencia. Usa agua y jabón o un desinfectante de manos a base de alcohol.

Mantén una distancia de seguridad con personas que tosan o estornuden.

Utiliza mascarilla cuando no sea posible mantener el distanciamiento físico.

No te toques los ojos, la nariz ni la boca.

Cuando tosas o estornudes, cúbrete la nariz y la boca con el codo flexionado o con un pañuelo.

Si no te encuentras bien, quédate en casa.

En caso de que tengas fiebre, tos o dificultad para respirar, busca atención médica.

Llama por teléfono antes de acudir a cualquier proveedor de servicios sanitarios para que te dirijan al centro médico adecuado. De esta forma, te protegerás a ti y evitarás la propagación de virus y otras infecciones.

Mascarillas

Las mascarillas pueden ayudar a prevenir que las personas que las llevan propaguen el virus y lo contagien a otras personas. Sin embargo, no protegen frente a la COVID-19 por sí solas, sino que deben combinarse con el distanciamiento físico y la higiene de manos. Sigue las recomendaciones de los organismos de salud pública de tu zona.

Gestión administrativa.

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

Núñez (2015). Define como: “Conjunto de hechos a partir de los cuales el gerente realiza las actividades a través de la culminación del proceso

administrativo: planificación, organización, dirección, coordinación y control”.

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

Gestión.

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

Medición la gestión administrativa.

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

Como se mide la función administrativa.

Del Refugio P. (2012), manifiesta que: Se puede medir la gestión administrativa en la escala de Likert es utilizando valores de puntuación en función al lugar donde la gestión administrativa es empleada y dependiendo de

lo que se desea saber o conocer, estos valores pueden ser de enfoque positivo o negativo que el encuestado puede responder, por ejemplo, puede estar: De acuerdo, En desacuerdo, Totalmente de acuerdo, Muy de acuerdo, Muy en desacuerdo o puede estar Indiferente.

Las funciones administrativas.

Ramírez C. & Ramírez M. (2016), señalan que: la planificación, organización, dirección y control son las cuatro funciones administrativas principales que parecen más adecuables a las organizaciones modernas. Estas funciones deben ser consideradas dentro de un proceso repetitivo y reciproco. Planeación, Esto incluye calcular los términos y condiciones futuros basados en estas estimaciones y tomar decisiones sobre lo que el gerente y cualquier persona bajo su responsabilidad deben hacer. Organización, Esto incluye un interés en la estructura de la relación entre las funciones y las personas que las ocupan, así como la relación entre los ejes de la dirección. Dirección, Significa motivar a los subordinados para que se enfrenten eficazmente a ellos en situaciones de grupo, motivando la comunicación sobre los esfuerzos para realizar actividades que ayuden a lograr las metas planteadas. Control, Esencialmente llevar un ajustar las actividades de quien es un administrador o responsable. (pp. 25-26).

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

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

Objetivos de la Gestión Administrativa

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

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

Etapas de un Modelo de Gestión Administrativa

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

- Análisis de la estructura funcional
- Análisis de las relaciones con terceros
- Identificación de los procesos de la Institución

Dimensiones de la variable gestión administrativa

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

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

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

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

SATISFACCION DEL USUARIO

Delbanco y Daley, (1996) refieren que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. Para estos autores la satisfacción del cliente puede influir en:

- El hecho que el usuario procure o no atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.

- El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

Por su parte Cantú, (2006) señala que la calidad de servicio o satisfacción del usuario es difícil de valorar, el mismo no se puede almacenar, es compleja inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, solo duración muy corta, se ofrecen bajo demanda, depende mucho de las personas de menores sueldos; todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo, lo que Calzan (citado por Cantú) popularizó como “los momentos de la verdad”, los que ocurren durante la interacción personal entre el que proporciona el servicio y quien lo recibe.

Asimismo, Cantú, (2006) considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio y, los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo. En lo que respecta a las actitudes se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, etc. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto al cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al cliente.

Es el nivel que experimenta el usuario después de haber utilizado un determinado producto o servicio. Es la causa que experimenta el usuario por el cual descubre y valora una experiencia. La satisfacción es una emoción del usuario ante una evaluación de la diferencia percibida entre su uso previa expectativa del producto y/o servicio, experimentando el contacto con la

organización, una vez que ha probado el producto y/o servicio. La satisfacción de los usuarios influirá en sus futuras relaciones de la organización, se interesa en recomendarnos. (Vaura, 2006). La satisfacción del cliente se puede interpretar como aquella evaluación que se realiza respecto a un producto o un servicio, si este no cumplió con nuestras expectativas o necesidades, se considera que fracaso, es decir nos causó insatisfacción, la satisfacción se ve influida por las características del servicio o producto y por la percepción de calidad Zeithaml y Bitner (2002).

Teorías de la satisfacción del usuario

Rey (2000) afirma que es valorar si una biblioteca cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. Según Vargas y Aldana (2006), manifiestan que en la Teoría de Deming afirma que no solo se deben resolver problemas grandes o pequeños, la dirección de una empresa debe garantizar y proteger a los inversionistas y a los puestos de trabajo ya que la misión de la institución es mejorar continuamente la calidad de los servicios o productos para que pueda posicionarse de una mejor manera en el mercado y asegurar su existencia. Deming ha propuesto a los directivos de diversas instituciones un sistema constituido por los catorce puntos:

1. Ser constantes en el propósito de mejorar el producto o servicio, con el fin de llegar a ser competitivos y permanecer en el negocio.
2. Adoptar la nueva filosofía de “conciencia de calidad”.
3. Suprimir la dependencia de la inspección para lograr la calidad.
4. Acabar con la práctica de hacer negocio sobre la base del precio
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio para mejorar la calidad

6. Instituir la formación en el trabajo
7. Implantar el liderazgo
8. Desechar el miedo
9. Derribar las barreras de dependencias
10. Eliminar las metas numéricas que buscan nuevos niveles de productividad
11. Eliminar cuotas numéricas y sustituirlas por liderazgo
12. Eliminar las barreras que impiden al empleado gozar de su derecho a estar orgulloso de su trabajo
13. Implantar un programa vigoroso de educación y auto-mejora.
14. Involucrar a todo el personal de la organización para conseguir la transformación.

Dimensiones de la satisfacción del usuario

Según Zeithaml y Bitner, (2002). Considera que las dimensiones de la satisfacción de los usuarios contemplan los siguientes aspectos:

- a) Tangibles. Es una dimensión importante que influye en la calidad del servicio, ya que es la apariencia de las instalaciones físicas del establecimiento, no solo se considera como tangible la infraestructura sino también el equipo con el que se cuenta, el personal que labora y los materiales que se utilizan para brindar el servicio Zeithaml y Bitner, (2002).
- b) Confiabilidad. La confiabilidad está relacionada con el cumplimiento de las promesas realizadas por la empresa a sus clientes de manera segura y precisa, no basta solo con ofrecer un servicio, sino también cumplir con los beneficios que estos le generen al usuario o consumidor, mientras más confiable sea una empresa u organización es menos probable que la empresa pierda clientes o generen una mala percepción.

- c) Capacidad de respuesta. Los autores consideran la capacidad de respuesta como “responsabilidad” el cual la definen como la capacidad de colaborar con los clientes, de brindar un servicio eficaz y eficiente ante cualquier solicitud o reclamo que se pueda generar. Es proyectar de cara a los usuarios la precepción de que constamos aquí para ofrecer en cualquier instante que usted nos necesite, es decir: Brindar un servicio rápido, Contestar de inmediato las llamadas telefónicas de los usuarios. Flexibilidad para acomodar a las necesidades de los usuarios. Remitir de inmediato la información requerida por los usuarios. Otorgar las entrevistas en el plazo más breve posible Mantener bastante personal a disposición de los usuarios (Alcaide,2010).
- d) Empatía. Se puede definir empatía como la atención personalizada que se les brinda a los clientes, ya que se considera a cada uno de ellos como únicos y especiales. Los clientes quieren sentir que son importantes y por ello se hace hincapié en esta dimensión.

Características de los servicios al usuario.

Algunas de las características más generales son las siguientes: “Es Intangible, resulta imperceptible a los sentidos; Es Perecedero, su realización y consumo es de forma inmediata; Es Continuo, el proveedor del servicio y quien lo realizar son la misma persona; Es Integral, todos los empleados están ahí; La Oferta del servicio, prometer y cumplir; El Foco del servicio, total agrado del usuario; El Valor agregado, añadido extra a lo entregado” (Humberto Serna Gómez, 2006, párrafo 8).

Percepción del usuario.

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

Necesidades y deseos, es decir, la motivación de una persona para comprender lo que la satisface.

Expectativas. Desea comprender lo que se espera y familiarizarse más.

El estilo de cada persona en relación con el entorno que le rodea. La cultura en la que creció que nos enseña a comprender la realidad.

Las expectativas del usuario.

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

Nivel de satisfacción de los usuarios.

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

Servicio al usuario.

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

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

“Es una serie de estrategias que una empresa u organización desarrolla para atender mejor a los usuarios en el exterior que sus competidores”.

“De ahí es que se infiere que el servicio de atención al usuario es imprescindible para que una organización pueda desarrollarse”.

De acuerdo a los aportes de la teoría administrativa considera como dimensiones a las diferentes etapas, procesos o fases administrativas, las cuales de acuerdo a Munch (2014) son las siguientes:

La primera dimensión correspondió a la planeación, planificación, previsión o dotación de actividades y recursos cuya finalidad es garantizar el cumplimiento de las metas institucionales de las municipalidades (Munch, 2014). Comprende el diseño de actividades, la previsión de los recursos para su funcionamiento u optimización (Robbins y Coulter, 2010), se realiza a partir del diagnóstico del entorno y comprende el establecimiento de los objetivos estratégicos, el diseño de actividades de acuerdo a la misión y visión institucional, la formulación de planes y objetivos y proyectos institucionales y las acciones que son necesarias para garantizar el logro de las metas e indicadores de la gestión municipal (Stoner, Freeman y Gilbert, 2010).

Como segunda dimensión se tuvo a la organización en la que se distribuye el trabajo de acuerdo a los niveles gerenciales de la entidad pública

(Munch, 2014). Esto implica estructurar, distribuir y dividir las responsabilidades y funciones de la gestión del gobierno provincial en las personas, de acuerdo a sus puestos o cargos que desempeñan en las áreas o gerencias de la municipalidad (Hellriegel et al., 2016). Es importante destacar que a nivel de la gestión municipal se han de analizar la toma de decisiones respecto a las formas de distribución del trabajo, la coordinación de las actividades realizadas por los equipos de trabajo, así como tener en cuenta la estructura orgánica de las áreas o gerencias de las municipalidades (Adhvaryu, 2018). Además, la fase de organización supone identificar, clasificar las actividades laborales, la delegación de la responsabilidad en los gerentes funcionales u operativos, las actividades de coordinación entre las áreas funcionales de la gestión municipal (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012).

La tercera dimensión correspondió a la dirección de las actividades administrativas de la entidad municipal en la cual asume un rol relevante y trascendental la función del liderazgo de los gerentes y subgerentes de las áreas de la municipalidad que han de garantizar el cumplimiento de las actividades de gestión municipal previstas, a través de adecuadas y efectivas estrategias de motivación y comunicación con los servidores públicos (Munch, 2014). En este sentido, los gerentes y subgerentes en las municipalidades tienen como funciones dirigir los equipos humanos de trabajo de las diferentes áreas de trabajo de la municipalidad para realizar las actividades de acuerdo a las funciones y responsabilidades establecidas en el reglamento de trabajo (Hernández, Rodríguez y Pulido, 2011), así como a generar un clima o ambiente laboral positivo para el desarrollo de las actividades administrativas orientadas a ofrecer un servicio de atención de calidad para la ciudadanía (Vásquez, 2015) y a

establecer una comunicación horizontal, asertiva que genere los mejores resultados en el servicio ofrecido a la ciudadanía (Muhammad, Martin, Daud, & Kasim, 2017).

La última dimensión es la que estuvo orientada a garantizar que se cumplan con las actividades previstas, esto es el control (Munch, 2014). En esta fase se determinan si los logros o metas de la gestión municipal se han cumplido con efectividad o si han existido factores que han limitado u obstaculizado su cumplimiento (Rodríguez, Maradei & Castellanos, 2019). Comprende el monitoreo de las actividades de la gestión municipal que implica actividades de verificación de las actividades realizadas, seguimiento de actividades de gestión municipal a través de visitas guiadas y acciones de asesoría y acompañamiento a la gestión municipal en las áreas de trabajo mediante acciones de auditoría y control, la verificación de que las metas institucionales se cumplan, el análisis de la efectividad de la gestión en las diferentes áreas administrativas de la gestión municipal, así como una vez realizadas las acciones de control y auditoría e identificados los aspectos críticos en las áreas de trabajo se formulan las acciones correctivas y se supervisa su cumplimiento para generar mejoras en la efectividad de los diferentes procesos de la gestión administrativa (Toro et al., 2017).

