

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA



TESIS

**“Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la Unidad de
Gestión Educativa Local (UGEL) Oxapampa - Pasco 2023”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA: Sandoval Ramos, Gloria

ASESORA: Huerto Orizano, Diana

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Ciencias políticas

Disciplina: Administración pública

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestra en ciencias administrativas, con mención en gestión pública

Código del Programa: P32

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 04338751

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
3	Anibal Rivero, Rafael Antonio	Doctor en gestión empresarial	41693326	0000-0003-1423-2737

D

H



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Escuela de Post Grado

Facultad de Ciencias Empresariales

ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 10:30 horas del día 25 del mes de noviembre del año 2024, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales "San Juan Pablo II" (Aula 202-P5), en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados de Maestría y Doctorado de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- Dr. Jorge Luis LÓPEZ SÁNCHEZ (Presidente)
- Mg. William Giovanni LINARES BERAÚN (Secretario)
- Dr. Rafael Antonio ANIBAL RIVERO (Vocal)

Nombrados mediante Resolución N°655-2024-D-EPG-UDH, para evaluar la sustentación de la tesis intitulada "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL (UGEL) OXAPAMPA - PASCO 2023**" presentado por la graduanda SANDOVAL RAMOS, Gloria; para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias Administrativas, con Mención en Gestión Pública.

Dicho acto de sustentación, se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA por UNANIMIDAD con el calificativo cuantitativo de 14 y cualitativo de SUFICIENTE.

Siendo las 12:30 horas del día 25 del mes de Noviembre del año 2024, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

PRESIDENTE

Dr. Jorge Luis LÓPEZ SÁNCHEZ
Código Orcid: 0000-0002-0520-8586
DNI:06180806

SECRETARIA

Mtro. William Giovanni LINARES BERAÚN
Código Orcid: 0000-0002-4305-7758
DNI:07750878

VOCAL

Dr. Rafael Antonio ANIBAL RIVERO
Código Orcid: 0000-0003-1423-2737
DNI: 41693326



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: GLORIA SANDOVAL RAMOS, de la investigación titulada "Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Oxapampa - Pasco 2023", con asesora DIANA HUERTO ORIZANO, designada mediante documento: RESOLUCIÓN N° 441-2023-D-EPG-UDH del P. A. de la MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 13 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 18 de octubre de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

22. Sandoval Ramos, Gloria.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios por ser mi guía y darme la sabiduría, a la memoria de mis amados padres que supieron darme su amor, y con mucho amor y cariño a mis adoradas hijas, por ser mi soporte.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad de Huánuco, por brindarnos una enseñanza en el tiempo que pasamos por sus aulas y desarrollarnos profesionalmente.

A mi asesora que ha sido mi guía constante para culminar esta tesis.

A la directora de la Unidad de Gestión Educativa Local Oxapampa, por permitirme realizar la investigación. A mis colegas de la institución por sus valiosas respuestas, así como a los usuarios quienes amablemente colaboraron con el estudio.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	14
1.3. OBJETIVOS.....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	15
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.6. VIABILIDAD.....	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	17
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	18
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	19
2.2. BASES TEÓRICAS.....	20
2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	20
2.2.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	24
2.2.3. UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL OXAPAMPA.....	26
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	27
2.4. VARIABLES.....	28

2.4.1. PRIMERA VARIABLE	28
2.4.2. SEGUNDA VARIABLE.....	29
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	29
CAPÍTULO III	31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.1.1. ENFOQUE	31
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	31
3.1.3. DISEÑO	31
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.2.1. POBLACIÓN.....	32
3.2.2. MUESTRA	32
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	33
3.3.1. TÉCNICA.....	33
3.3.2. INSTRUMENTOS	34
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	34
CAPÍTULO IV.....	35
RESULTADOS.....	35
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	35
CAPÍTULO V.....	63
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	63
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
ANEXOS.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Número de atenciones a los usuarios a través de SISGEDO Oxapampa	32
Tabla 2 Número de trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local del Distrito y Provincia de Oxapampa, Región Pasco.....	32
Tabla 3 Número de atenciones a los usuarios a través de SISGEDO Oxapampa	33
Tabla 4 ¿Considera que la misión de la Unidad de Gestión Educativa Local es clara y refleja el sentir de la organización?	35
Tabla 5 ¿Considera que la visión de la Unidad de Gestión Educativa Local describe el propósito de la institución a largo plazo?	36
Tabla 6 ¿Considera que los valores de la Unidad de Gestión Educativa Local describe el propósito de la institución a largo plazo?	37
Tabla 7 ¿Los objetivos y metas propuesto orientan el curso de las acciones y son alcanzables?	38
Tabla 8 ¿Las políticas y procedimientos de la Unidad de Gestión Educativa Local están establecidos de tal forma que ayudan a lograr los objetivos y metas de la institución?	39
Tabla 9 ¿La estructura organizacional de la Unidad de Gestión Educativa Local es clara y establece las funciones para lograr los objetivos?	40
Tabla 10 ¿Las funciones están sistematizadas?	41
Tabla 11 ¿Cada trabajador en la Unidad de Gestión Educativa Local reconoce sus funciones con el objetivo de lograr la especialización?	42
Tabla 12 ¿Es muy fácil identificar la autoridad en cada nivel dentro de la UGEL?	43
Tabla 13 ¿La institución propone métodos idóneos para realizar el trabajo de la mejor manera posible?	44
Tabla 14 ¿La Unidad de Gestión Educativa Local realiza acciones de motivación para el logro de objetivos?	45
Tabla 15 ¿Los directores de cada gerencia tienen capacidad de influir en sus subordinados?	46
Tabla 16 La comunicación interna en la Unidad de Gestión Educativa Local tiene como propósito el cumplimiento de objetivos estratégicos	47

Tabla 17 ¿En la Unidad de Gestión Educativa Local las actividades están estandarizadas para el cumplimiento de objetivos organizacionales?.....	48
Tabla 18 ¿La Unidad de Gestión Educativa Local establece estándares de medición para las actividades realizadas?.....	49
Tabla 19 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la empatía de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Oxapampa?	50
Tabla 20 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el respeto que muestran los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Oxapampa?	51
Tabla 21 ¿La atención es igual a todos los usuarios?	52
Tabla 22 ¿Los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local conocen el proceso de los trámites a realizar?	53
Tabla 23 ¿La información que le brindan los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local es sencilla y fácil de entender?	54
Tabla 24 ¿La información que le brindan los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local es precisa?	55
Tabla 25 ¿La información que le brindan los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local es clara?.....	56
Tabla 26 ¿La información que le brindan los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local es oportuna?	57
Tabla 27 ¿Los trámites que usted realiza son atendidos en el plazo establecido?.....	58
Tabla 28 ¿Cuándo usted realiza un trámite la información sobre la respuesta es oportuna?.....	59
Tabla 29 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la UGEL Oxapampa?	60
Tabla 30 ¿Los trámites están sistematizados?	61
Tabla 31 ¿Los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local muestran su compromiso para atenderlo?.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Considera que la misión de la Unidad de Gestión Educativa Local es clara y refleja el sentir de la organización?	35
Figura 2 ¿Considera que la visión de la Unidad de Gestión Educativa Local describe el propósito de la institución a largo plazo?	36
Figura 3 ¿Considera que los valores de la Unidad de Gestión Educativa Local representan las características y cualidades pretendidas de los trabajadores?	37
Figura 4 ¿Los Objetivos y metas propuesto orientan el curso de las acciones y son alcanzables?	38
Figura 5 ¿Las Políticas y procedimientos de la Unidad de Gestión Educativa Local están establecidos de tal forma que ayudan a lograr los objetivos y metas de la institución?	39
Figura 6 ¿La estructura organizacional de la Unidad de Gestión Educativa Local es clara y establece las funciones para lograr los objetivos?	40
Figura 7 ¿Las funciones están sistematizadas?	41
Figura 8 ¿Cada trabajador en la UGEL reconoce sus funciones con el objetivo de lograr la especialización?	42
Figura 9 ¿Es muy fácil identificar la autoridad en cada nivel dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local?	43
Figura 10 ¿La institución propone métodos idóneos para realizar el trabajo de la mejor manera posible?	44
Figura 11 ¿La Unidad de Gestión Educativa Local realiza acciones de motivación para el logro de objetivos?	45
Figura 12 ¿Los directores de cada gerencia tienen capacidad de influir en sus subordinados?	46
Figura 13 La comunicación interna en la UGEL tiene como propósito el cumplimiento de objetivos estratégicos	47
Figura 14 ¿En la Unidad de Gestión Educativa Local las actividades están estandarizadas para el cumplimiento de objetivos organizacionales?	48
Figura 15 ¿La Unidad de Gestión Educativa Local establece estándares de medición para las actividades realizadas?	49
Figura 16 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la empatía de los	

trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Oxapampa?	50
Figura 17 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el respeto que muestran los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Oxapampa?	51
Figura 18 ¿La atención es igual a todos los usuarios?	52
Figura 19 ¿Los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local conocen el proceso de los trámites a realizar?	53
Figura 20 ¿La información que le brindan los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local es sencilla y fácil de entender?	54
Figura 21 ¿La información que le brindan los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local es precisa?	55
Figura 22 ¿La información que le brindan los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local es clara?	56
Figura 23 ¿La información que le brindan los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local es oportuna?	57
Figura 24 ¿Los trámites que usted realiza son atendidos en el plazo establecido?	58
Figura 25 ¿Cuándo usted realiza un trámite la información sobre la respuesta es oportuna?	59
Figura 26 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la Unidad de Gestión Educativa Local Oxapampa?.....	60
Figura 27 ¿Los trámites están sistematizados?.....	61
Figura 28 ¿Los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local muestran su compromiso para atenderlo?.....	62

RESUMEN

La investigación tuvo como fin determinar cómo es la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la “*Unidad de Gestión Educativa Local Oxapampa – Pasco 2023*”. Este estudio fue un estudio de caso utilizando métodos cuantitativos, una escala descriptiva y un diseño transversal no experimental. Se usó una población que estuvo compuesta por 90 empleados de la UGEL y 330 usuarios, la muestra probabilística fue de 61 trabajadores y 178 usuarios. Para obtener los datos para trabajar se usó la encuesta, para los trabajadores se usó un cuestionario de 15 preguntas, y para los usuarios un cuestionario de 13 preguntas. Se concluye que los trabajadores consideran que la misión de la UGEL, es clara y refleja el sentir de la organización, el 55.7% de los trabajadores está de acuerdo con los objetivos y metas dichas por la entidad, en cuanto a la organización el 54.1% de los trabajadores está de acuerdo. Con respecto a la dirección los trabajadores manifiestan su desacuerdo con un 37.7%. Para los trabajadores las actividades no están estandarizadas para poder cumplir con los objetivos. Y que los usuarios se encuentran contentos con el trato que muestran los empleados de la UGEL, así como con la infraestructura 69.7%.