2.3. Definición de términos básicos

- Administración: Ciencia Social compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permiten establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, para alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr (Hernández, 1996)

- Calidad: La totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que se refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresadas o implícitas. (Philip Crosby 2001)
- Calidad de atención: Son las características de los servicios de salud para lograr los objetivos deseados mediante la parte técnica y humana, en tanto, para los prestadores del servicio y usuarios.
- Eficiencia: Es el resultado de realizar las actividades laborales sin el menor desperdicio de los recursos (Rosas Huerta, 2008).
- Eficacia: Es la relación que existe entre los resultados obtenidos y los objetivos propuestos, criterios aplicados a la administración pública que determine si el funcionamiento o rendimiento, asegura el debido y oportuno cumplimiento de las políticas y metas que cualitativamente define la institución en beneficio del personal administrativo. (Subirats, 2017).
- Gestión: Realización de diligencias o desarrollo de funciones conducentes al logro de los objetivos y metas de un negocio o empresa (Levy-Leboyer & Prieto, 1997)
- Percepción del usuario: Es la sensación o idea, donde el usuario relaciona la calidad de atención que se le brinda
- Productividad: Estimación del producto por hora de trabajo. Productividad de servicio, significa producto por persona - hora. (Gutiérrez Pulido, 2010)
- Servicios: Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad. Función o prestación desempeñadas por estas Organizaciones y su personal. (Zeithaml y Bitner 2002).

- Satisfacción del usuario: Nivel de cumplimiento del establecimiento de salud, respecto a las percepciones y expectativas del usuario referente al servicio brindado.
- Usuario: Persona que acude a una institución o establecimiento de salud para recibir una atención, en el entorno de familia y comunidad.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La Gestión Administrativa influye significativamente en la satisfacción del servicio de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. La planificación influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021.
- b. La organización influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021.
- c. La dirección y control influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021.

2.5. Identificación de variables

Variable Independiente

X = Gestión Administrativa

Variable Dependiente

Y = Satisfacción del usuario

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones
Independiente <i>Gestión Administrativa</i>	El conjunto de procesos y decisiones que dirigen y coordinan los recursos y actividades para lograr los objetivos de la organización (Daft, 2020).	Medición de prácticas de planificación, organización, integración, dirección y control implementadas por la UGEL en respuesta a la pandemia.	• Organización • Integración • Dirección • Control
Dependiente <i>Satisfacción del usuario</i>	La satisfacción del usuario como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma al contacto con el servicio; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través del servicio adquirido”. Andresen, Domsch y Cascorbi (2007)	Evaluación de la satisfacción mediante encuestas y entrevistas, considerando factores como acceso a recursos, comunicación y soporte.	• Con la relación con los superiores • Con las condiciones físicas en el trabajo • Con la participación en las decisiones • Con su trabajo

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Dada la naturaleza de este estudio, podemos decir que es un estudio no experimental.

3.2. Nivel de investigación

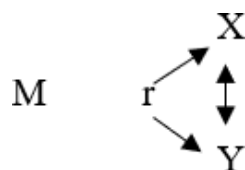
Conforme a los objetivos del estudio, la investigación se centra en el nivel descriptivo-correlacional.

3.3. Métodos de la investigación

Se utilizará el método deductivo e inductivo.

3.4. Diseño de investigación

La investigación combinó las características de una investigación no experimental de manera transversal gracias a su diseño.



Donde:

M: Muestra

X: Gestión administrativa

Y: Satisfacción de los usuarios

R: influencia entre la variable independiente sobre la dependiente

3.5. Población y muestra

Población del estudio

La población está compuesta por los usuarios (855) de la UGEL Rio Tambo

Muestra de la investigación

Para efectuar el cálculo de la muestra, se estimará a través de:

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra
Z= Nivel de confianza deseado
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la población

Del resultado obtenemos que la muestra es de 266

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de encuesta se utilizó para recopilar datos y el instrumento fue el cuestionario tipo escalamiento de R. Likert.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

a) Validez del Instrumento:

La validez determina la revisión del contenido del instrumento, así como el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables

correspondientes. Se empleó la opinión de especialistas, quienes corrigieron el contenido, la relevancia, la redacción y otros elementos estructurales necesarios.

Después de completar este proceso de acuerdo con las observaciones y recomendaciones de los expertos, se modificó el instrumento de medición para verificar su confiabilidad.

b) Confiabilidad del Instrumento:

En la investigación se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, para describir las estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan: Que un coeficiente de confiabilidad será más significativo mientras más se acerque el coeficiente a uno (1), lo cual significará un menor error de medición

La medición va de 0 a 1, tal como se muestra a continuación:

- De 0,00 a 0,19 representa un nivel de confiabilidad muy débil;
- de 0,20 a 0,39 débil;
- de 0,40 a 0,59 tiene un nivel moderado;
- de 0,60 a 0,79 es fuerte;
- y, finalmente, de 0,80 a 1,00 significa un grado de confiabilidad muy fuerte.

Para determinar la confiabilidad de los datos utilizados en el presente estudio de investigación, realizado en el objeto de estudio, se aplicó el cuestionario y se procesó como una prueba piloto. Se encontró un Alfa de Cronbach de 0,898 para la variable Gestión administrativa y un Alfa de

Cronbach de 0,902 para la variable Satisfacción del usuario, lo que indica que el instrumento es adecuado y favorable para su uso.

Confiabilidad para la variable Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	266	100,0
Excluido ^a	0,0	,0
Total	266	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Confiabilidad Alfa de Cronbach

Alfa de Cron Bach	Nº de elementos
0,898	11

Fuente: resultados de la investigación

Confiabilidad para la variable Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	266	100,0
Excluido ^a	0,0	,0

Total	266	100,0
-------	-----	-------

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Confiabilidad Alfa de Cronbach

Alfa de Cron Bach	N° de elementos
-------------------	-----------------

0,902	10
-------	----

Fuente: resultados de la investigación

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para describir las diferentes características de las variables, se utilizan las técnicas de procesamiento de datos estadísticas descriptivas y probabilísticas.

Las principales técnicas que hemos utilizado para desarrollar la investigación fueron las siguientes:

- a. Encuestas
- b. Análisis de archivos

3.9. Tratamiento estadístico

Después de completar el trabajo de campo, se creó una base de datos y se llevó a cabo un análisis estadístico utilizando el programa SPSS según las siguientes etapas.

- Conseguir las frecuencias y porcentajes de las dimensiones de las variables,
- Crear tablas y gráficos para cada dimensión,
- Realizar análisis inferencial utilizando la prueba Chi Cuadrada para comparar proporciones independientes.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Se consideró mencionar a los autores de las investigaciones que participan en el estudio porque su contribución mejora el conocimiento teórico sobre las variables de estudio. En contraste, se consideró la disponibilidad, disposición y autonomía de los usuarios de la municipalidad distrital de Yanacancha para participar en las encuestas, respetando su anonimato.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo fue realizado, encuestando de manera directa a los usuarios de la unidad de gestión educativa local Rio Tambo.

Así mismo se tomó los datos y fueron procesados con el software, SPSS 25, considerando tres etapas, una representación de tablas de frecuencias por cada una de las preguntas, y también se utilizó sus respectivas representaciones y finalmente aplicamos una prueba de Hipótesis utilizando el chi cuadrado

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Gestión Administrativa

¿La organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de atención?

Tabla 1. *La organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de atención.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	72	27.1
	Casi siempre	69	25.9
	A veces	45	16.9
	Pocas veces	42	15.8
	Nunca	38	14.3
	Total	266	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Se utilizó el cuestionario correspondiente para determinar si conocía la organización que realiza la planificación y las acciones necesarias para mejorar las condiciones de atención. Los resultados fueron los siguientes:

1. Un 14,3% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** la organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de atención.
2. Un 15,8% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** la organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de atención.
3. Un 16,9% de la muestra encuestada opinan que A veces la organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de atención.
4. Un 25,9% de la muestra encuestada manifestaron que Casi siempre la organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de atención.
5. Un 27,1% de la muestra encuestada opinan que Siempre la organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de atención

Figura 1. La organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de atención

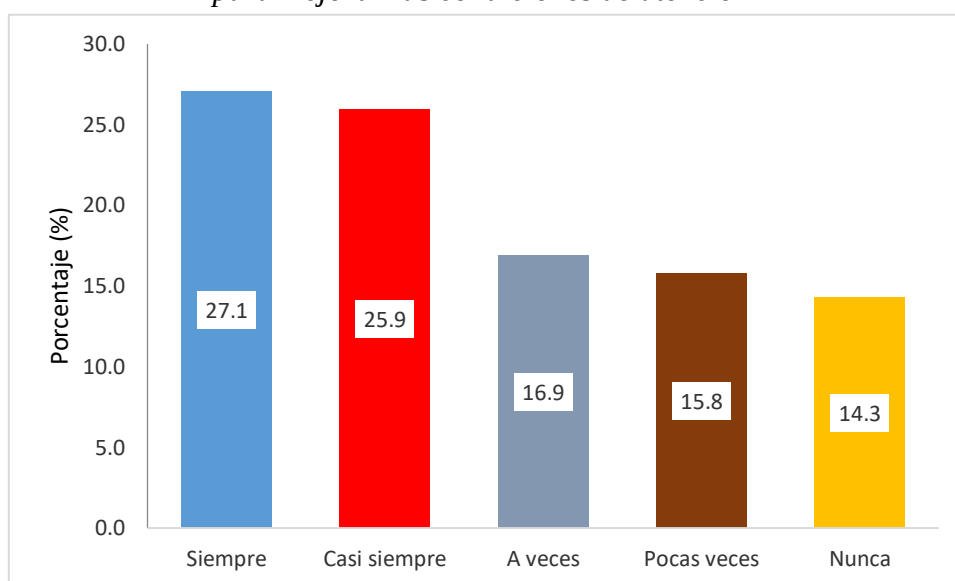


Figura de la tabla N° 1

¿Se establecen las estrategias de acuerdo al entorno en el cual nos ubicamos?

Tabla 2. Se establecen las estrategias de acuerdo al entorno en el cual nos ubicamos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	52	19.5
	Casi siempre	47	17.7
	A veces	34	12.8
	Pocas veces	69	25.9
	Nunca	64	24.1
	Total	266	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de saber si se establecen las estrategias de acuerdo al entorno en el cual nos ubicamos; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 24,1% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** se establecen las estrategias de acuerdo al entorno en el cual nos ubicamos.

2. Un 25,9% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** se establecen las estrategias de acuerdo al entorno en el cual nos ubicamos.
3. Un 12,8% de la muestra encuestada opinan que **A veces** se establecen las estrategias de acuerdo al entorno en el cual nos ubicamos.
4. Un 17,7% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** se establecen las estrategias de acuerdo al entorno en el cual nos ubicamos.
5. Un 19,5% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** se establecen las estrategias de acuerdo al entorno en el cual nos ubicamos.

Figura 2. *Se establecen las estrategias de acuerdo al entorno en el cual nos ubicamos*

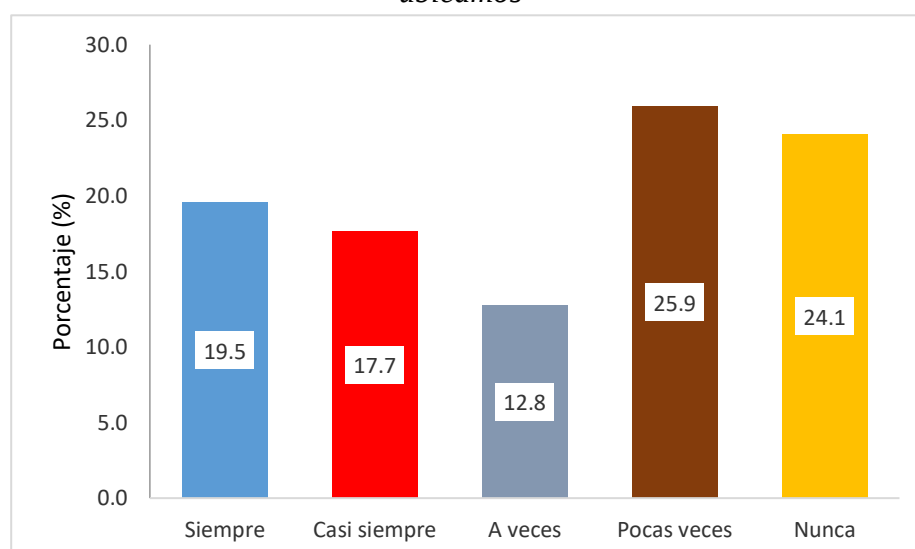


Figura de la tabla N° 2

¿Los trámites y procedimientos fueron muy engorrosos?