Palabras clave: gestión, planeación, organización, dirección, control, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine what administrative management and user satisfaction are like in the Oxapampa Local Educational Management Unit – Pasco 2023. The study was of an applied type, with a quantitative approach, a descriptive level, and a non-experimental cross-sectional design. . The study population consisted of 90 workers from the Local Educational Management Unit and 330 users, the probabilistic sample was 61 workers and 178 users. The survey was used to collect data, a 15-question questionnaire was applied to the workers, and a 13-question questionnaire was applied to the users. It is concluded that the workers consider that the mission of the Local Educational Management Unit is clear and reflects the feelings of the organization, 55.7% of the workers agree with the objectives and goals proposed by the entity, in terms of the organization, 54.1% of workers agree. With respect to management, workers express their disagreement with 37.7%. For workers, activities are not standardized to be able to meet objectives. Users are satisfied with the treatment shown by the workers of the Local Educational Management Unit, as well as with the infrastructure 69.7%.

Keywords: management, planning, organization, direction, control, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones deben estar preparadas para poder actuar de forma anticipada, usando todos los mecanismos y procedimientos necesarios para poder cumplir con los objetivos y metas planteadas con el fin de disminuir los efectos negativos. Para el estado es fundamental la satisfacción de los usuarios. La investigación tuvo como propósito determinar cómo es la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la UGEL Oxapampa 2023.

Los métodos científicos utilizados están respaldados en el Reglamento de grados y títulos de la Universidad de Huánuco.

El capítulo 1, comienza con una describiendo el problema y los objetivos del investigador, la justificación y el significado dela misma.

El Capítulo 2, Marco teórico, encontré algunos artículos similares que fueron los predecesores de este estudio y proporcionaron un concepto claro y preciso de este estudio, en esta sección se enumera autores importantes, así como conceptos claves utilizados durante la preparación.

El capítulo tercero y cuarto del trabajo analizan la metodología de la investigación y el resultado alcanzado mediante la realización de encuestas a empleados, cuyas respuestas contribuyen al desarrollo de la última sección, en la que se describen los objetivos generales y específicos de la investigación, los resultados finales se distribuyen según los objetivos marcados.

El Capítulo 5 presenta una discusión de los hallazgos generales y específicos de manera descriptiva con base en las respuestas de los usuarios de la UGEL de Oxapampa.

Las conclusiones y recomendaciones del trabajo ayudarán a los directivos a tomar medidas para mejorar el bienestar de los empleados y usuarios.

Luego viene la bibliografía, los anexos: cuestionario y matriz de consistencia.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La gestión en administración viene a ser las diferentes actividades que se hacen para administrar una entidad mediante el manejo correcto de las tareas, empeño y recursos. (Bueno et al., 2018)

En las instituciones públicas se requiere de diversas estrategias para el cumplimiento de metas, basado en la programación de actividades.

Mediante la administración se ponen en práctica las disposiciones de gobierno para suministrar servicios y bienes a la población para una vida digna y efectuar el desarrollo del país (Escuela de Gobierno y Economía, 2022).

De no existir una gestión en concordancia con los recursos humanos y materiales estar cerca a catástrofes en la administración pública (Escuela de Gobierno y Economía, 2022).

En el contexto de la modernización del sector público, considera que los ciudadanos requieren de un Estado modernizado y de servicio público que se traduzca en un cambio de sus formas y prácticas de gestión para la prestación de un servicio de alta calidad que genere valor para la ciudadanía. Diseñado y desarrollado teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los ciudadanos y en vista de: canales de atención disponibles, normas de calidad del servicio, utilización de las TIC y otros medios y formas de mejorar la calidad de la prestación del servicio público. Estándares técnicos para el control de la calidad del sector público en la prestación de servicios. (2021, 21 de abril).

El año 2003 con Resolución Directoral Regional N° 06, se crea la (UGEL).

Se ha podido identificar inconformidades de los usuarios por la atención, esto derivó en medidas de control que determinan procedimientos para la

clasificación, registro, sistematización y manejo de información de calidad, para implementar transparencia, economía y eficiencia; Información y comunicación, seguimiento y control continuo de la información existente, adquisición de mecanismos para obtener información externa relevante, notificación oportuna de las tareas y actividades desarrolladas en cada órgano de control y áreas, información de los empleados sobre los objetivos de las instituciones. Bienes entregados o servicios prestados por la unidad, a través de talleres y capacitaciones para fortalecer las habilidades y actitudes de los empleados y asegurar el desarrollo continuo, en cuanto al funcionamiento, se puede observar que los usuarios perciben que en la UGEL Oxapampa, no se utilizan indicadores para comprobar el buen desempeño de los recursos utilizados, y no se utilizan mecanismos para identificar posibles riesgos que pueden afectar el buen desempeño de la institución, por ende el fracaso de la gestión administrativa.

En tal sentido, la investigación tiene como fin conocer la gestión administrativa, a la vez la satisfacción de los usuarios.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la UGEL Oxapampa – Pasco 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1 ¿Cómo es la planeación en la Unidad de Gestión Administrativa Local Oxapampa – Pasco 2023?

PE2 ¿Cómo es la organización en la Unidad de Gestión Administrativa Local Oxapampa – Pasco 2023?

PE3 ¿Cómo es la dirección en la Unidad de Gestión Administrativa Local Oxapampa – Pasco 2023?

PE4 ¿Cómo es el control en la Unidad de Gestión Administrativa Local

Oxapampa – Pasco 2023?

PE5 ¿Cómo es la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Administrativa Local Oxapampa – Pasco 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo es la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la UGEL Oxapampa – Pasco 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE₁: Determinar cómo es la planeación en la UGEL Oxapampa – Pasco 2023.

OE₂: Determinar cómo es la organización en la UGEL Oxapampa – Pasco 2023.

OE₃: Determinar cómo la dirección en la UGEL Oxapampa – Pasco 2023.

OE₄: Determinar cómo es el control en la UGEL Oxapampa – Pasco 2023.

OE₅: Determinar cómo es la satisfacción del usuario en la UGEL Oxapampa – Pasco 2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Este estudio se realizó para conocer y expresar la satisfacción de los usuarios, lo que permitió identificar el problema de gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Oxapampa, los resultados nos permitieron tener una visión clara y definida, la gestión enfocada en el rendimiento y la eficiencia para que el usuario pueda estar satisfecho con el servicio de calidad.

El estudio es muy relevante porque la administración pública está

relacionada con la propuesta de modernización del estado, la descentralización de todos los aspectos de la administración pública, la satisfacción del usuario final con la atención oportuna y los procedimientos debidos. Este estudio también servirá como fuente de información y antecedente para futuras investigaciones, y en esta investigación se pudo demostrar que una buena gestión administrativa conllevará a que el usuario esté satisfecho.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Entre la parte limitante que se tuvo en la investigación fue en la aplicación de las encuestas. Debido a que los usuarios se encuentran laborando en zonas dispersas y esto prolongó el tiempo para la recolección de datos, para superar esta adversidad se utilizó las encuestas online.

1.6. VIABILIDAD

La investigación fue viable porque la investigadora contó con los recursos materiales, financieros y la disponibilidad de tiempo para realizar el estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Morales y Paredes (2020), El estudio tuvo como objetivo establecer cómo la gestión influye en la calidad del servicio, evaluar el escenario actual de la gestión y determinar los factores principales que se relacionan con la calidad del servicio en la UTA. La investigación utiliza métodos cuantitativos y nivel descriptivo correlacional. Para conseguir los datos realizó una investigación de campo y una encuesta. La población de estudio estuvo constituida por docentes y estudiantes. La relación que existe de las 2 variables analizadas indica que una mayor atención a los procesos de gestión y organización está estrechamente relacionada con la calidad de los servicios percibidos por profesores y estudiantes. La Universidad Técnica de Ambato tiene importantes herramientas para optimizar la ejecución de los procesos y mejorar la eficiencia de los servicios para estudiantes y docentes. Es evidente que la calidad de los servicios está directamente relacionada con la mejora de los procesos de gestión administrativa.

Rodríguez (2019), El objetivo general de su investigación era evaluar la administración mediante diagnósticos internos y externos para de esta manera poder mejorar los servicios que da el Distrito Educativo 13d07 Chone-Flavio Alfaro. Los métodos de investigación incluyen métodos descriptivos, inductivos y deductivos. Trabajamos en un equipo de 380 personas. Los resultados muestran que los análisis de calidad y el cálculo de procesos aquí revelan subprocesos como: dominio humano, procesos mentales, visión de uso compartido, aprender en equipo, pensamiento sistémico, etc. Estos procesos se llevan a cabo periódicamente y requieren un esfuerzo conjunto para crear un distrito educativo más eficaz.

Fajardo et al., (2020), tuvo como objetivo realizar el análisis y la descripción de la administración y satisfacción alcanzada en los pacientes de “*las unidades médicas del cantón Naranjal*”, en el país de Ecuador Distrito 09D12 Balao Naranjal. Los métodos utilizados fueron no experimentales, analíticos, descriptivos bibliográficos y transversales utilizando métodos de registro para recolectar información obtenida del “*Sistema Automatizado de Registro Diario de Consultas y Atención Ambulatoria*” (REDACAA). La muestra estuvo compuesta por 524 personas que usaron como técnica un cuestionario validado por expertos compuesto por 10 preguntas y respuestas dicotómicas. Los resultados mostraron que los usuarios están a gusto con el equipamiento (77%), la infraestructura (73%), el personal (81%), la limpieza (66%), las camas y camillas (80%) y la comodidad (67%). Insatisfecho con el tiempo pasado en el departamento médico de primer nivel (71%), cumplimiento de horarios (79%), manera de solucionar problemas rápidamente (65%) y generación de confianza en el usuario (84%), y concluye que a administración y calidad es la base para poder construir un plan de mejora para preparar a los empleados importantes para mejorar la calidad de los servicios de salud en las unidades de atención primaria en el cantón Naranjal.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Gonzales (2021), Su investigación tenía como objetivo determinar la relación entre la gestión de la administración y el servicio de calidad-I. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, un diseño aplicado y no experimental, la muestra estuvo constituida por directores de instituciones educativas, el muestro fue probabilística por conveniencia. Como técnica de recolección de datos empleó un cuestionario. Los resultados indicaron que el 71,1% de los funcionarios encuestados consideró que la calidad de los servicios de gestión y administrativos es regular, el 21,1% la califica como buena y el 7,9% como mala. Finalmente, presenta una alta correlación positiva por Rho de Spearman

de 0,816, con una significancia bilateral de 0,01.

Cárdenas (2021), Los autores plantearon el siguiente objetivo para su estudio: Establecer el estándar de relación entre la administración y los usuarios de la calidad del servicio en la UGEL de Nauta para el año 2021. El número de usuarios de la administración educativa de Nauta es de 7465. La muestra estuvo compuesta por 365 personas de la administración educativa local de la ciudad de Nauta. Los resultados mostraron que Se evaluó la brecha entre la gestión y la calidad del servicio al usuario en la UGEL de Nauta para el año 2021. Las personas de la UGEL de Nauta calificaron dentro de las dimensiones de la escala Likert planificación (2,42), organización (2,65), dirección (2,21) y control (2,23), lo que refleja el desacuerdo en que se consideren un buen servicio al usuario. De igual forma, los elementos tangibles también fueron calificados en la dimensión de la escala Likert de 2,74 para confiabilidad y capacidad de respuesta, 2,60 para seguridad, con su valor para el elemento servicio que indica cómo se sentían al satisfacer cada componente de la calidad del servicio al usuario. relación, 2021, ($p=0.000$).

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Bao et al., (2020), El propósito de su investigación fue determinar cómo la gestión administrativa influye en la excelencia del servicio que reciben las personas de un centro de Posgrado ubicada en Huánuco, Perú. Investigación de nivel cuantitativo, diseño tipo correlacional, prospectivo realizado con acceso transversal. Se realizó un muestreo probabilístico para obtener la muestra, 147 estudiantes de Posgrado, aplicando la fórmula de población finita: Se utilizaron cuestionarios de gestión administrativa y calidad de servicios previamente validados y confiables para recopilar datos. Para la investigación se utilizaron consideraciones éticas, se realizó un análisis que puede describir y la correlación prueba la hipótesis. El valor $p \leq 0,05$ y el 95% de confianza del SPSS V22 lo respaldaron. Donde los resultados indicaron que en cuanto a la gestión administrativa, el 69,4% (102) lo hizo de manera

favorable, el 23,1% (34) no y el 7,5% (11) no; para la calidad del servicio, el 67,4% (99) dijo que era buena, el 26,5% (39) regular y el 6,1% (9) dijo que era muy buena. Lo marcado significa $r_s = .742$, valor $p = 0.000$; es decir que es significativo. Es decir, la gestión administrativa está relacionada con la calidad del servicio que tuvieron las personas de centro de Posgrado.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según Robbins y Judge (2009), La gestión administrativa consiste en organizar las tareas para que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas.

Entre los beneficios de la gestión administrativa podemos indicar que permite a las personas comprender por qué se creó la organización, permite a los individuos tener una visión clara de cuáles fueron los objetivos de la empresa y sus metas para tener conocimiento sobre los puntos fuertes y débiles de la empresa y las personas, y desarrollar estrategias para explotarlos o rectificarlos. La empresa utiliza esto para poder identificar e integrar a los empleados más adecuados mediante el establecimiento de información pertinente sobre la utilización y maximización de los recursos, la eficiencia de los recursos humanos y la mejora de la comunicación y las relaciones en una organización. (Bueno et al., 2018, p. 16).

Dimensión 1: Planificación

Chiavenato (2016), indica que: La planificación es una función administrativa que determina de antemano qué objetivos se deben lograr y qué debemos hacer para lograrlos. Es un modelo teórico para acciones futuras. Comienza con el establecimiento de objetivos y el perfeccionamiento de los planes necesarios para lograr esos objetivos de la mejor manera. La planificación es establecer objetivos y decidir qué hacer para alcanzarlos. Dónde se dirige el plan, qué se debe hacer,

cuándo, cómo y en qué orden se debe hacer todo se define en la planificación.

Según Bueno et al., (2018), La planificación es el primer paso en el proceso de gestión y constituye una parte de la etapa mecánica; implica el establecimiento de objetivos y metas, entre otros, al tiempo que también se definen políticas y procedimientos que actúen como guía para las actividades que se realizarán en el futuro.

Así tenemos a Bueno et al., (2018), quienes consideran que los elementos de la planeación son:

- **Misión.-** Describe la razón detrás de la creación de una organización, mencionando los problemas o necesidades que atiende, marcando el camino de la organización y describiendo la estrategia principal para lograr los objetivos. (Bueno et al., 2018 p. 70).
- **Visión.-** Responde a la pregunta sobre ¿Qué, tipo de organización deseamos ser?, Describe el propósito a largo plazo de la organización, debe estar relacionado con su misión y debe motivar a los miembros. (Bueno et al., 2018 p. 70).
- **Valores.-** Representan las características y cualidades deseadas por los empleados, crean identidad, contribuyen al logro de la Misión y Visión y deben ser motivaciones convergentes. (Bueno et al., 2018 p. 70).
- **Objetivos.-** También se les llama los objetivos de la organización y dirigen el curso de los trabajos. Es posible que los objetivos sean estratégicos, funcionales u operativos. Por su duración, pueden ser cortos, medianos o largos. Están clasificados como responsabilidades específicas. (Bueno et al., 2018 p. 70).
- **Metas.-** Viene a ser las realizaciones parciales de los objetivos, cuantificables y deben ser alcanzables (Bueno et al., 2018 p. 70).

- **Políticas.-** Viene a ser el objetivo en acción, las cuales definen las pautas para mayor generalidad, sirven de soporte en la toma de decisiones y las cuales pueden flexibles.
- **Procedimientos.-** Estas establecen la cadena de las operaciones, se ordenan de manera cronológica, para fijarlo deben perseguir ciertas reglas, de manera frecuente se presentan mediante flujogramas, y sirven para apoyar tareas administrativas y operativas (Bueno et al., 2018 p. 70).

Dimensión 2: Organización

Etkin (2000), La organización afirma que es la unión de individuos y grupos en un marco formal que establece sus responsabilidades. En otras palabras, esta definición define una entidad como un grupo de personas que se encargan de una o más tareas y las realizan de manera coordinada, en lugar de forma individual (únicamente por su propia elección y determinación). Además, existe cierta estabilidad en el grupo de normas, pautas y responsabilidades sobre qué trabajo o actividad debe realizarse, con quién, cómo y qué está prohibido.

- **Estructura.-** En ella se constituye la disposición, donde está estipulado las funciones, las jerarquías y actividades con el fin de lograr los objetivos (Bueno et al., 2018 p. 84).
- **Sistematización.-** Se utiliza para facilitar el trabajo y la eficiencia en situaciones en las que los recursos y las actividades deben coordinarse. (Bueno et al., 2018 p. 84).
- **Agrupación y distribución de actividades y responsabilidades.-** Para, todos deben conocer sus funciones. (Bueno et al., 2018 p. 84).
- **Jerarquías.-** Se fija la autoridad y responsabilidad correspondiente a cada nivel existente dentro de una organización (Bueno et al., 2018 p. 84).

- **Simplificación de funciones.**- Se refiere a los trabajos de la mejor manera posible, con las técnicas idóneos (Bueno et al., 2018 p. 84).

Dimensión 3: Dirección

Chiavenato (2014) explica que la dirección incluye una función administrativa el cual deviene después de la planificación y la organización. En otras palabras, esta función ocupa la tercera posición en el proceso administrativo y continúa velando porque las cosas salgan según lo planeado. Es la función del gerente: inculcar la acción y eficiencia dentro de la organización. La acción está conectada con la dirección, con ponerla en movimiento y también tiene una gran importancia para la gente. Está estrechamente relacionado con la forma en que operan los recursos humanos de la organización.

- **Motivación.**- Para Munch (2007) La motivación es el proceso que dirige el comportamiento de los empleados para lograr las metas organizacionales.
- **Liderazgo.**- Según Robbins (2004) el liderazgo se puede entender como la capacidad de influir en personas o en un grupo de personas para poder cumplir con metas establecidas.
- **Comunicación.**- Es una actividad fundamental en las relaciones humanas y se vuelve muy importante para el funcionamiento de los grupos sociales. (Bueno et al., 2018).

Dimensión 4: Control

Aquí hablamos de retroalimentación, de evaluación, de comprobar que todo va como debería, o de leer cómo se corrigen errores en el proceso global. Es el proceso en el que se valoran los resultados obtenidos en comparación con lo previsto, lo que ayuda a los empleados a lograr sus metas de acuerdo con las metas establecidas por la organización. La etapa de control en la gestión es crucial. (Bravo, 2017).

Según Arguello et al., (2020), el control establece el cumplimiento

de objetivos en una organización, está estrechamente vinculada con los otros procesos de planificación, organización y dirección. (p. 69).

- **Establecimiento de estándares.** – La primera tarea en el proceso es establecer patrones que serán un referente para comparar lo que muestran los resultados. En función del control que se pretenda aplicar, establecido y, obviamente, en relación directa con lo que deben ser los resultados esperados. (Bueno et al., 2018 p. 84).
- **Medición.** – La medición tiene como objetivo recopilar información sobre actividades, funcionamientos o desempeños en tiempo real o pasado. El estándar establecido determina la medición; de la misma manera, la forma en que se realiza y el tipo de registro se maneja dependen de lo que se pretende evaluar. (Bueno et al., 2018 p. 163).

2.2.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Según la Norma Técnica *para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público “N.º 001-2022-PCM-SGP”*, El Sector Público debe desarrollar un documento técnico para la Gestión de la Calidad del Servicio en las entidades de la administración pública. Lo anterior se realiza con el fin de colocar una herramienta de gestión en las entidades de la administración pública para mejorar los bienes y servicios que se prestan, contribuyendo así a la calidad de vida de las personas. La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad de la atención que brinda una organización. Estar al tanto de los niveles de satisfacción ayudará a optimizar las debilidades y replicar las fortalezas, lo que proporcionará como resultado un sistema administrativo que ofrezca la atención de calidad que demandan los usuarios (Febres y Mercado, 2020).

El usuario es un individuo o grupo de personas que busca la satisfacción de la información y utiliza los medios o servicios de información necesarios para hacerlo. (Hernández, 2011).

Es el nivel al que llega una persona luego de usar un servicio o producto. Es la razón por la cual el usuario descubre y valora una experiencia. Cuando uso el producto o servicio, la satisfacción del cliente se define como la emoción que experimenta al evaluar la diferencia percibida entre su uso previo y las expectativas del producto o servicio. El placer de los clientes afectará su relación con la organización en el futuro y su interés en recomendarnos. (Vavra, 2006, p.25).

Conductores que impactan en la satisfacción de las personas

Los impulsores son características medibles que existen en el momento de la entrega de un servicio. Esto tiene un impacto directo en el cumplimiento de lo que necesita y de lo que espera el usuario. Dependiendo del tipo de servicio seleccionado para la implementación de normas técnicas, estos dispositivos pueden incluir controladores adicionales. (*Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector Público, 2022- p. 4*).

- **Trato profesional durante la atención**

Se refiere al comportamiento y actitud de los servidores públicos cuando prestan servicios por los distintos canales de atención dentro de sus departamentos. Esto incluye profesionalidad, empatía, respeto, conocimiento, igualdad de trato al momento de prestar servicios, etc.