Tabla 3. *Los trámites y procedimientos fueron muy engorrosos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	78	29.3
	Casi siempre	69	25.9
	A veces	37	13.9
	Pocas veces	42	15.8
	Nunca	40	15.0
	Total	266	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de saber si considera Ud. que los trámites y procedimientos fueron muy engorrosos; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 15,0% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** los trámites y procedimientos fueron muy engorrosos.
2. Un 15,8% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** los trámites y procedimientos fueron muy engorrosos.
3. Un 13,9% de la muestra encuestada opinan que **A veces** los trámites y procedimientos fueron muy engorrosos.
4. Un 25,9% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** los trámites y procedimientos fueron muy engorrosos
5. Un 29,3% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** los trámites y procedimientos fueron muy engorrosos

Figura 3. Los trámites y procedimientos fueron muy engorrosos

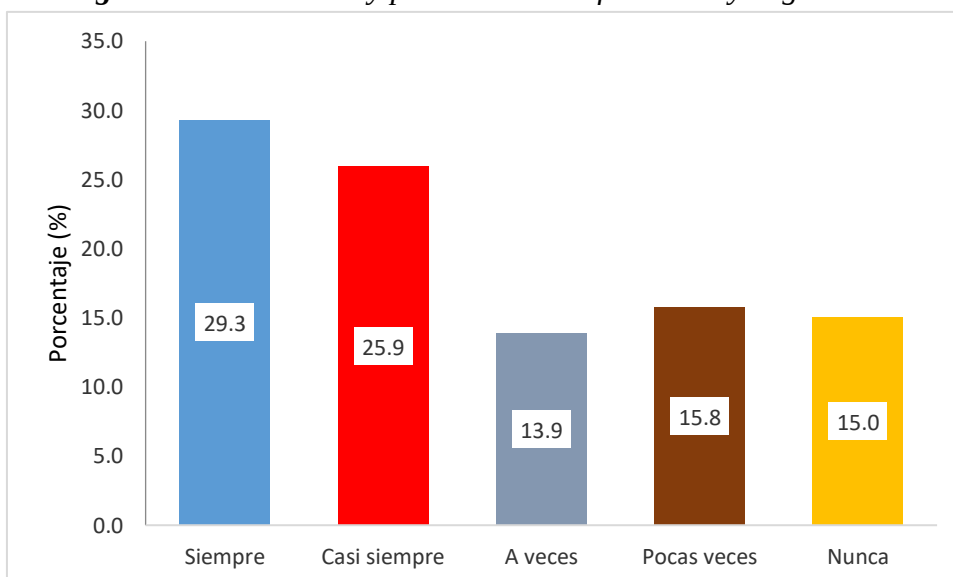


Figura de la tabla N° 3

¿Consideras que la entidad adecuó la atención de trámites según las disposiciones sanitarias?

Tabla 4. Consideras que la entidad adecuó la atención de trámites según las disposiciones sanitarias.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	89	33.5
	Casi siempre	77	28.9
	A veces	35	13.2
	Pocas veces	34	12.8
	Nunca	31	11.7
	Total	266	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de saber si consideras que la entidad adecuó la atención de trámites según las disposiciones sanitarias, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 11,7% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** consideran que la entidad adecuó la atención de trámites según las disposiciones sanitarias.
2. Un 12,8% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** consideran que la entidad adecuó la atención de trámites según las disposiciones sanitarias.
3. Un 13,2% de la muestra encuestada opinan que **A veces** consideran que la entidad adecuó la atención de trámites según las disposiciones sanitarias.
4. Un 28,9% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** consideran que la entidad adecuó la atención de trámites según las disposiciones sanitarias.

5. Un 33,5% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** consideran que la entidad adecuó la atención de trámites según las disposiciones sanitarias.

Figura 4. Consideras que la entidad adecuó la atención de trámites según las disposiciones sanitarias

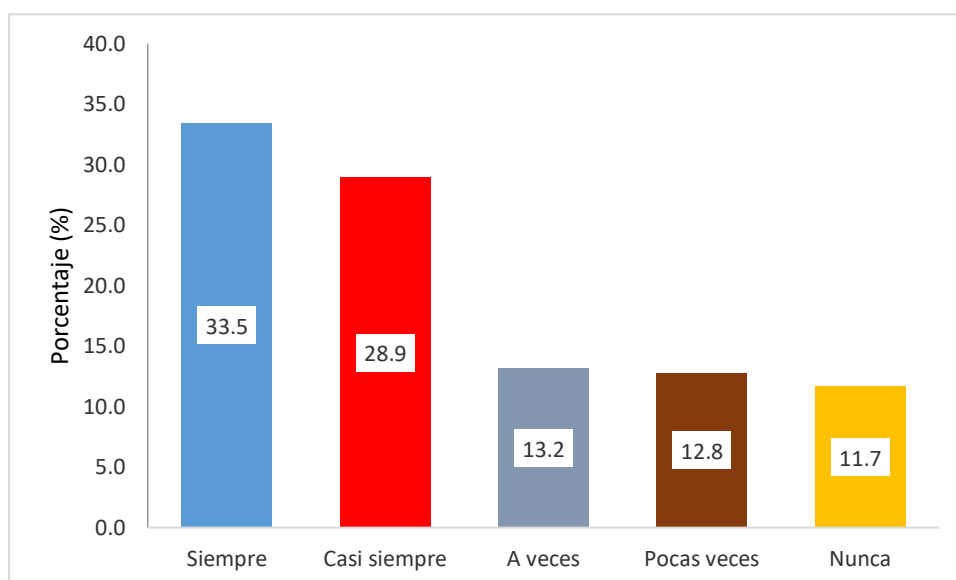


Figura de la tabla N° 4

¿Los procedimientos y trámites estaban en función a la demanda de los usuarios?

Tabla 5. Los procedimientos y trámites estaban en función a la demanda de los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	71	26.7
	Casi siempre	70	26.3
	A veces	39	14.7
	Pocas veces	45	16.9
	Nunca	41	15.4
	Total	266	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de saber si los procedimientos y trámites estaban en función a la demanda de los usuarios, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 15,4% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** los procedimientos y trámites estaban en función a la demanda de los usuarios.
2. Un 16,9% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** los procedimientos y trámites estaban en función a la demanda de los usuarios.
3. Un 14,7% de la muestra encuestada opinan que **A veces** los procedimientos y trámites estaban en función a la demanda de los usuarios.
4. Un 26,3% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** los procedimientos y trámites estaban en función a la demanda de los usuarios.
5. Un 26,7% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** los procedimientos y trámites estaban en función a la demanda de los usuarios.

Figura 5. Los procedimientos y trámites estaban en función a la demanda de los usuarios

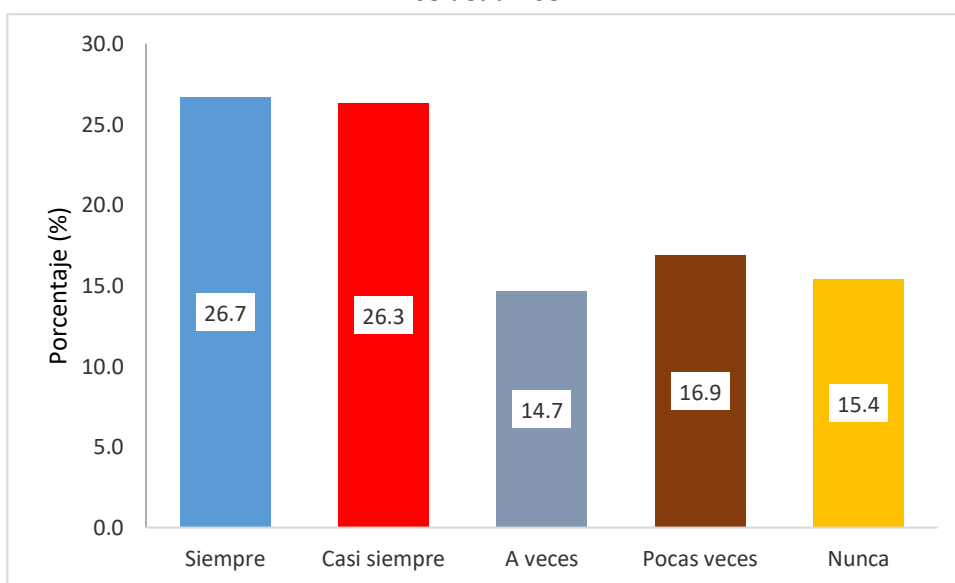


Figura de la tabla N° 5

¿El personal le explico los procedimientos a realizarse de acuerdo a las normativas de la institución?

Tabla 6. *El personal le explico los procedimientos a realizarse de acuerdo a las normativas de la institución*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	40	15.0
	Casi siempre	37	13.9
	A veces	39	14.7
	Pocas veces	78	29.3
	Nunca	72	27.1
	Total	266	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de saber si el personal le explico los procedimientos a realizarse de acuerdo a las normativas de la institución, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 27,1% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** el personal le explico los procedimientos a realizarse de acuerdo a las normativas de la institución.
2. Un 29,3% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** el personal le explico los procedimientos a realizarse de acuerdo a las normativas de la institución.
3. Un 14,7% de la muestra encuestada opinan que **A veces** el personal le explico los procedimientos a realizarse de acuerdo a las normativas de la institución.
4. Un 13,9% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** el personal le explico los procedimientos a realizarse de acuerdo a las

normativas de la institución.

5. Un 15,0% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** el personal le explico los procedimientos a realizarse de acuerdo a las normativas de la institución.

Figura 6. *El personal le explico los procedimientos a realizarse de acuerdo a las normativas de la institución*

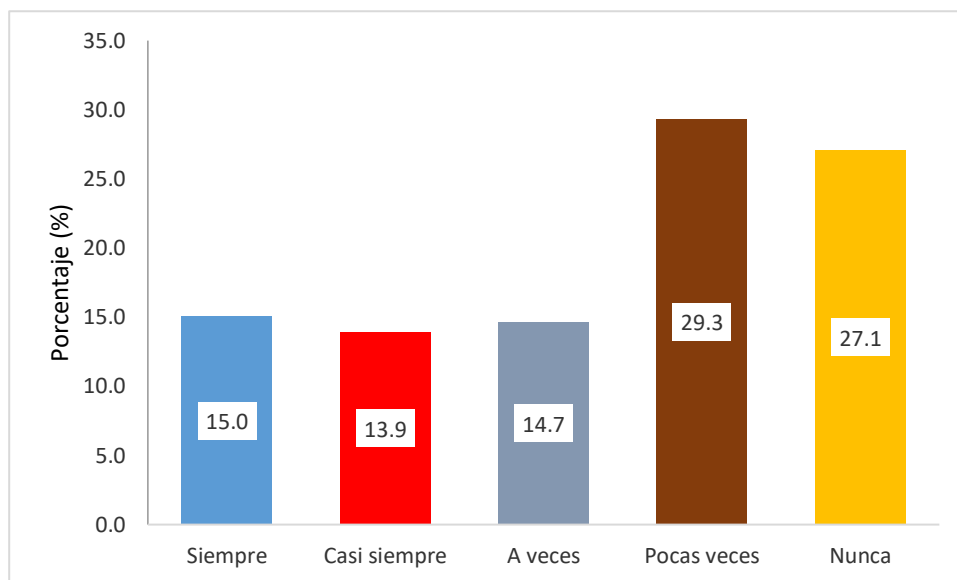


Figura de la tabla N° 6

¿Se evidencio transparencia en las funciones?

Tabla 7. *¿Se evidencio transparencia en las funciones?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	41	15.4
	Casi siempre	39	14.7
	A veces	48	18.0
	Pocas veces	67	25.2
	Nunca	71	26.7
	Total	266	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de saber si se evidencio transparencia en las funciones, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 26,7% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** se evidencio transparencia en las funciones.
2. Un 25,2% de la muestra encuestada manifestaron que Pocas veces se evidencio transparencia en las funciones.
3. Un 18,0% de la muestra encuestada opinan que A veces se evidencio transparencia en las funciones.
4. Un 14,7% de la muestra encuestada manifestaron que Casi siempre se evidencio transparencia en las funciones.
5. Un 15,4% de la muestra encuestada opinan que Siempre se evidencio transparencia en las funciones.

Figura 7. Se evidencio transparencia en las funciones

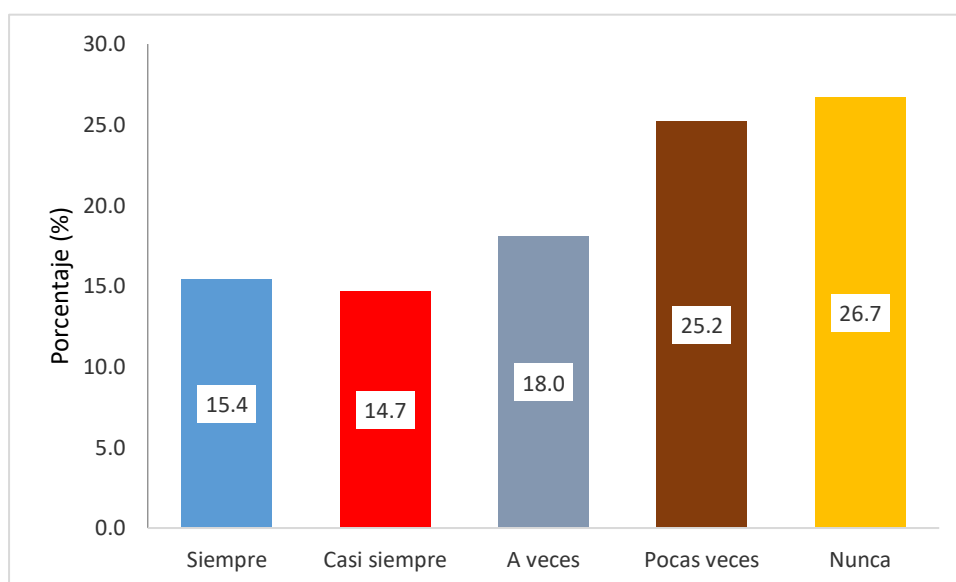


Figura de la tabla N° 7

¿Se consulto a los usuarios respecto a la atención y procedimientos pendientes?