- **Información**

Significa otorgar la información de manera concreta y simple, veraz y oportuna y de tener una manera de comunicación con mayor fluidez y de manera transparente, referente a los requisitos, el estado y el progreso cuando presta los Servicios. También se trata de escuchar a las personas a través de buzones de sugerencias, libros de quejas, etc. para mejorar los servicios que brinda cada unidad.

- **Tiempo de provisión**

Se refiere al tiempo que tarda una persona en recibir los servicios

de una entidad, es decir, desde que espera por uno de los diferentes canales hasta que recibe el resultado de la gestión. Muestra cuántas veces una persona ha tenido que ir para saber el resultado de su trámite y si está dentro de los plazos señalados por norma.

- **Resultado de la gestión/entrega**

Considera la capacidad de la entidad para prestar el servicio adecuadamente desde el primer contacto con la persona hasta que el servicio ha sido recibido o consumido. Esto depende del costo razonable de los servicios recibidos, así como del uso asertivo y efectivo de los procedimientos y reglamentos.

- **Accesibilidad**

Es la facilidad con la que las personas obtienen servicios a través de los distintos canales de atención disponibles para las autoridades públicas. Este gestor debe tomar en cuenta aspectos como la seguridad integral de la prestación de servicio, la infraestructura (física, técnica o virtual) de cada punto de atención y la flexibilidad horaria de atención que ayude a los usuarios a solicitar y recibir el servicio. Considere también brindar servicios en el idioma nativo, sistemas táctiles de lectura o escritura, etc.

- **Confianza**

Se trata que las instituciones públicas crean legitimidad hacia las personas. Si algún aspecto o hecho se produjera sin justificación o cambiara el resultado de la gestión o servicio requerido, el gestor podría verse afectado.

2.2.3. UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL OXAPAMPA

El año 2003 con Resolución de la Dirección Regional N.º 0006, se crea el sector educativo en Oxapampa tiene una tradición de muchos años. Cuando empezó a funcionar el Núcleo Educativo Comunal (NEC), se constituyeron la Unidad de Servicio Educativo (USE) y el Área de

Desarrollo Educativo (ADE). Finalmente hace 19 años nació la UGEL Oxapampa.

Es cierto que varios fueron los directivos que pasaron por la UGEL Oxapampa, los cuales dieron su aporte a la gestión, brindando capacitación integral a los Estudiantes del área de UGEL Oxapampa, que comprende siete distritos, estos son Oxapampa, Huancabamba, Chontabamba, Constitución y Villa Rica.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Administración: Acumulado de funciones de gestión, forma en que las organizaciones o sus partes se componen, las responsabilidades incluyen planificar, organizar, dirigir y controlar la utilización de los recursos para lograr los objetivos establecidos. (Chiavenato 2006).

Calidad: La calidad es un conjunto de características que presentan un producto o servicio y lo distinguen de sus homólogos, lo que permite valorarlo como tal.

Excelencia tanto en el comportamiento del líder como en la evolución del trabajo para la creación de estándares de satisfacción para seguidores, clientes y equipo. La calidad se puede asociar al liderazgo que la refuerzan: Convención, coordinación, cumplimiento, renegociación, (Significados.com, 2021).

Gestionar: Es un conjunto de procesos y actividades que se implementan para lograr efectivamente una meta u objetivo establecido.

La capacidad de un líder para liderar y dirigir las acciones de los equipos, organizaciones y seguidores para lograr el desempeño. El liderazgo implica el trabajo, la coordinación, la negociación, la emoción y el estado de ánimo de los equipos de personas. El liderazgo está asociado a una serie de atributos que fortalecer el liderazgo: dirección, gestión, coordinación, enfoque, (Real Academia Española, 2021).

Principios del procedimiento administrativo: 19 principios son la

base del procedimiento administrativo, sin tener en cuenta otros principios generales del Derecho Administrativo. Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General Pg. 80, 81, 82, 83, 84.

Respeto: “De acuerdo al diccionario de la Real Academia de la Lengua” (DRAE), el respeto está relacionado con la consideración de respeto hacia alguien; este respeto incluye la atención y cortesía. Por lo tanto, el respeto es el reconocimiento del valor propio y los derechos de las personas y la sociedad. (Oliveros, 2019).

Usuario: Persona natural o jurídica que acude a una institución a recibir servicios o realizar trámites.

Recursos Humanos: Referido a las personas que ingresan, permanecen, retienen y cooperan con una organización, independientemente de su nivel jerárquico o función (Chiavenato, 2007).

Servicio: Es un acto o representación que una parte hace a otra. A pesar de que un procedimiento puede estar relacionado con un producto físico, la eficiencia es esencialmente intangible y por lo general no conduce a la propiedad de ningún factor de producción (Lovelock y cols, 2011, p. 4).

Desempeño: Es la manera en la cual las personas cumplen con sus deberes, tareas y responsabilidades.

Amabilidad. - Esto tiene que ver con usar los elogios para crear un buen clima, además de ser humilde y ser amable cuando se requiere algo (Chiavenato, 2009).

2.4. VARIABLES

2.4.1. PRIMERA VARIABLE

Gestión administrativa

Dimensiones

- Planeación

- Organización
- Dirección
- Control

2.4.2. SEGUNDA VARIABLE

Satisfacción del usuario

Dimensiones

- Trato profesional
- Información
- Tiempo de provisión
- Accesibilidad
- Confianza

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Dimensiones	Indicador	Ítem
Gestión Administrativa	Planificación	Misión, Visión y Valores. Objetivos y metas. Políticas y procedimientos.	1 al 5
	Organización	Estructura. Sistematización. Agrupación y asignación de actividades y responsabilidades. Jerarquía. Simplificación de funciones.	6 al 10
	Dirección	Motivación. Liderazgo. Comunicación.	11 al 13
	Control	Establecimiento de estándares. Medición.	14 y 15
Satisfacción del Usuario	Trato profesional durante la atención	Empatía. Respeto. Igualdad. Conocimiento.	1 al 4
	Información	Sencilla. Precisa. Clara. Veraz. Oportuna.	5 al 8
	Tiempo de provisión	Escucha activa. Comunicación fluida. Plazo de respuesta.	9

Efectividad de servicio.		
Resultado de la gestión	Información Oportuna. Validez. Fiabilidad.	10
Accesibilidad	Seguridad. Infraestructura. Tecnología.	11 y 12
Confianza	Compromiso. Credibilidad.	13

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación aplicada es aquella que tiene por finalidad la aplicación de las teorías que se adquieren (Quezada, 2010).

Al realizar la investigación se pudo conocer el verdadero estado de la variable investigada: Gestión Administrativa y satisfacción del usuario en base a las hipótesis planteadas.

3.1.1. ENFOQUE

Cuantitativo. Este enfoque investigativo fomenta el concepto de que todas las ciencias son iguales, empleando una metodología propia de las ciencias exactas y naturales. (Hernández et al., 2014).

Debido a que esta investigación, su principal medio es la medición y el cálculo.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Hernández et al., (2014), el análisis es descriptivo correlacional, descriptivo porque se describió el problema considerando lo que puede variar en el estudio como son: Gestión administrativa y satisfacción del Usuario. Y a través de la correlación se determinó el grado de relación que tienen las dos variables en estudio.

3.1.3. DISEÑO

La investigación fue de diseño no experimental, y de corte transversal porque la recopilación de datos se ejecutó en un solo tiempo.

De acuerdo con Hernández et al., (2014), Debido a que se lleva a cabo sin intervención deliberada en las variables involucradas, la investigación no es experimental. Se trata de estudios en los que no

cambiamos deliberadamente la variable independiente para ver cómo afecta a la otra variable.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

En la actualidad, la organización emplea a 90 empleados en las áreas de Dirección General, Gestión Pedagógica, Gestión Institucional y Gestión.

Para poder brindar una atención La UGEL LOCAL OXAPAMPA, a su vez, habilitó un SISGEDO y el ingreso a plataforma virtual de documentos, correos institucionales de cada unidad orgánica y otros medios de comunicación para viabilizar el proceso.

Tabla 1

Número de atenciones a los usuarios a través de SISGEDO Oxapampa

Nota.	Item	Cantidad
	Usuarios atendidos por semana	330

Elaborado a partir del SISGEDO Oxapampa

3.2.2. MUESTRA

Para determinar la muestra 1 de la investigación se consideró a los trabajadores que tienen contacto con los usuarios (profesores), para la gestión de algún trámite o documento.

Tabla 2

Número de trabajadores de la UGEL del Distrito y Provincia de Oxapampa, Región Pasco

Población	Muestra 1
Trabajadores de la UGEL Oxapampa	61

Nota. Elaborado a partir de la planilla de la UGEL Oxapampa

Se utilizó el muestreo probabilístico para obtener la muestra 2 de la investigación, y se utilizará la fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

Z = Nivel de confianza

N = Población

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

e = Error de estimación

n = Tamaño de muestra

Reemplazando

n = 178

Tabla 3

Número de atenciones a los usuarios a través de SISGEDO Oxapampa

Población	Muestra 2
Usuarios de la UGEL Oxapampa.	178

Nota. Elaborado a partir del SISGEDO Oxapampa

Para Hernández et al., (2014) La población se compone de casos que coinciden con el conjunto de especificaciones. Es el conjunto del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población tienen la característica que se está probando con respecto al análisis y las observaciones que se convierten en los datos para el estudio.

El muestreo es un método efectivo para recopilar opiniones de una amplia gama de individuos seleccionados de un grupo en particular con el objetivo de obtener más información sobre todo el grupo en su conjunto. (Arias, 2006, p. 81).

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

Para la tarea se utilizó la encuesta como una técnica de recopilación de datos. Según Arias (2012) La intención de la encuesta es obtener información que proporciona un grupo o una muestra de personas sobre sí mismos o sobre un tema en particular.

3.3.2. INSTRUMENTOS

El instrumento que se usó fue un cuestionario autoadministrado el cual será respondido de forma escrita por los encuestados.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el proceso y análisis de datos se emplearán los programas de Microsoft Office como el Word para la redacción del informe, PowerPoint para la presentación de los resultados, Excel para la tabulación de datos y el SPSS versión 26 para el análisis de datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

➤ Variable: Gestión administrativa

✓ Dimensión: Planificación

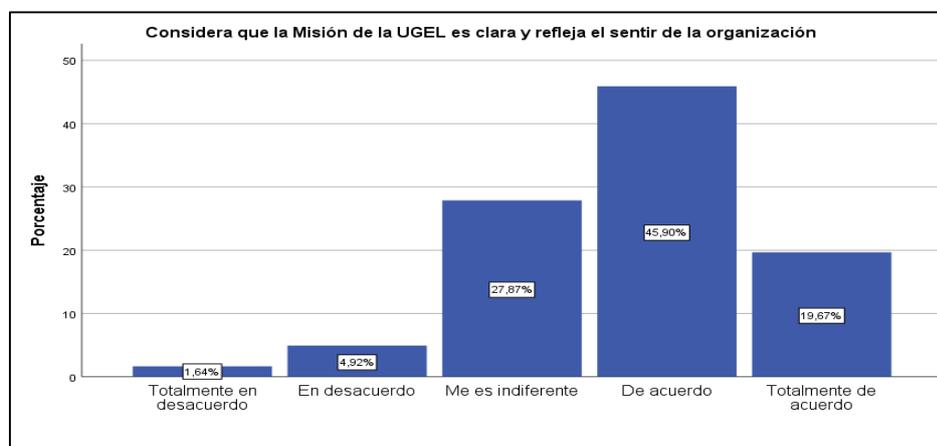
Tabla 4

¿Considera que la misión de la UGEL es clara y refleja el sentir de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,6
	En desacuerdo	3	4,9
	Me es indiferente	17	27,9
	De acuerdo	28	45,9
	Totalmente de acuerdo	12	19,7
	Total		61

Figura 1

¿Considera que la Misión de la UGEL Local es clara y refleja el sentir de la organización?