Tabla 8. *Se consulto a los usuarios respecto a la atención y procedimientos pendientes*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	31	11.7
	Casi siempre	41	15.4
	A veces	42	15.8
	Pocas veces	70	26.3
	Nunca	82	30.8
	Total	266	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de saber si se consultó a los usuarios respecto a la atención y procedimientos pendientes, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 30,8% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** se consultó a los usuarios respecto a la atención y procedimientos pendientes.
2. Un 26,3% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** se consultó a los usuarios respecto a la atención y procedimientos pendientes.
3. Un 15,8% de la muestra encuestada opinan que **A veces** se consultó a los usuarios respecto a la atención y procedimientos pendientes.
4. Un 15,4% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** se consultó a los usuarios respecto a la atención y procedimientos pendientes.
5. Un 11,7% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** se consultó a los usuarios respecto a la atención y procedimientos pendientes.

Figura 8. Se consultó a los usuarios respecto a la atención y procedimientos pendientes

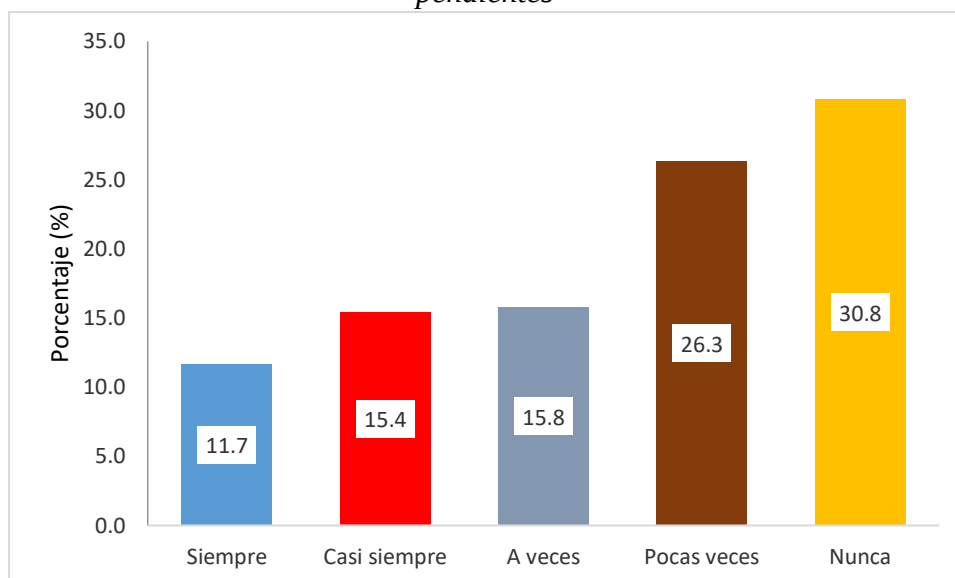


Figura de la tabla N° 8

¿La institución te brindó capacitación en relación a las nuevas modalidades de atención?

Tabla 9. La institución te brindó capacitación en relación a las nuevas modalidades de atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	43	16.2
	Casi siempre	47	17.7
	A veces	39	14.7
	Pocas veces	64	24.1
	Nunca	73	27.4
	Total	266	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de saber si la institución te brindó capacitación en relación a las nuevas modalidades de atención, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 27,4% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** la institución te brindo capacitación en relación a las nuevas modalidades de atención.
2. Un 24,1% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** la institución te brindo capacitación en relación a las nuevas modalidades de atención.
3. Un 14,7% de la muestra encuestada opinan que **A veces** la institución te brindo capacitación en relación a las nuevas modalidades de atención.
4. Un 17,7% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** la institución te brindo capacitación en relación a las nuevas modalidades de atención.
5. Un 16,2% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** la institución te brindo capacitación en relación a las nuevas modalidades de atención.

Figura 9. *La institución te brindo capacitación en relación a las nuevas modalidades de atención.*

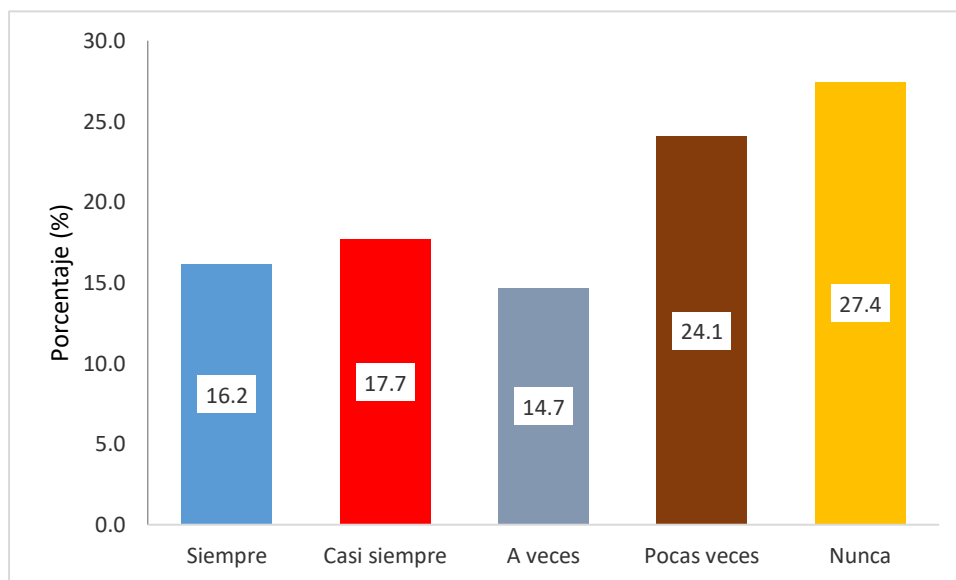


Figura de la tabla N° 9

¿Existe comunicación a todo nivel en la organización?

Tabla 10. *Existe comunicación a todo nivel en la organización*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	46	17.3
	Casi siempre	41	15.4
	A veces	35	13.2
	Pocas veces	70	26.3
	Nunca	74	27.8
	Total	266	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de saber si existe comunicación a todo nivel en la organización, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 27,8% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** existe comunicación a todo nivel en la organización.
2. Un 26,3% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** existe comunicación a todo nivel en la organización.
3. Un 13,2% de la muestra encuestada opinan que **A veces** existe comunicación a todo nivel en la organización
4. Un 15,4% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** existe comunicación a todo nivel en la organización.
5. Un 17,3% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** existe comunicación a todo nivel en la organización

Figura 10. Existe comunicación a todo nivel en la organización

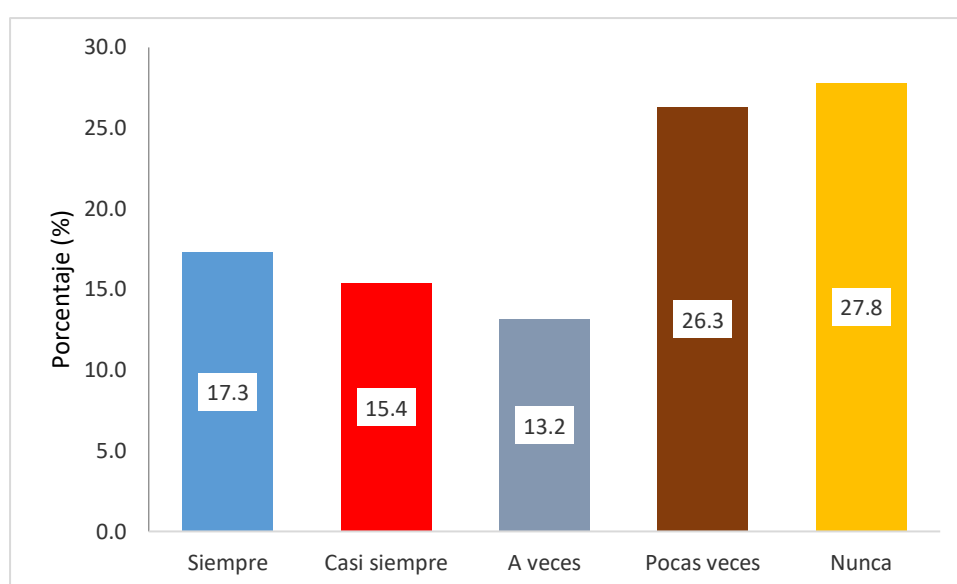


Figura de la tabla N° 10

¿Los controles acerca de la calidad en la cual se está gestionando son efectivos?

Tabla 11. Los controles acerca de la calidad en la cual se está gestionando son efectivos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	48	18.0
	Casi siempre	44	16.5
	A veces	39	14.7
	Pocas veces	65	24.4
	Nunca	70	26.3
	Total	266	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de saber si los controles acerca de la calidad en la cual se está gestionando son efectivos; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 26,3% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** los controles acerca de la calidad en la cual se está gestionando son efectivos.
2. Un 24,4% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** los controles acerca de la calidad en la cual se está gestionando son efectivos.
3. Un 14,7% de la muestra encuestada opinan que **A veces** los controles acerca de la calidad en la cual se está gestionando son efectivos.
4. Un 16,5% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** los controles acerca de la calidad en la cual se está gestionando son efectivos.
5. Un 18,0% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** los controles acerca de la calidad en la cual se está gestionando son efectivos

Figura 11. *Los controles acerca de la calidad en la cual se está gestionando son efectivos*

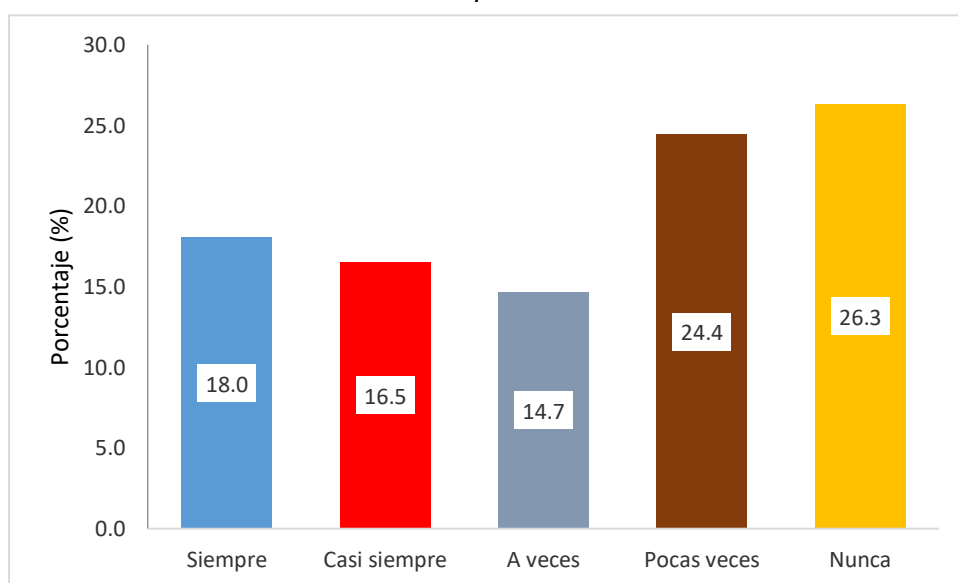


Figura de la tabla N° 11

Satisfacción del usuario

¿El tipo de servicio que brinda la entidad busca cubrir sus expectativas?

Tabla 12. *El tipo de servicio que brinda la entidad busca cubrir sus expectativas*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	67	25.2
	Casi siempre	64	24.1
	A veces	40	15.0
	Pocas veces	42	15.8
	Nunca	53	19.9
	Total	266	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de saber si el tipo de servicio que brinda la entidad busca cubrir sus expectativas; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 19,9% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** el tipo de servicio que brinda la entidad busca cubrir sus expectativas.
2. Un 15,8% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** el tipo de servicio que brinda la entidad busca cubrir sus expectativas.
3. Un 15,0% de la muestra encuestada opinan que **A veces** el tipo de servicio que brinda la entidad busca cubrir sus expectativas.
4. Un 24,1% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** el tipo de servicio que brinda la entidad busca cubrir sus expectativas.
5. Un 25,2% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** el tipo de servicio que brinda la entidad busca cubrir sus expectativas.

Figura 12. El tipo de servicio que brinda la entidad busca cubrir sus expectativas

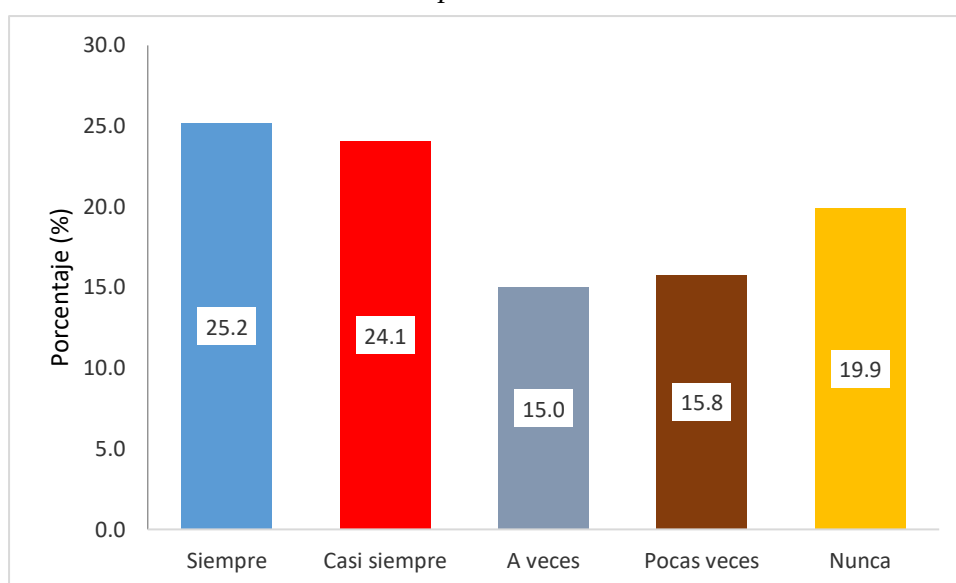


Figura de la tabla N° 12

¿Los trabajadores de la entidad buscan realizar sus actividades con eficacia?

Tabla 13. Los trabajadores de la entidad buscan realizar sus actividades con eficacia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	73	27.4
	Casi siempre	69	25.9
	A veces	46	17.3
	Pocas veces	38	14.3
	Nunca	40	15.0
	Total	266	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de saber si los trabajadores de la entidad buscan realizar sus actividades con eficacia; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 15,0% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** los trabajadores de la entidad buscan realizar sus actividades con eficacia.
2. Un 14,3% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** los trabajadores de la entidad buscan realizar sus actividades con eficacia.
3. Un 17,3% de la muestra encuestada opinan que **A veces** los trabajadores de la entidad buscan realizar sus actividades con eficacia.
4. Un 25,9% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** los trabajadores de la entidad buscan realizar sus actividades con eficacia.
5. Un 27,4% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** los trabajadores de la entidad buscan realizar sus actividades con eficacia

Figura 13. Los trabajadores de la entidad buscan realizar sus actividades con eficacia

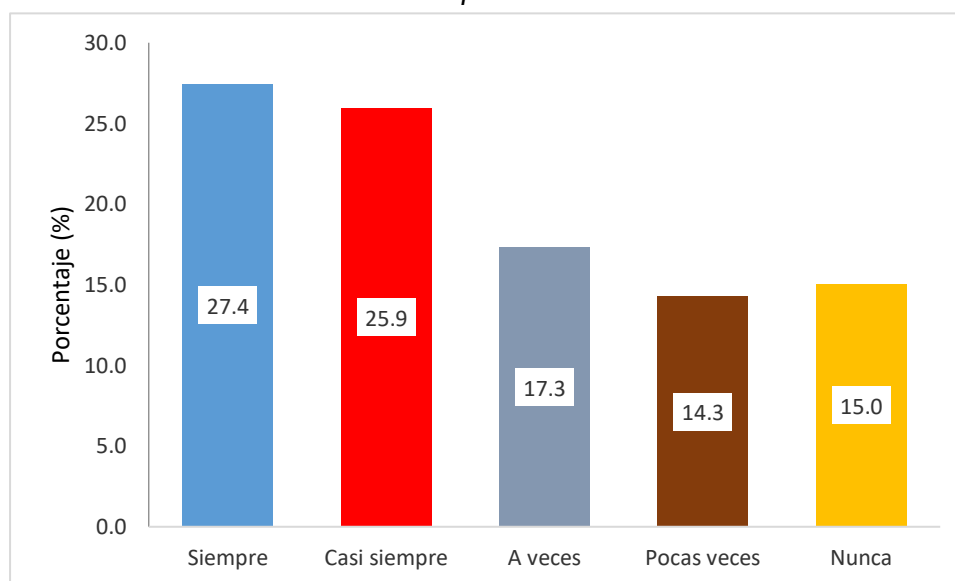


Figura de la tabla N° 13

¿La entidad desarrolla los procesos en un plazo establecido?

Tabla 14. *La entidad desarrolla los procesos en un plazo establecido*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	40	15.0
	Casi siempre	47	17.7
	A veces	35	13.2
	Pocas veces	69	25.9
	Nunca	75	28.2
	Total	266	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de saber si la entidad desarrolla los procesos en un plazo establecido; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 28,2% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** la entidad desarrolla los procesos en un plazo establecido.
2. Un 25,9% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** la entidad desarrolla los procesos en un plazo establecido.
3. Un 13,2% de la muestra encuestada opinan que **A veces** la entidad desarrolla los procesos en un plazo establecido.
4. Un 17,7% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** la entidad desarrolla los procesos en un plazo establecido
5. Un 15,0% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** la entidad desarrolla los procesos en un plazo establecido

Figura 14. La entidad desarrolla los procesos en un plazo establecido

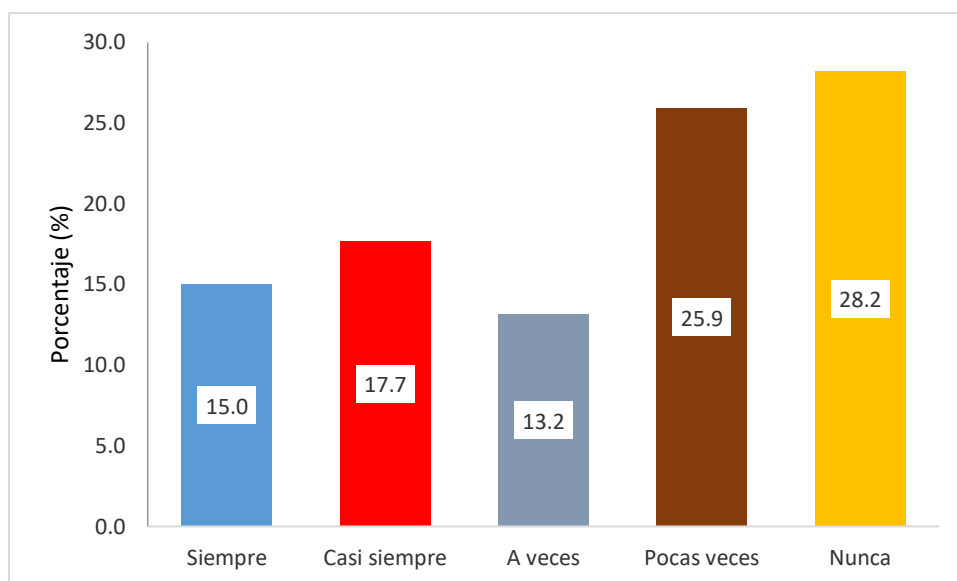


Figura de la tabla N° 14

¿El tiempo de espera para obtener algún servicio se encuentra dentro de lo establecido?

Tabla 15. El tiempo de espera para obtener algún servicio se encuentra dentro de lo establecido

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	42	15.8
	Casi siempre	45	16.9
	A veces	38	14.3
	Pocas veces	62	23.3
	Nunca	79	29.7
	Total	266	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de saber si el tiempo de espera para obtener algún servicio se encuentra dentro de lo establecido; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 29,7% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** el tiempo de

espera para obtener algún servicio se encuentra dentro de lo establecido.

2. Un 23,3% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** el tiempo de espera para obtener algún servicio se encuentra dentro de lo establecido.
3. Un 14,3% de la muestra encuestada opinan que **A veces** el tiempo de espera para obtener algún servicio se encuentra dentro de lo establecido.
4. Un 16,9% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** el tiempo de espera para obtener algún servicio se encuentra dentro de lo establecido.
5. Un 15,8% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** el tiempo de espera para obtener algún servicio se encuentra dentro de lo establecido.

Figura 15. El tiempo de espera para obtener algún servicio se encuentra dentro de lo establecido

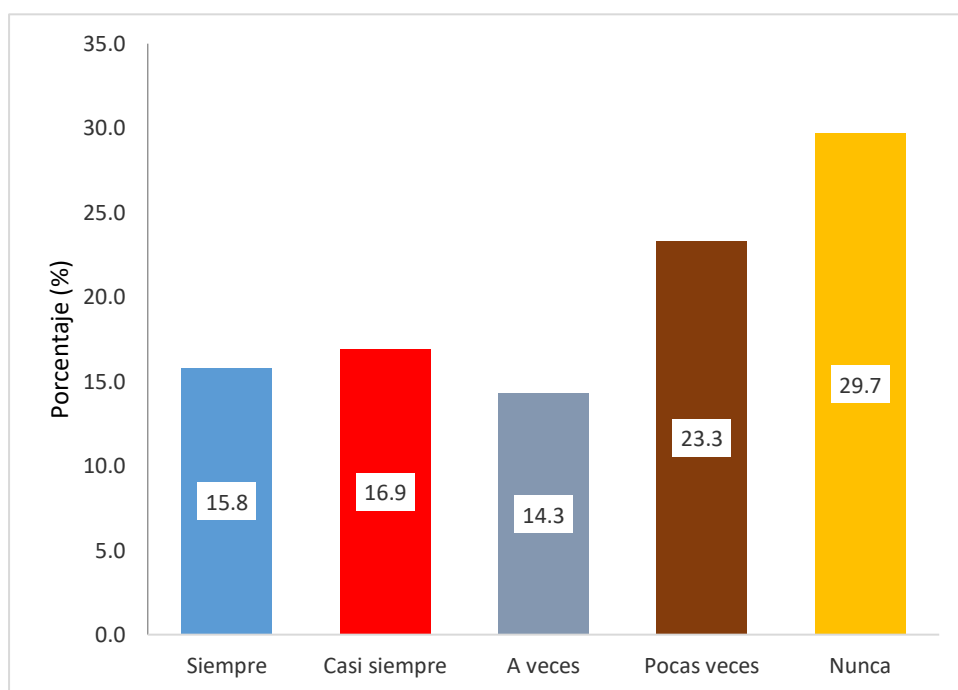


Figura de la tabla N° 15

¿El comportamiento de los trabajadores de la UGEL, inspiran confianza y seguridad a los usuarios?

Tabla 16. *El comportamiento de los trabajadores de la UGEL, inspiran confianza y seguridad a los usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	40	15.0
	Casi siempre	42	15.8
	A veces	46	17.3
	Pocas veces	60	22.6
	Nunca	78	29.3
	Total	266	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de saber si Ud. conoce el comportamiento de los trabajadores de la UGEL, inspiran confianza y seguridad a los usuarios; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 29,3% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** el comportamiento de los trabajadores de la UGEL, inspiran confianza y seguridad a los usuarios.
2. Un 22,6% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** el comportamiento de los trabajadores de la UGEL, inspiran confianza y seguridad a los usuarios.
3. Un 17,3% de la muestra encuestada opinan que **A veces** el comportamiento de los trabajadores de la UGEL, inspiran confianza y seguridad a los usuarios
4. Un 15,8% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** el comportamiento de los trabajadores de la UGEL, inspiran confianza y seguridad a los usuarios.
5. Un 15,0% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** el comportamiento

de los trabajadores de la UGEL, inspiran confianza y seguridad a los usuarios.

Figura 16. El comportamiento de los trabajadores de la UGEL, inspiran confianza y seguridad a los usuarios.

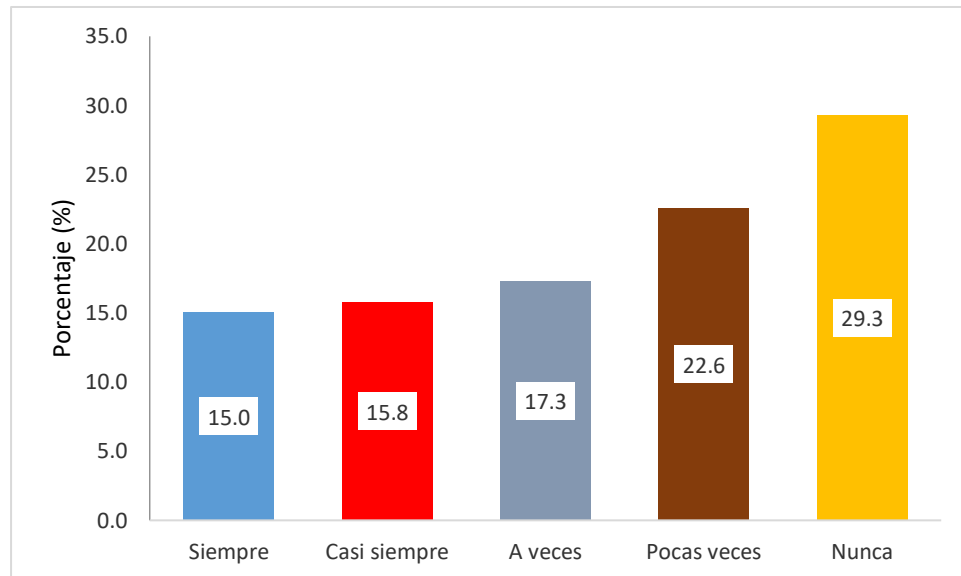


Figura de la tabla N° 16

¿Los trabajadores de la UGEL le brindar los servicios con un buen trato y amabilidad?