Interpretación

De acuerdo a los resultados se puede visualizar que el 45.9% de los trabajadores de la "UGEL Oxapampa Pasco" considera que la Misión es clara y refleja el sentir de la organización; sin embargo, a un importante 27.8% le es indiferente, no se sienten identificados con la Misión de la organización. Estos resultados se debe a que siempre hay reuniones para planificar las

actividades anuales, el cual se reflejan en el POI, así mismo hay un porcentaje que le es indiferente debido a que cada año se programa lo mismo.

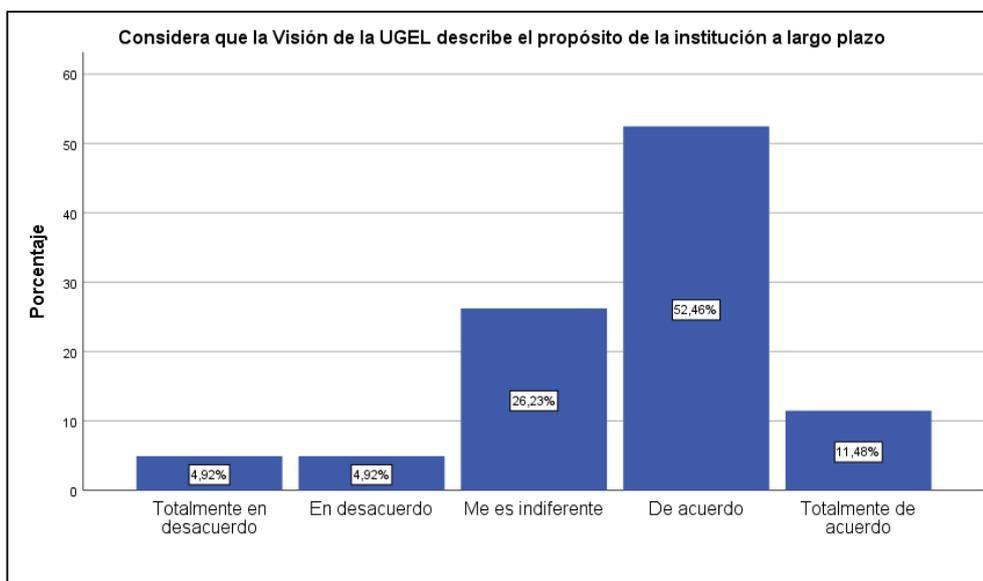
Tabla 5

¿Considera que la visión de la UGEL describe el propósito de la institución a largo plazo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	4,9
	En desacuerdo	3	4,9
	Me es indiferente	16	26,2
	De acuerdo	32	52,5
	Totalmente de acuerdo	7	11,5
	Total	61	100,0

Figura 2

¿Considera que la visión de la UGEL describe el propósito de la institución a largo plazo?



Interpretación

De acuerdo al resultado alcanzado se puede observar que el 52.4% y el 11.48% de las personas que trabajan en la “UGEL Oxapampa Pasco” está de acuerdo y totalmente de acuerdo con que la visión si describe el fin en un tiempo a largo plazo de la institución, el cual refleja que todos los trabajadores saben su objetivo a largo plazo en beneficio de la educación, pero un importante 26.2% de trabajadores les parece indiferente, esto es preocupante porque no les permite identificarse con la organización.

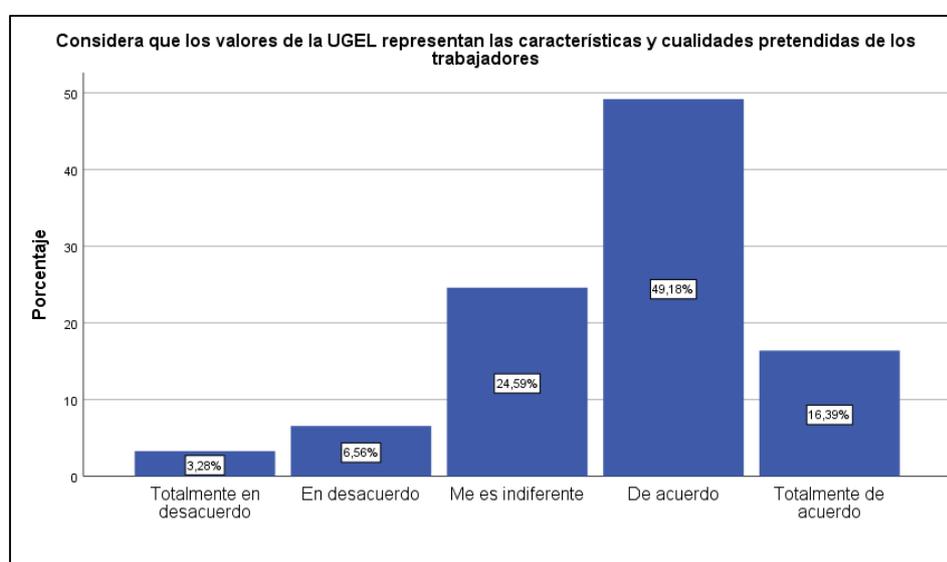
Tabla 6

¿Considera que los valores de la UEGE representan las características y cualidades pretendidas de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	3,3
	En desacuerdo	4	6,6
	Me es indiferente	15	24,6
	De acuerdo	30	49,2
	Totalmente de acuerdo	10	16,4
	Total		61

Figura 3

¿Considera que los valores de la UGEL representan las características y cualidades pretendidas de los trabajadores?



Interpretación

Gracias a los datos que existen se analiza que el 49.2% y 16.4% de las personas que trabajan en la “UGEL Oxapampa - Pasco” está de acuerdo y totalmente de acuerdo que la los valores representan sus cualidades y lo que caracteriza a los trabajadores. Sin embargo, a un grupo importante de 24.6%, no les es importante y se muestran indiferentes, ello refleja que podrían tomar decisiones que no están alineadas con ellos.

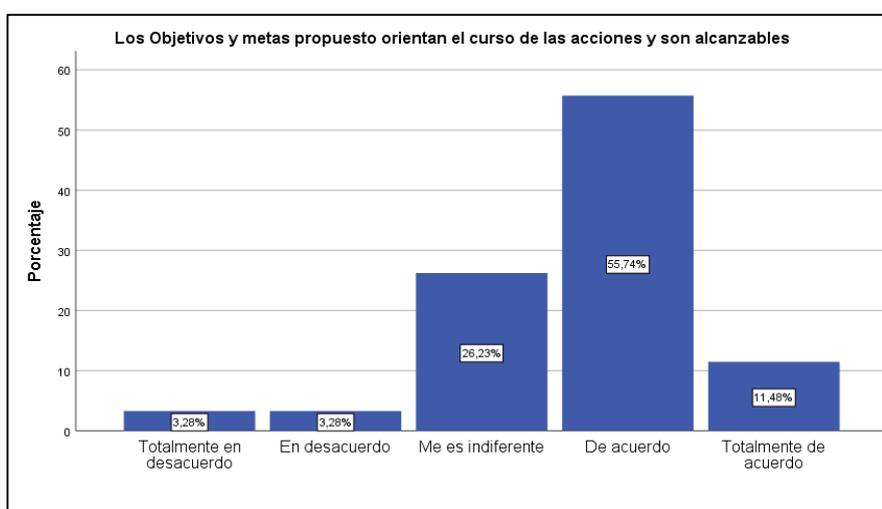
Tabla 7

¿Los objetivos y metas propuesto orientan el curso de las acciones y son alcanzables?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	3,3
	En desacuerdo	2	3,3
	Me es indiferente	16	26,2
	De acuerdo	34	55,7
	Totalmente de acuerdo	7	11,5
	Total		61

Figura 4

¿Los Objetivos y metas propuesto orientan el curso de las acciones y son alcanzables?



Interpretación

Se puede en los resultados que el 55.7% y el 11.48% de las personas que trabajan en la “UGEL - Pasco”, están de acuerdo y totalmente de acuerdo que los objetivos y las metas propuestos por la organización si orientan el curso de las acciones establecidas por la institución, lo cual garantiza el cumplimiento de las mismas, asimismo consideran que estos objetivos y metas si son alcanzables. Aquí también podemos observar que un 26.23% se muestra indiferente a estas acciones, esto podría generar retrasos en las metas establecidas, baja productividad y por ende resultaría en una mala imagen institucional.

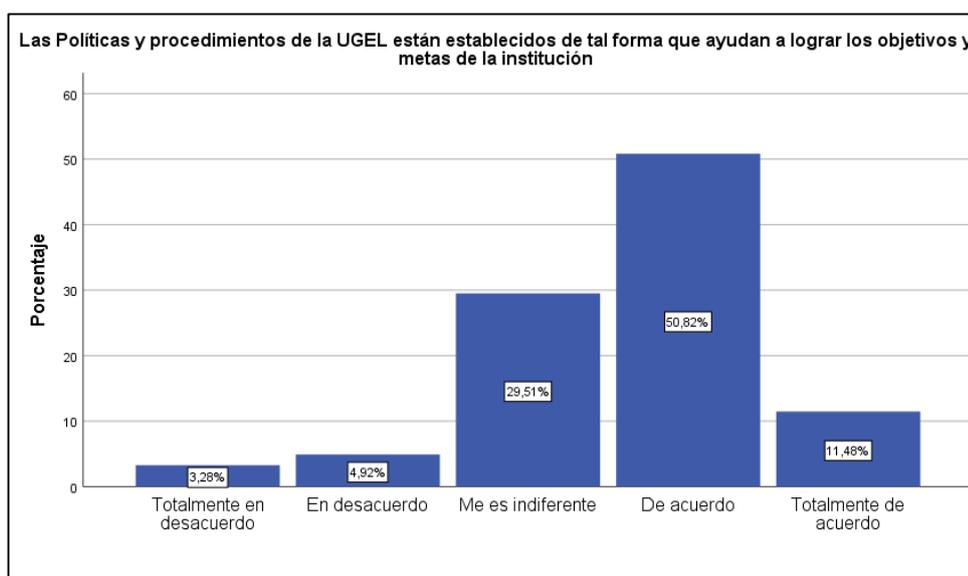
Tabla 8

¿Las políticas y procedimientos de la UGEL están establecidos de tal forma que ayudan a lograr los objetivos de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	3,3
	En desacuerdo	3	4,9
	Me es indiferente	18	29,5
	De acuerdo	31	50,8
	Totalmente de acuerdo	7	11,5
	Total		61

Figura 5

¿Las Políticas y procedimientos de la UGEL están establecidos de tal forma que ayudan a lograr los objetivos de la institución?



Interpretación

En los resultados obtenidos se puede observar que el 50.8% y 11.49% de las personas que trabajan en la “UGEL Oxapampa - Pasco”, están de acuerdo y totalmente de acuerdo que tanto las políticas como los procedimientos fueron establecidos para ayudar a lograr los objetivos y las metas trazadas, esto sin duda es saludable para la organización, ya que, en su gran mayoría los trabajadores contarán con los mecanismos para poder cumplir con sus tareas.

✓ Dimensión: Organización

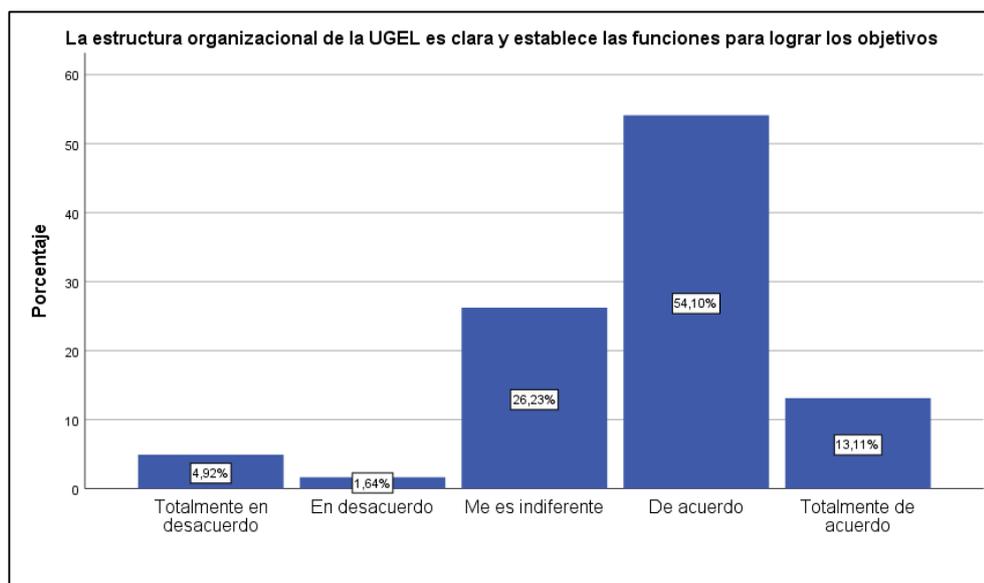
Tabla 9

¿La estructura organizacional de la UGEL es clara y establece las funciones para lograr los objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	4,9
	En desacuerdo	1	1,6
	Me es indiferente	16	26,2
	De acuerdo	33	54,1
	Totalmente de acuerdo	8	13,1
	Total		61

Figura 6

¿La estructura organizacional de la UGEL es clara y establece las funciones para lograr los objetivos?



Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede visualizar que el 54.1% y 13.11% de los trabajadores de la “Unidad de Gestión Educativa Local Oxapampa - Pasco” están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la estructura organizacional de la institución, ya que, para ellos es clara y fácil de entender, asimismo las funciones de cada colaborador están orientados a lograr los objetivos propuestos por la institución.

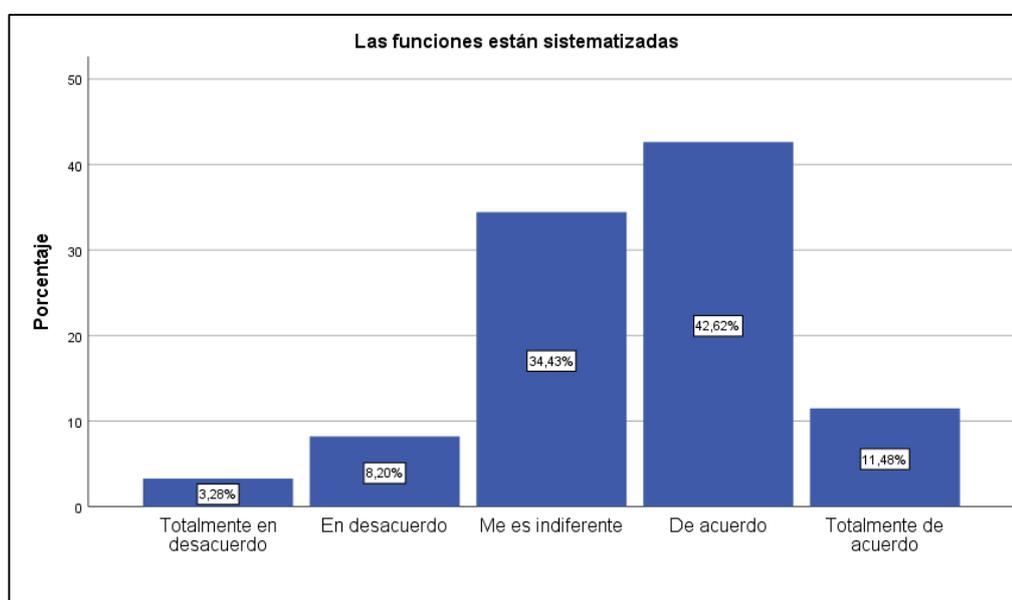
Tabla 10

¿Las funciones están sistematizadas?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	3,3
	En desacuerdo	5	8,2
	Me es indiferente	21	34,4
	De acuerdo	26	42,6
	Totalmente de acuerdo	7	11,5
	Total		61

Figura 7

¿Las funciones están sistematizadas?



Interpretación

Según los resultados obtenidos se puede determinar que el 42.6% de los trabajadores de la “UGEL Oxapampa - Pasco”, está de acuerdo, mientras el 11.48% está totalmente de acuerdo y consideran que las funciones de los colaboradores están sistematizadas, ello debido a que hay una fluidez con el uso de las diferentes herramientas tecnológicas, pero un 34.4% manifiesta que no, que las funciones no están sistematizadas y se muestran indiferentes.

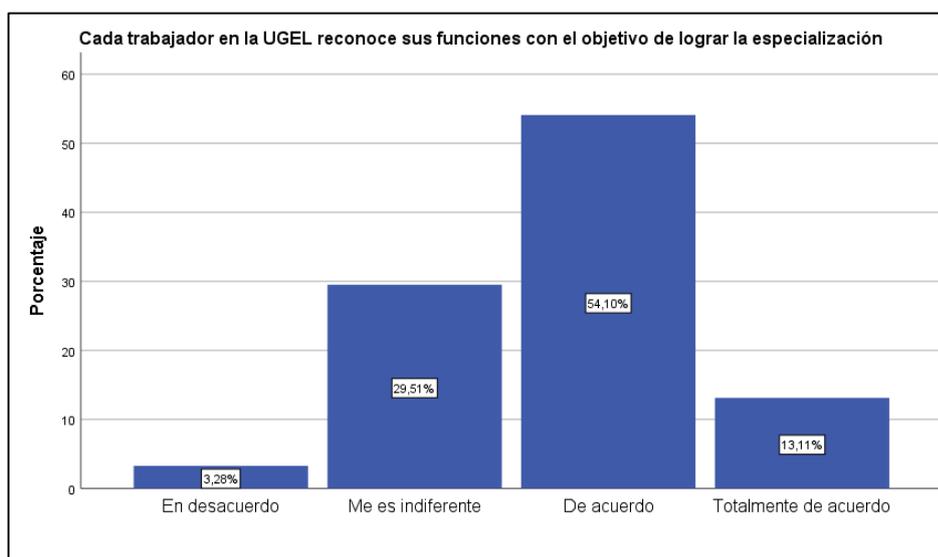
Tabla 11

¿Cada trabajador en la UGEL reconoce sus funciones con el objetivo de lograr la especialización?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	2	3,3
	Me es indiferente	18	29,5
	De acuerdo	33	54,1
	Totalmente de acuerdo	8	13,1
	Total	61	100,0

Figura 8

¿Cada trabajador en la UGEL reconoce sus funciones con el objetivo de lograr la especialización?



Interpretación

Con los resultados obtenidos se puede visualizar que el 54.1% y 13.11% de las personas que trabajan la "UGEL Oxapampa - Pasco", indica conocer sus funciones, esto con el objetivo de lograr la especialización en el área donde se desempeña. Sin embargo, un 29.51% se muestra indiferente, esto es preocupante debido a que estos trabajadores no se comprometen con la institución.

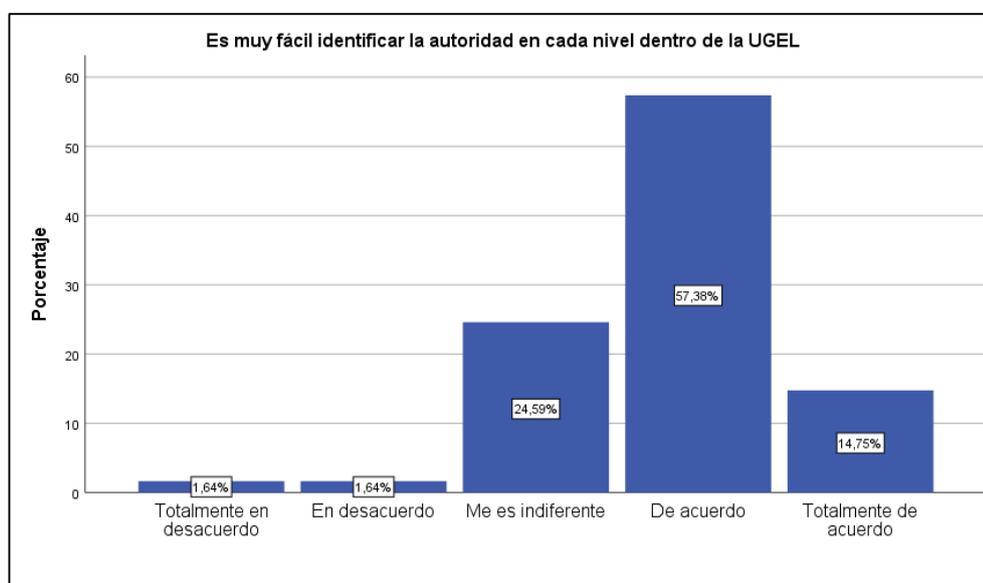
Tabla 12

¿Es muy fácil identificar la autoridad en cada nivel dentro de la UGEL?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,6
	En desacuerdo	1	1,6
	Me es indiferente	15	24,6
	De acuerdo	35	57,4
	Totalmente de acuerdo	9	14,8
	Total	61	100,0

Figura 9

¿Es muy fácil identificar la autoridad en cada nivel dentro de la UGEL?