Tabla 17. Los trabajadores de la UGEL le brindar los servicios con un buen trato y amabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	31	11.7
	Casi siempre	35	13.2
	A veces	44	16.5
	Pocas veces	71	26.7
	Nunca	85	32.0
	Total	266	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de saber si los trabajadores de la UGEL le brindar los servicios con un buen trato y amabilidad; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 32,0% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** los trabajadores de la UGEL le brindar los servicios con un buen trato y amabilidad.
2. Un 26,7% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas** los trabajadores de la UGEL le brindar los servicios con un buen trato y amabilidad.
3. Un 16,5% de la muestra encuestada opinan que **A veces** los trabajadores de la UGEL le brindar los servicios con un buen trato y amabilidad.
4. Un 13,2% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** los trabajadores de la UGEL le brindar los servicios con un buen trato y amabilidad.
5. Un 11,7% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** los trabajadores de la UGEL le brindar los servicios con un buen trato y amabilidad.

Figura 17. Los trabajadores de la UGEL le brindar los servicios con un buen trato y amabilidad

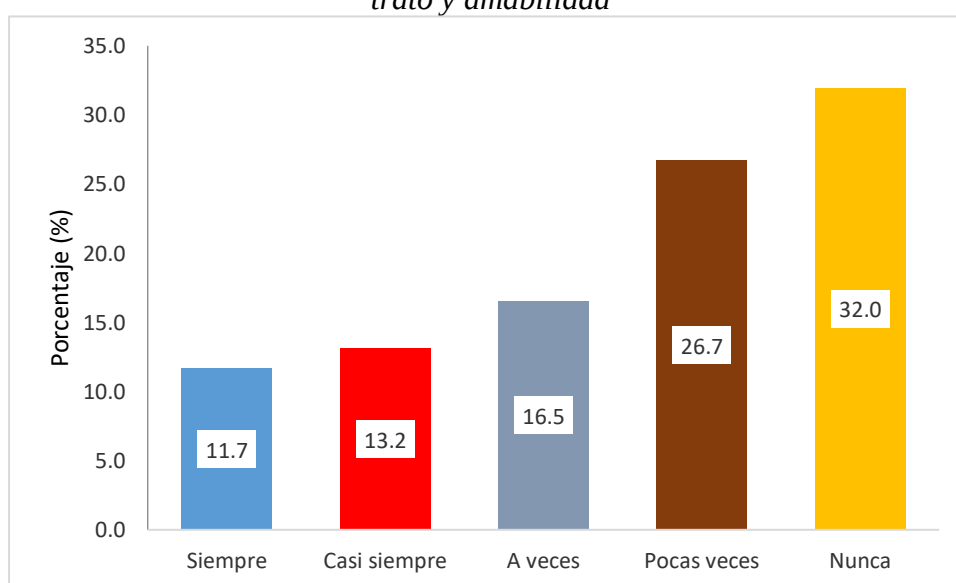


Figura de la tabla N° 17

¿Los trabajadores de la UGEL se preocupan por brindar servicios de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los usuarios?

Tabla 18. *Los trabajadores de la UGEL se preocupan por brindar servicios de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	28	10.5
	Casi siempre	31	11.7
	A veces	46	17.3
	Pocas veces	73	27.4
	Nunca	88	33.1
	Total	266	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de saber si los trabajadores de la UGEL se preocupan por brindar servicios de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los usuarios; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 33,1% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** los trabajadores de la UGEL se preocupan por brindar servicios de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los usuarios.
2. Un 27,4% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** los trabajadores de la UGEL se preocupan por brindar servicios de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los usuarios.
3. Un 17,3% de la muestra encuestada opinan que **A veces** los trabajadores de la UGEL se preocupan por brindar servicios de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los usuarios.

4. Un 11,7% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** los trabajadores de la UGEL se preocupan por brindar servicios de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los usuarios.
5. Un 10,5% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** los trabajadores de la UGEL se preocupan por brindar servicios de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los usuarios

Figura 18. los trabajadores de la UGEL se preocupan por brindar servicios de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los usuarios

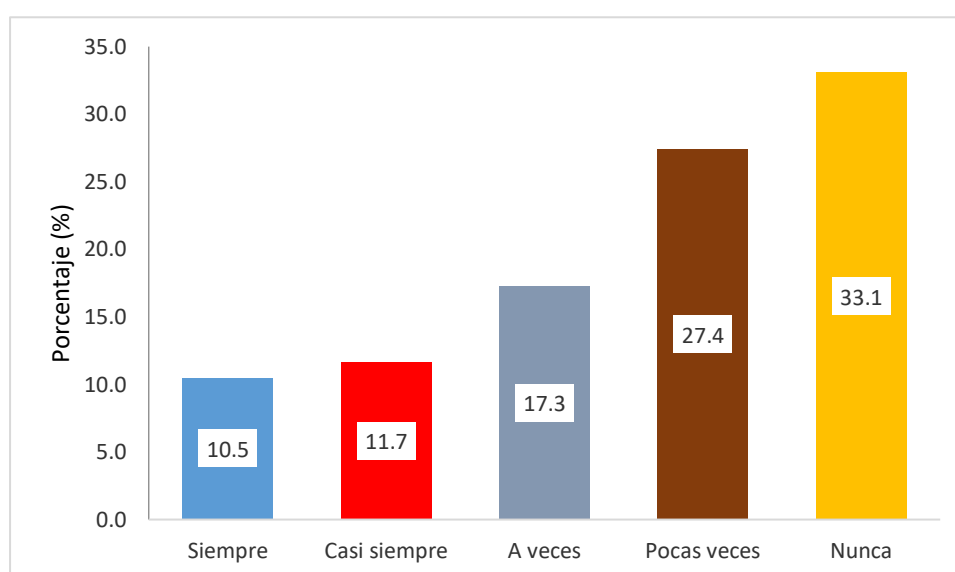


Figura de la tabla N° 18

¿La UGEL cuenta con equipos modernos y suficientes, estos equipos a usted le dejan una buena impresión?

Tabla 19. La UGEL cuenta con equipos modernos y suficientes, estos equipos a usted le dejan una buena impresión

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	69	25.9
	Casi siempre	59	22.2
	A veces	49	18.4
	Pocas veces	45	16.9
	Nunca	44	16.5
	Total	266	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de saber si la UGEL cuenta con equipos modernos y suficientes, estos equipos a usted le dejan una buena impresión; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 16,5% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** La UGEL cuenta con equipos modernos y suficientes, estos equipos a usted no le dejan una buena impresión
2. Un 16,9% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** la UGEL cuenta con equipos modernos y suficientes, estos equipos a usted le dejan una buena impresión.
3. Un 18,4% de la muestra encuestada opinan que **A veces** la UGEL cuenta con equipos modernos y suficientes, estos equipos a usted le dejan una buena impresión.
4. Un 22,2% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** la UGEL cuenta con equipos modernos y suficientes, estos equipos a usted le dejan una buena impresión.
5. Un 25,9% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** la UGEL cuenta con equipos modernos y suficientes, estos equipos a usted le dejan una buena impresión.

Figura 19. La UGEL cuenta con equipos modernos y suficientes, estos equipos a usted le dejan una buena impresión

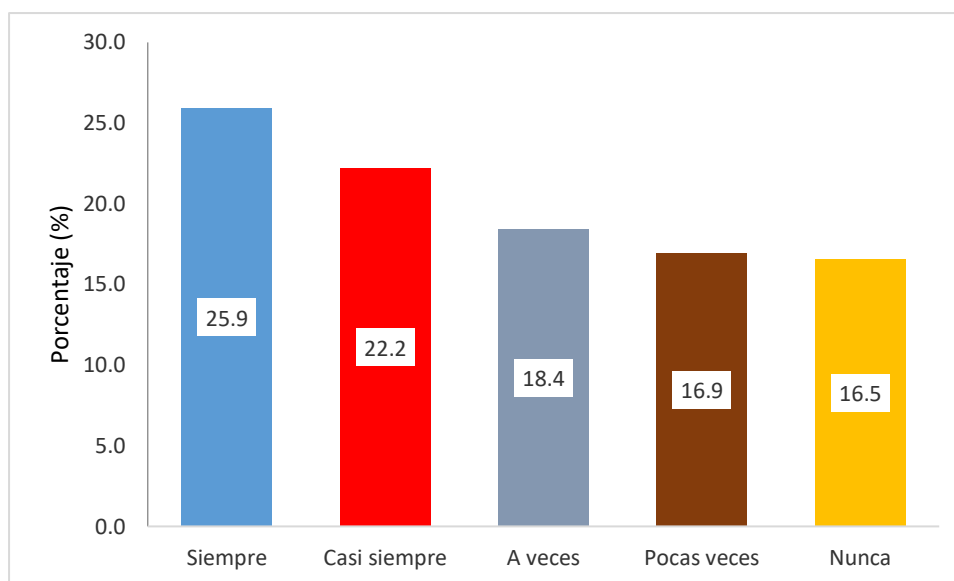


Figura de la tabla N° 19

¿Los trabajadores de la UGEL tienen una apariencia agradable y limpia?

Tabla 20. Los trabajadores de la UGEL tienen una apariencia agradable y limpia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	67	25.2
	Casi siempre	65	24.4
	A veces	46	17.3
	Pocas veces	49	18.4
	Nunca	39	14.7
	Total	266	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de saber si Los trabajadores de la UGEL tienen una apariencia agradable y limpia; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 14,7% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** los trabajadores de la UGEL tienen una apariencia agradable y limpia.

2. Un 18,4% de la muestra encuestada manifestaron que Pocas veces los trabajadores de la UGEL tienen una apariencia agradable y limpia.
3. Un 17,3% de la muestra encuestada opinan que A veces los trabajadores de la UGEL tienen una apariencia agradable y limpia.
4. Un 24,4% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** los trabajadores de la UGEL tienen una apariencia agradable y limpia.
5. Un 25,2% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** los trabajadores de la UGEL tienen una apariencia agradable y limpia.

Figura 20. Los trabajadores de la UGEL tienen una apariencia agradable y limpia.

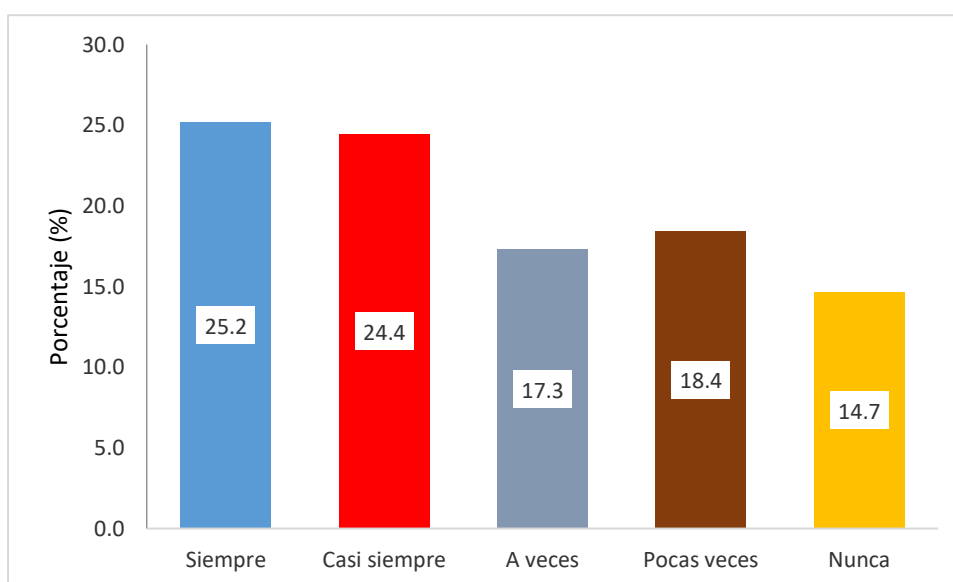


Figura de la tabla N° 20

¿La atención que recibió es adecuada y cubre sus expectativas?