Interpretación

Gracias a los resultados existentes se observa que para el 57.4% de los trabajadores de la “UGEL Oxapampa Pasco”, le es muy fácil identificar el nivel de autoridad en la institución, para ellos el organigrama es claro y fácil de entender.

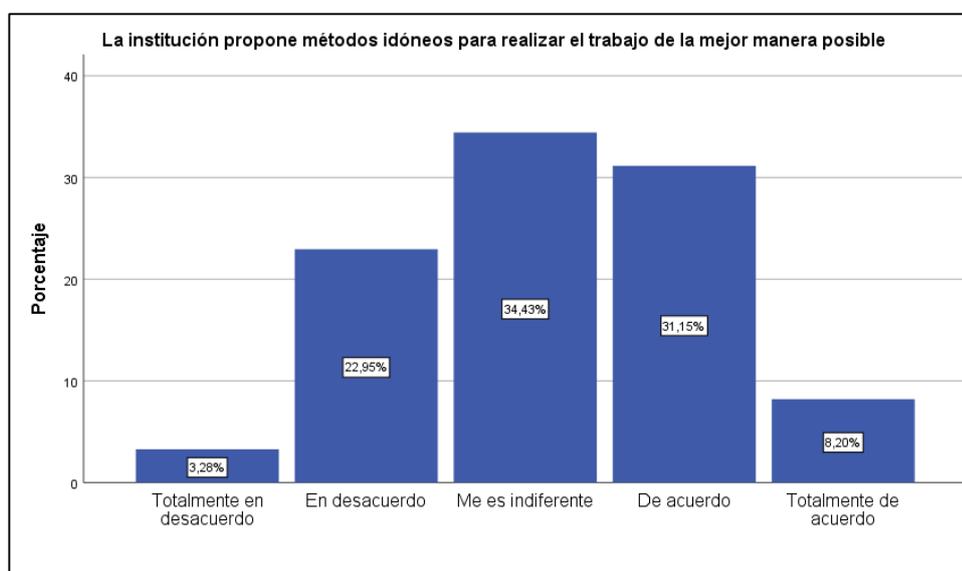
Tabla 13

¿La institución propone métodos idóneos para realizar el trabajo de la mejor manera posible?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	3,3
	En desacuerdo	14	23,0
	Me es indiferente	21	34,4
	De acuerdo	19	31,1
	Totalmente de acuerdo	5	8,2
	Total	61	100,0

Figura 10

¿La institución propone métodos idóneos para realizar el trabajo de la mejor manera posible?



Interpretación

Gracias a los resultados existentes se observa que para el 34.4% de las personas que laboran en la “UGEL Oxapampa - Pasco”, la institución no propone métodos para realizar su trabajo de la mejor manera, mostrando su indiferencia, en tanto que un 22.9% muestra su descontento, ello debido a que no había reuniones donde manifiesten su método de trabajo, solo una tercera parte que hace un total de 31.1% considera que si tiene todo lo que necesita para poder realizar su trabajo,

✓ **Dimensión: Dirección**

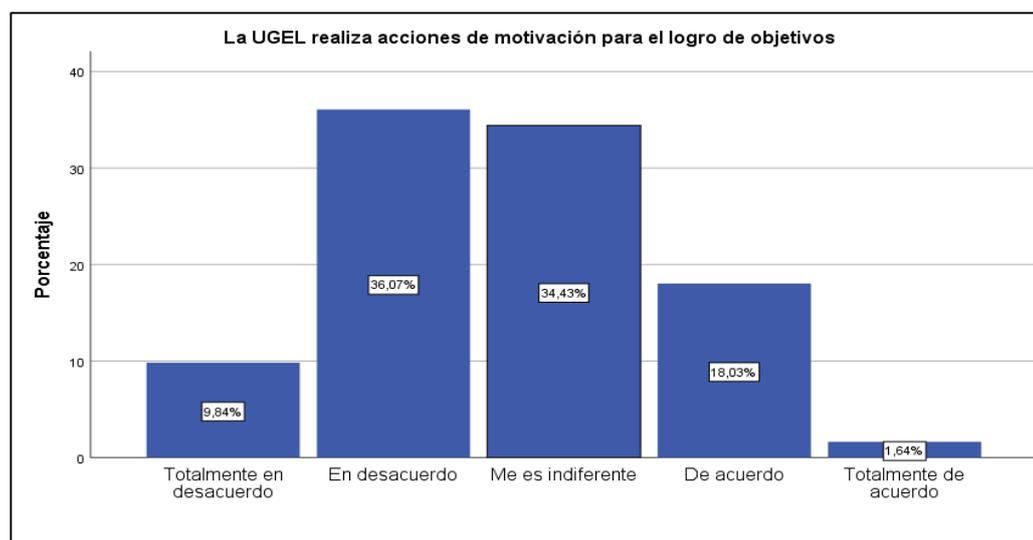
Tabla 14

¿La UGEL realiza acciones de motivación para el logro de objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	9,8
	En desacuerdo	22	36,1
	Me es indiferente	21	34,4
	De acuerdo	11	18,0
	Totalmente de acuerdo	1	1,6
	Total	61	100,0

Figura 11

¿La UGEL realiza acciones de motivación para el logro de objetivos?



Interpretación

Gracias a los resultados existentes se observa que el 36.1% de las personas que laboran en la “UGEL Oxapampa Pasco”, considera que la institución no lleva a cabo acciones para la motivación, los mismos que no permiten alcanzar los objetivos planteados. En este aspecto se ha podido evidenciar que un 34.4% muestra su indiferencia, lo cual lo podemos traducir en desacuerdo con los programas de motivación, ello debido a que no hay incentivos al personal.

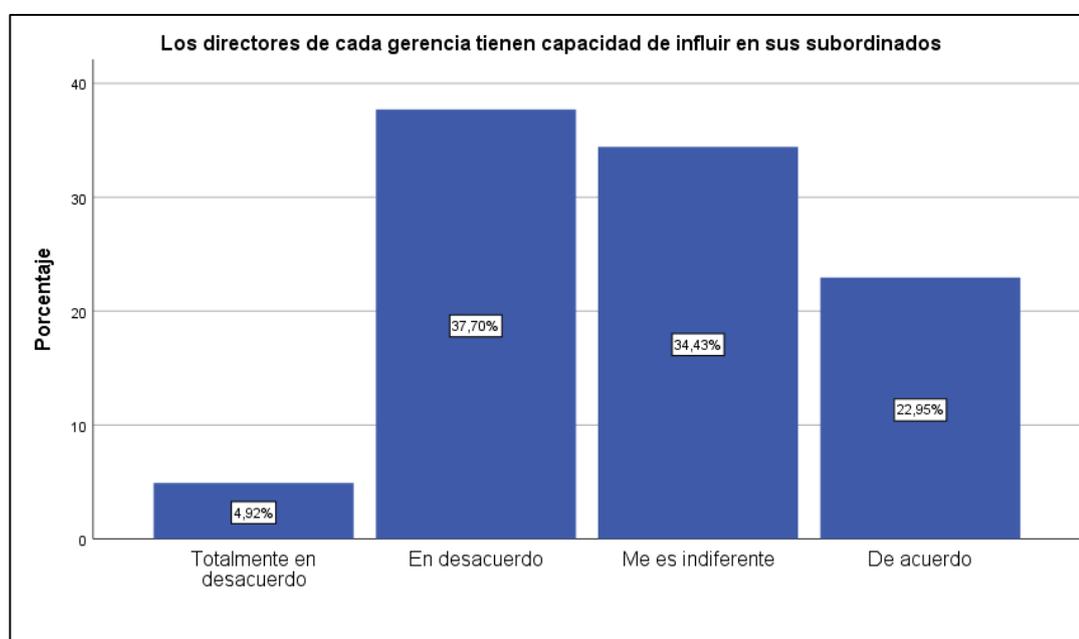
Tabla 15

¿Los directores de cada gerencia tienen capacidad de influir en sus subordinados?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	4,9
	En desacuerdo	23	37,7
	Me es indiferente	21	34,4
	De acuerdo	14	23,0
	Total	61	100,0

Figura 12

¿Los directores de cada gerencia tienen capacidad de influir en sus subordinados?



Interpretación

Gracias a los resultados existentes se observa que el 37.7% de las personas que laboran en la “UGEL Oxapampa Pasco”, manifiestan que los directores de cada gerencia no tienen la capacidad de influir en ellos, que les falta desarrollar aspectos de liderazgo, debido a los cambios de directores, jefes de líneas y de apoyo. Solo un pequeño grupo de 23.0% considera que si tienen buenas prácticas de liderazgo.

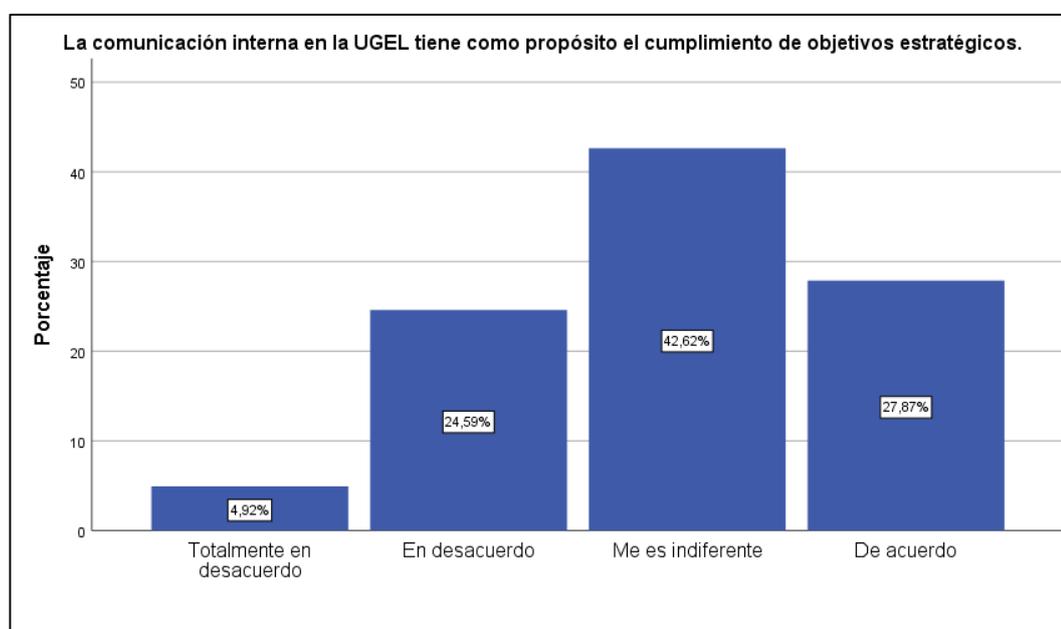
Tabla 16

La comunicación interna en la Unidad de Gestión Educativa Local tiene como propósito el cumplimiento de objetivos estratégicos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	4,9
	En desacuerdo	15	24,6
	Me es indiferente	26	42,6
	De acuerdo	17	27,9
	Total	61	100,0

Figura 13

La comunicación interna en la UGEL tiene como propósito el cumplimiento de objetivos estratégicos



Interpretación

Gracias a los resultados existentes se observa que el 42.6% de las personas que trabajan en la “UGEL Oxapampa Pasco”, se muestra indiferente con la comunicación interna, esto es preocupante, ya que, la comunicación es la base para que una organización logre los resultados esperados. Solo un pequeño sector de los trabajadores 27.9% considera que la comunicación interna los ayudará con el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos.