Tabla 21. La atención que recibió es adecuada y cubre sus expectativas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	39	14.7
	Casi siempre	46	17.3
	A veces	38	14.3
	Pocas veces	78	29.3
	Nunca	65	24.4
	Total	266	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de saber si La atención que recibió es adecuada y cubre sus expectativas; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 24,4% de la muestra encuestada manifestaron que **Nunca** la atención que recibió es adecuada y cubre sus expectativas
2. Un 29,3% de la muestra encuestada manifestaron que **Pocas veces** la atención que recibió es adecuada y cubre sus expectativas.
3. Un 14,3% de la muestra encuestada opinan que **A veces** la UGEL la atención que recibió es adecuada y cubre sus expectativas.
4. Un 17,3% de la muestra encuestada manifestaron que **Casi siempre** la atención que recibió es adecuada y cubre sus expectativas.
5. Un 14,7% de la muestra encuestada opinan que **Siempre** la atención que recibió es adecuada y cubre sus expectativas

Figura 21. La atención que recibió es adecuada y cubre sus expectativas

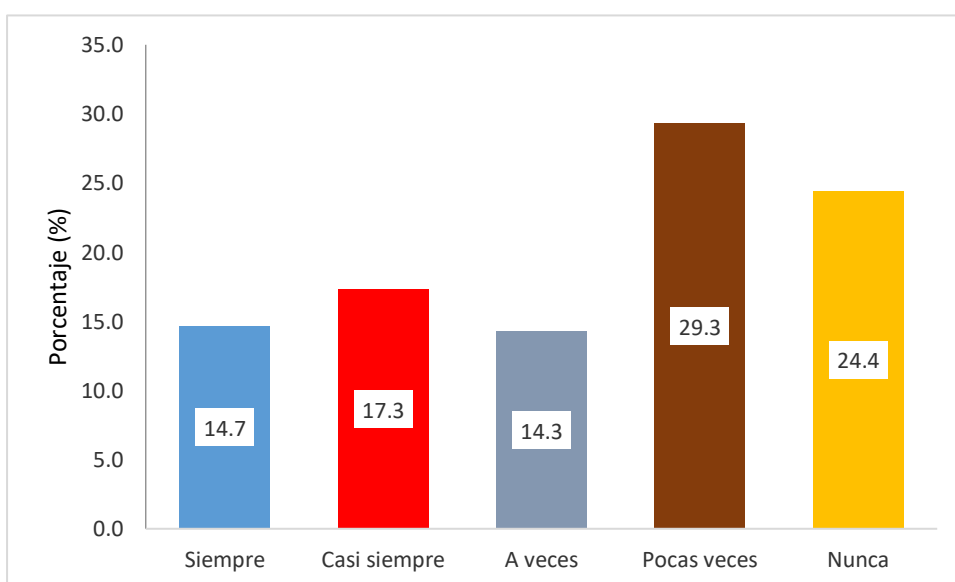


Figura de la tabla N° 21

4.3. Prueba de hipotesis

Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó la prueba de Ji Cuadrada, es una prueba no paramétrica adecuada para esta investigación.

Para demostrar la Hipótesis General, debemos realizar la prueba de hipótesis en cada uno de las específicas, como realizaremos a continuación;

4.3.1. Hipótesis general

H1: La Gestión Administrativa influye significativamente en la satisfacción del servicio de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021.

Ho: La Gestión Administrativa no influye significativamente en la satisfacción del servicio de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. **Alfa o nivel de significancia:** $\alpha = 0.05$

2. **Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. **Regla de Decisión:**

Si el p-valor ≤ 0.05 , se acepta H1

Si el p-valor > 0.05 , se rechaza la Ho.

4. **Hallando el valor del nivel de significancia**

Pruebas de chi-cuadrado

		Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson		4,724 ^a	6	,017
Razón de verosimilitud		2,741	6	,031
Asociación lineal por lineal		,4213	1	,098
N de casos válidos		266		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Además, se encontró que el p-valor es igual a 0.017, y se verificó que es menor que el alfa establecido en 0.05, lo que significa que se acepta H1.

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas.

4.3.2. Hipótesis específicas

a)

H1. La planificación influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021.

Ho La planificación no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. **Alfa o nivel de significancia:** $\alpha = 0.05$

2. **Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. **Regla de Decisión:**

Si el p-valor ≤ 0.05 , se acepta H1

Si el p-valor > 0.05 , se rechaza la H₀.

4. **Hallando el valor del nivel de significancia**

Pruebas de chi-cuadrado

				Significación asintótica (bilateral)
		Valor	df	
Chi-cuadrado de Pearson		5,871 ^a	4	,047
Razón de verosimilitud		4,918	4	,029
Asociación lineal por lineal		,3197	1	,091
N de casos válidos		266		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor es igual a 0,047 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H₁.

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la planificación y la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021. Quedando de

esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas.

b)

H1. La organización influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021.

Ho La organización no influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. **Alfa o nivel de significancia:** $\alpha = 0.05$

2. **Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. **Regla de Decisión:**

Si el p-valor ≤ 0.05 , se acepta H1

Si el p-valor > 0.05 , se rechaza la Ho.

4. **Hallando el valor del nivel de significancia**

Pruebas de chi-cuadrado

		Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	de	7,923 ^a	4	,031
Razón de verosimilitud		8,746	4	,067
Asociación lineal por lineal	por	,6312	1	,071
N de casos válidos		266		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor es igual a 0.,031 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H1.

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas

c)

H1. La dirección y control influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021

Ho La dirección y control no influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. **Alfa o nivel de significancia:** $\alpha = 0.05$

2. **Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. **Regla de Decisión:**

Si el p-valor ≤ 0.05 , se acepta H_1

Si el p-valor > 0.05 , se rechaza la H_0 .

4. **Hallando el valor del nivel de significancia**

Pruebas de chi-cuadrado

				Significación asintótica (bilateral)
	Valor	df		
Chi-cuadrado de Pearson	8,712 ^a	4		,019
Razón de verosimilitud	6,931	4		,082
Asociación lineal por lineal	,4379	1		,031
N de casos válidos	266			

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor es igual a 0,019 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H_1 .

Conclusión:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la dirección y control con la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que

ambas variables se encuentran relacionadas

4.4. Discusión de resultados

La discusión de los resultados se presenta de acuerdo a los objetivos de la investigación: se encontró que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas., esto concuerda con el trabajo de un resultado similar fue el de Choquehuanca (2022) llevó a cabo un estudio básico, no experimental, correlacional descriptivo para establecer la correlación entre la gestión administrativa y la calidad de la municipalidad de Puno en 2021. Usó un muestreo probabilístico aleatorio simple para recopilar datos usando la técnica de encuesta. Los resultados mostraron que el 55.8% de la población tenía una gestión administrativa regular.

Goitia (2020) determinó la relación que existe entre la Gestión administrativa y satisfacción del usuario del área de Participación ciudadana de una institución pública. La metodología utilizada fue de tipo básico y el diseño de investigación fue correlacional no experimental de corte transversal. Se utilizaron 500 instrumentos. Los resultados muestran una relación positiva muy baja entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en el área de Participación ciudadana de la Municipalidad. Se llegó a la conclusión de que la gestión administrativa debe mejorarse para aumentar la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana.

El objetivo de Alegre en 2018 fue determinar si existe una correspondencia entre el sistema de gestión de calidad y la calidad de servicio

de la Unidad de Gestión Educativa Local de Tambopata. La población de estudio consistió en 40 empleados, y se recolectaron datos utilizando una encuesta y un instrumento de cuestionario. Se encontró una correspondencia moderada entre las variables, lo que demuestra que la gestión y la calidad del servicio de la institución son eficaces.

Vergara (2021) buscó analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas en 2019, utilizando un enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental. Con 180 educadores, los resultados indicaron que la gestión administrativa no estaba catalogada

En el contexto de la pandemia de COVID-19, se han sumado elementos estresores adicionales para el personal de las instituciones públicas, como el exceso de trabajo, la inseguridad en el desempeño de la profesión y la falta de recursos para realizar su trabajo. Estos factores pueden tener un impacto significativo en la salud mental y la calidad de vida de los profesionales en general, e incluso poner en peligro la salud de los usuarios.

CONCLUSIONES

1. Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021, esta decisión se sustenta en el p valor que es 0.017 es decir a una adecuada gestión administrativa le corresponde la satisfacción del servicio de los usuarios.
2. Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la planificación y la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021., esta decisión se sustenta en el p valor que es 0.047 es decir a una adecuada planificación le corresponde una adecuada satisfacción de los usuarios.
3. Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021, esta decisión se sustenta en el p valor que es 0.031 es decir a una adecuada organización le corresponde un comportamiento creciente.
4. Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la dirección y control con la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021, esta decisión se sustenta en el p valor que es 0.019 es decir a una adecuada dirección y control le corresponde una adecuada satisfacción de los usuarios.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con los hallazgos de la investigación, se propone:

1. Se recomienda a los directivos de la UGEL Rio Tambo un trabajo más participativo y colaborativo, puesto que esto contribuiría en la calidad del servicio a fin de favorecer la mejora de los resultados y convicciones para llevar con éxito los servicios brindados por la institución y no dejar de lado las capacitaciones permanentes a los servidores para mayor fortalecimiento en sus servicios.
2. Se sugiere a los líderes de la UGEL Rio Tambo fortalecer la gestión administrativa mediante la implementación de sus etapas administrativas, como la distribución, la orientación y la inspección de la calidad del servicio, además de brindar capacitaciones tanto al personal como a los usuarios. Esto contribuiría a construir una imagen institucional de alto nivel y dejar en la historia pasos firmes de gestión de calidad.
3. Se sugiere establecer mecanismos que permitan a los servidores conocer la documentación de gestión, lo que permitirá obtener una visión específica de las ocupaciones como la distribución organizacional y la comprensión de los objetivos de la entidad. Esto ayudará al usuario a comprender las ocupaciones de las oficinas y evitaría cualquier divagación sobre los trámites documentarios.
4. Se recomienda a los responsables de la Dirección de Recursos Humanos informar a los empleados sobre el contenido del Manual de organización y funciones, así como organizar seminarios taller sobre el cumplimiento de este manual.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguillón , A., Peña, J., & Decanini, M. (2014). Estudio exploratorio sobre la actitud del capital humano respecto al engagement (compromiso). *Revista Iberoamericana de Ciencias*.
- A. Juarez, «Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli,» *Liberabit*, vol. 21, nº 2, pp. 187-194, 2015.
- Amanqui, R., & Sarmiento, M. (2018). *Motivación Laboral y el Engagement Laboral en el Personal de Enfermería de Centro Quirúrgico Recuperación y Central de Esterilización del HRHD*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Borrego, Y. (2016). *El Engagement en el trabajo: Antecedentes y Resultados Organizacionales*. España: Universidad de Huelva.
- Calla, E. (2017). *Relación entre el Engagement y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Royal Knit S.A.C*. Puno: Universidad Nacional del Antiplano.
- Capuano, M. A. (2004). Evaluacion de desempeño: Desempeño de competencias. *Red de Revistas científicas de America Latina*, 139-150.
- Cárdenas, T., & Jaik, A. (2014). *Engagement (ilusión por el trabajo) un modelo teórico-conceptual*. México: Red Durango de Investigadores Educativos A.C.
- Ccorisapra, F. (2018). *Habilidades del emprendedor y su relación con el exito competitivo en las micro y pequeñas empresas manufactureras del distrito de Andahuaylas, Apurimac-2018*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Cerda , H., & Parada, M. (2018). *Clima Laboral y Engagement Aplicado en la Empresa Coopelan LTDA*. Chile : Universidad de Concepción .
- Charles Lusthaus, M. H., Gary Anderson, F. C., Fred Carden, & George Plino , M. (2002). *Evaluacion Organizacional Marco para Mejorar el Desempeño*. Ottawa, Canada: IDB Bookstore.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos*. México: Atlas.
- Danvila, I. y. (2010). Inteligencia Emocional: Una vision del concepto y lineas de investigacion en cuanto estudios empresariales. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 107-126.

- Enrique, A., Ocegueda, V., & Castro, E. (2006). *Teoría de las organizaciones*. México: Umbral Editorial S.A.
- Equipo Vértice. (2008). *Motivación de personal*. España: Publicaciones Vértice SL.
- Fernandez, G. I. (2018). *Engagement y desempeño docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Red Avansys. Lima - 2018*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Gomez, M., & Zemelman, H. (2005). *Conocimiento Social*. México: Pax México.
- Grados, R. (2017). *El Engagement y su Impacto en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en una Institución Educativa Superior Privada - Lim*. Lima: Universidad Tecnológica del Perú.
- Granados, C. (2015). *Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría General de la República*. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y Distancia.
- Lastra, E., & Tamayo, C. (2017). *Felicidad y Engagement en Docentes de una Corporación Educativa en la Ciudad de Arequipa*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Manjares, A., Luna, C., & Castell, R. (2013). Modelo de Evaluación del Desempeño Basado en Competencias. 11-29.
- Mantilla, M., & Garcia, D. (2010). Trabajo en equipos autodirigidos: competencias personales y conductas necesarias para su éxito. *Revista Venezolana de Gerencia*, 51-71.
- Mendoza, B., & Gutiérrez, M. (2017). *Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del Personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. Puerto Maldonado: Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- Merino, A. (2017). *El Compromiso en el Trabajo (Engagement). Estudio empírico en empleados de congregaciones religiosas educativas*. España: Universidad de Málaga.
- Mondy, W. R., & Noe M., R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Morales, P. (2016). *Competencias Transversales en la Inserción y Desempeño Laboral de las y los Graduados de la Universidad Tecnológica Equinoccial Sede Santo Domingo*. España: Universidad de Alicante.
- Paulo, R. (2007). Evaluación de desempeño. 54-82.

- Quintero, N., Africano, N., & Faria, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa. *Negotium*, 24- 56.
- Recalde, A. (2016). *El Engagement en los Empleados de la Empresa Multinacional Minera Oro*. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar .
- Rodríguez, A., & Bakker, A. (2013). El engagement en el trabajo. En B. Moreno, & E. Garrosa, *Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (págs. 437-452). Madrid: Ediciones Pirámide.
- Rodríguez, M., Larrachea, R., & Costagliola, P. (2015). *Engagement en el trabajo: ¿Que mueve el engagement en las empresas chilenas?* Chile: Innovum - Fundación Chile.
- Rodríguez, R. (2018). *El Engagement y el Desempeño de los Colaboradores del Centro de contacto del Banco de Crédito del Perú*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios financieros*, 109-138.
- Salanova, S., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo; Cuando el trabajo se convierte en pasión* . Madrid: Alianza Editorial.
- Salazar, H., & Panca, G. (2018). *El Engagement Laboral como un Aliado Estratégico en la Gestión de Recursos Humanos en llos Colaboradores de Femaco S.R.L.* Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Schaufeli, W. (21 de Setiembre de 2015). Engagement laboral, una concepción científica: Entrevista con Wilmar Schaufeli. (A. Juárez , Entrevistador)
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). *UWES - Utrecht Work Engagement Scale*. España: Preliminary Manual.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (2015). *Glosario de términos mas usuales en la administración pública federal*. México: Hacienda.
- Vila, G., Álvarez, D., & Castro, C. (2015). *Análisis del engagement en el trabajo: Determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a redemprendia*. España: Redemprendia.
- Zuñiga, K. (2018). *Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Trans American Airlines*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

ANEXOS

Cuestionario

Distinguido Señor (ra):

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle su importantísima colaboración en la absolución del presente cuestionario con el cual estoy recogiendo datos para el desarrollo del proyecto de investigación titulado:

“La Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo 2021”, de la veracidad de sus respuestas dependerá el éxito de esta investigación, para conocer el grado de relación entre: la Gestión administrativa y la satisfacción del servicio de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo 2021, la cual redundará en beneficio de los trabajadores, toda vez que usted es parte integrante de ella.

Conocedor de su espíritu altruista y de colaboración, quedamos muy agradecidas.

Atentamente.

INSTRUCCIONES

1. Usted antes de marcar, debe leer con detenimiento las afirmaciones u opiniones y luego debe marcar con un aspa (X), las afirmaciones con la alternativa que usted cree conveniente, marquen sólo una alternativa.
2. Las opciones de respuesta se encuentran estructuradas en el cuestionario:

Título del trabajo

“La Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo 2021”

Por favor marcar con un aspa (X) la respuesta que cree conveniente

GESTION ADMINISTRATIVA		Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
1	La organización realiza la planeación y toma acciones respectivas para mejorar las condiciones de atención.					
2	Se establecen las estrategias de acuerdo al entorno en el cual nos ubicamos					
3	¿Los trámites y procedimientos fueron muy engorrosos?					
4	¿Consideras que la entidad adecuó la atención de trámites según las disposiciones sanitarias?					
5	¿Los procedimientos y trámites estaban en función a la demanda de los usuarios?					
6	¿El personal le explico los procedimientos a realizarse de acuerdo a las normativas de la institución?					
7	¿Se evidencio transparencia en las funciones?					
8	¿Se consulto a los usuarios respecto a la atención y procedimientos pendientes?					
9	¿La institución te brindo capacitación en relación a las nuevas modalidades de atención?					
10	Existe comunicación a todo nivel en la organización					
11	Los controles acerca de la calidad en la cual se está gestionando son efectivos					

SATISFACCION DEL USUARIO		Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
12	El tipo de servicio que brinda la entidad busca cubrir sus expectativas					
13	Los trabajadores de la entidad buscan realizar sus actividades con eficacia					
14	La entidad desarrolla los procesos en un plazo establecido					
15	El tiempo de espera para obtener algún servicio se encuentra dentro de lo establecido					
16	El comportamiento de los trabajadores de la UGEL, inspiran confianza y seguridad a los usuarios					
17	Los trabajadores de la UGEL le brindar los servicios con un buen trato y amabilidad					
18	Los trabajadores de la UGEL se preocupan por brindar servicios de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los usuarios					
19	La UGEL cuenta con equipos modernos y suficientes, estos equipos a usted le dejan una buena impresión					
20	Los trabajadores de la UGEL tienen una apariencia agradable y limpia					
21	La atención que recibió es adecuada y cubre sus expectativas					

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿De qué manera la Gestión Administrativa influye en la satisfacción del servicio de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021?	Determinar de qué manera la Gestión Administrativa influye en la satisfacción del servicio de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021.	La Gestión Administrativa influye significativamente en la satisfacción del servicio de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021.	Variable Independiente: Gestión Administrativa Dimensiones: • Organización • Integración • Dirección • Control	Diseño de Investigación No experimental, Transversal - correlacional. Población La población está compuesta por los usuarios (855) de la UGEL Rio Tambo Muestra Del resultado obtenemos que la muestra es de 266
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</u>		
a) ¿De qué manera la planificación influye en la satisfacción de los en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021?	a) Determinar de qué manera la planificación influye en la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021.	a. La planificación influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021.	Variable Independiente: Satisfacción del usuario Dimensiones: • Con la relación con los superiores • Con las condiciones físicas en el trabajo	Técnicas para procesamiento y análisis de datos: Se utilizará el Paquete estadístico SPSS versión 25
b) ¿De qué manera la organización influye en la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión	b) De qué manera la organización influye en la satisfacción de los	b. La organización influye significativamente en la satisfacción de los usuarios		

Educativa Local Rio Tambo en el 2021? c) ¿De qué manera la dirección y control influye en la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021?	usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021. c) De qué manera la dirección y control influye en la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021	en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021. c. La dirección y control influye significativamente en la satisfacción de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo en el 2021.	• Con la participación en las decisiones • Con su trabajo	
--	--	---	--	--

PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

I. Datos generales

TESIS: "La Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo 2021"

INVESTIGADORA:

Bach. Roxana Lisbeth. ZELADA LORENZO

Instrucciones: Marca con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

II. Criterios de validación

PARA: Pertinencia y claridad del instrumento					PARA: Relevancia del instrumento				
5 = Optimo		4 = Satisfactorio			5 = Optimo		4 = Satisfactorio		
3 = Bueno		2 = Regular			3 = Bueno		2 = Regular		
1 = Deficiente					1 = Deficiente				

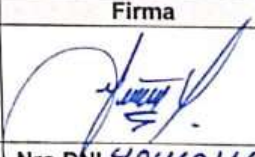
CRITERIOS DE EVALUACION	Pertinencia					Claridad					Relevancia				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1) El instrumento tiene estructura lógica				X					X					X	
2) La secuencia de presentación de los ítems es óptima				X					X					X	
3) El grado de complejidad de los ítems es aceptable				X					X					X	
4) Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles				X						X				X	
5) La metodología refleja el problema de la investigación				X						X				X	
6) El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación				X					X					X	
7) Las preguntas permiten el logro de objetivos				X					X						X
8) La metodología permite recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación					X				X					X	
9) El instrumento abarca las variables e indicadores				X					X					X	
10) Los ítems permiten contrastar las hipótesis				X					X					X	
Sumatoria parcial				36	5				3	28	10			3	32
Sumatoria total				41					41					40	

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0-30	Muy deficiente	31-60	Deficiente	61-90	Aceptable	91-120	Bueno	121-150	Excelente
0%-20%		21%-40%		41%-60%		61%-80%		81%-100%	

Promedio de valoración porcentual es: 81,3 %.

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 122 puntos, cuyo resultado es de excelente lo que significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Datos del experto		Firma
Cajavilca Vicuña Jorge Luis		
Apellidos y nombres	Cargo u ocupación	
		Nro DNI 4.046.011.6

Cerro de Pasco, Setiembre de 2024

PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

I. Datos generales

TESIS: "La Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo 2021"

INVESTIGADORA:

Bach. Roxana Lisbeth. ZELADA LORENZO

Instrucciones: Marca con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

II. Criterios de validación

PARA: Pertinencia y claridad del instrumento					PARA: Relevancia del instrumento				
5 = Optimo 3 = Bueno 1 = Deficiente					4 = Satisfactorio 2 = Regular				
4 = Satisfactorio 2 = Regular					5 = Optimo 3 = Bueno 1 = Deficiente				
CRITERIOS DE EVALUACION					Pertinencia				
					1	2	3	4	5
1) El instrumento tiene estructura lógica									X
2) La secuencia de presentación de los ítems es óptima								X	
3) El grado de complejidad de los ítems es aceptable								X	
4) Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles								X	
5) La metodología refleja el problema de la investigación									X
6) El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación								X	
7) Las preguntas permiten el logro de objetivos							X		
8) La metodología permite recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación								X	
9) El instrumento abarca las variables e indicadores								X	
10) Los ítems permiten contrastar las hipótesis								X	
Sumatoria parcial							3	2	2
Sumatoria total							4	3	2

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0-30	Muy deficiente	31-60	Deficiente	61-90	Aceptable	91-120	Bueno	121-150	Excelente
0%-20%		21%-40%		41%-60%		61%-80%		81%-100%	

Promedio de valoración porcentual es: 84%

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 126 puntos, cuyo resultado es de 84% lo que significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Datos del experto		Firma
Mg. Yasari Saime Rivas Cornelio		
Apellidos y nombres	Cargo u ocupación	
	Docente FACE- UNDAC.	Nro DNI 73268827...

Cerro de Pasco, Setiembre de 2024

PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

I. Datos generales

TESIS: "La Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de los usuarios en época de pandemia Covid 2019, en la Unidad de Gestión Educativa Local Rio Tambo 2021"

INVESTIGADORA:

Bach. Roxana Lisbeth, ZELADA LORENZO

Instrucciones: Marca con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

II. Criterios de validación

PARA: Pertinencia y claridad del instrumento					PARA: Relevancia del instrumento				
5 = Optimo		4 = Satisfactorio			5 = Optimo		4 = Satisfactorio		
3 = Bueno		2 = Regular			3 = Bueno		2 = Regular		
1 = Deficiente					1 = Deficiente				

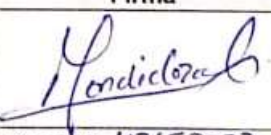
CRITERIOS DE EVALUACION	Pertinencia					Claridad					Relevancia				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1) El instrumento tiene estructura lógica				X						X				X	
2) La secuencia de presentación de los ítems es optima				X						X				X	
3) El grado de complejidad de los ítems es aceptable				X					X					X	
4) Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles					X				X					X	
5) La metodología refleja el problema de la investigación				X					X					X	
6) El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación				X					X						X
7) Las preguntas permiten el logro de objetivos					X					X					X
8) La metodología permite recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación				X						X					X
9) El instrumento abarca las variables e indicadores					X				X					X	
10) Los ítems permiten contrastar las hipótesis				X					X					X	
Sumatoria parcial				28	15				24	20				28	15
Sumatoria total				43					44					43	

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0-30	Muy	31-60	Deficiente	61-90	Aceptable	91-120	Bueno	121-150	Excelente
0%-20%	deficiente	21%-40%		41%-60%		61%-80%		81%-100%	

Promedio de valoración porcentual es: 86,7 %

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 130 puntos, cuyo resultado es de Excelente lo que significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Datos del experto		Firma
Mg. HENDIOLDA CORNEJO GINA NEDELI		
Apellidos y nombres	Cargo u ocupación	
		Nro DNI <u>42653227</u>

Cerro de Pasco, Setiembre de 2024

SELECCIÓN, VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

a) Validez del Instrumento:

La validez determina la revisión del contenido del instrumento, así como el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables correspondientes. Se empleó la opinión de especialistas, quienes corrigieron el contenido, la relevancia, la redacción y otros elementos estructurales necesarios.

Después de completar este proceso de acuerdo con las observaciones y recomendaciones de los expertos, se modificó el instrumento de medición para verificar su confiabilidad.

b) Confiabilidad del Instrumento:

En la investigación se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, para describir las estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan: Que un coeficiente de confiabilidad será más significativo mientras más se acerque el coeficiente a uno (1), lo cual significará un menor error de medición

La medición va de 0 a 1, tal como se muestra a continuación:

- De 0,00 a 0,19 representa un nivel de confiabilidad muy débil;
- de 0,20 a 0,39 débil;
- de 0,40 a 0,59 tiene un nivel moderado;
- de 0,60 a 0,79 es fuerte;
- y, finalmente, de 0,80 a 1,00 significa un grado de confiabilidad muy fuerte.

Para determinar la confiabilidad de los datos utilizados en el presente estudio de investigación, realizado en el objeto de estudio, se aplicó el cuestionario y se procesó como una prueba piloto. Se encontró un Alfa de Cronbach de 0,898 para la variable Gestión administrativa y un Alfa de Cronbach de 0,902 para la variable Satisfacción del usuario, lo que indica que el instrumento es adecuado y favorable para su uso.

Confiabilidad para la variable Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	266	100,0
Excluido ^a	0,0	,0
Total	266	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Confiabilidad Alfa de Cronbach

Alfa de Cron Bach	N° de elementos
0,898	11

Fuente: resultados de la investigación

Confiabilidad para la variable Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	266	100,0
Excluido ^a	0,0	,0
Total	266	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Confiabilidad Alfa de Cronbach

Alfa de Cron Bach	N° de elementos
0,902	10

Fuente: resultados de la investigación