✓ **Dimensión: Control**

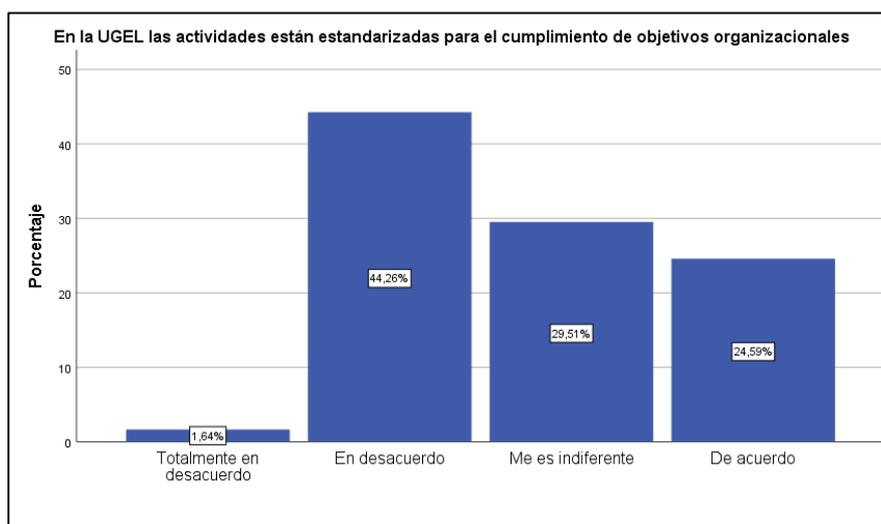
Tabla 17

¿En la UGEL las actividades están estandarizadas para el cumplimiento de objetivos organizacionales?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,6
	En desacuerdo	27	44,3
	Me es indiferente	18	29,5
	De acuerdo	15	24,6
	Total	61	100,0

Figura 14

¿En la UGEL las actividades están estandarizadas para el cumplimiento de objetivos organizacionales?



Interpretación

Gracias a los resultados existentes se observa que el 44.3% de las personas que trabajan en la “UGEL Oxapampa - Pasco”, considera que las actividades no están estandarizadas y no permiten el cumplimiento de los objetivos organizacionales, ello se ha dado porque existe mayor cantidad de personal en algunas áreas que tienen actividades más complejas, el 29.5% es indiferente y solo el 24.6% considera que las actividades están estandarizadas y están orientadas a lograr los objetivos planteados.

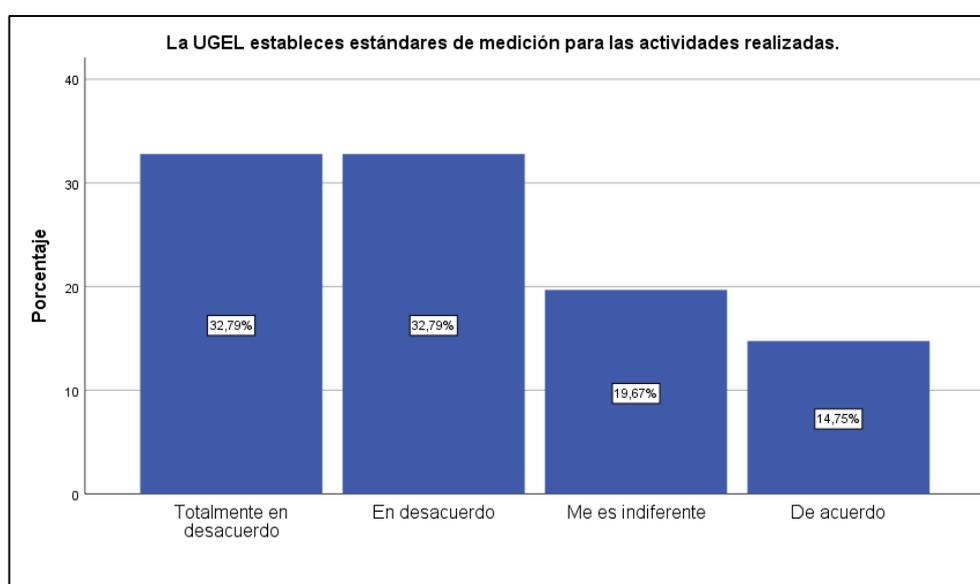
Tabla 18

¿La UGEL establece estándares de medición para las actividades realizadas?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	20	32,8
	En desacuerdo	20	32,8
	Me es indiferente	12	19,7
	De acuerdo	9	14,8
	Total	61	100,0

Figura 15

¿La UGEL establece estándares de medición para las actividades realizadas?



Interpretación

Según los resultados existentes se observa que el 32.8% de las personas que trabajan en la "UGEL Oxapampa - Pasco", dicen que la institución no establece criterios estandarizados para medir el cumplimiento de metas establecidas, ello refleja que no hay una evaluación de desempeño laboral real. El 19.67% se muestra indiferente y solo el 14.75% indica que la institución cuenta con estándares de medición para las actividades realizadas.

➤ **Segunda variable: Calidad de servicio**

✓ **Dimensión: Trato profesional durante la atención**

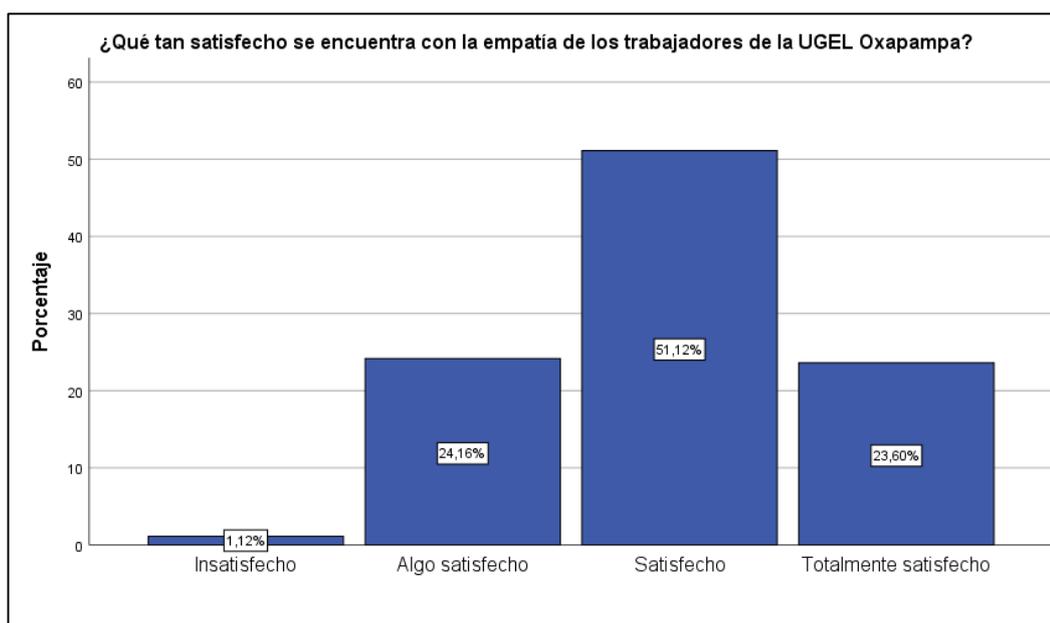
Tabla 19

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la empatía de los trabajadores de la UGEL?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	2	1,1
	Algo satisfecho	43	24,2
	Satisfecho	91	51,1
	Totalmente satisfecho	42	23,6
	Total	178	100,0

Figura 16

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la empatía de los trabajadores de la UGEL Oxapampa?



Interpretación

Podemos observar los resultados existentes donde el 51.1% y 23.6% de las personas que trabajan en la “UGEL Oxapampa - Pasco” están satisfechos con la empatía que muestran los trabajadores cuando van a realizar sus trámites.

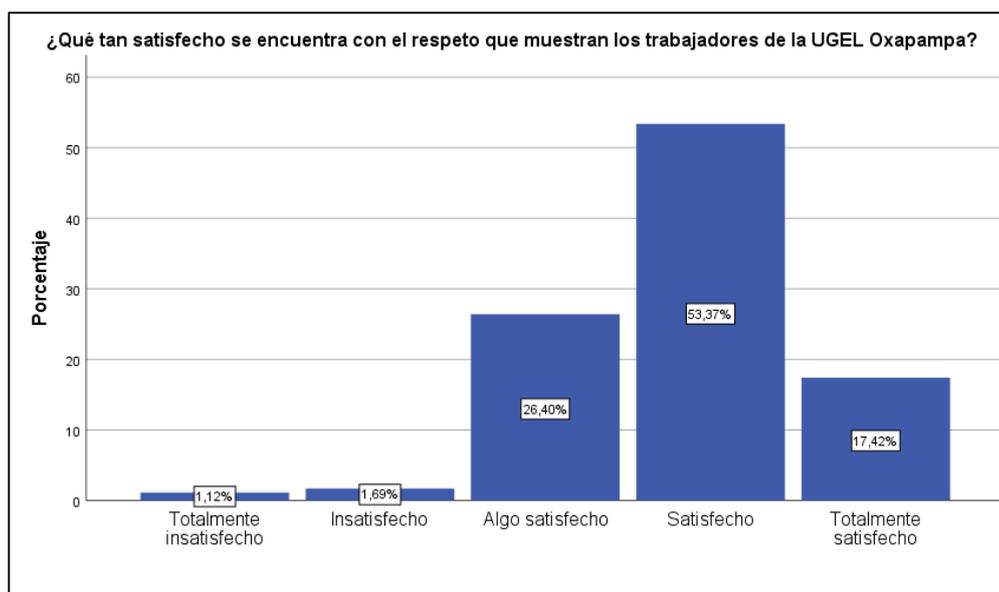
Tabla 20

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el respeto que muestran los trabajadores de la UGEL Oxapampa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente insatisfecho	2	1,1
	Insatisfecho	3	1,7
	Algo satisfecho	47	26,4
	Satisfecho	95	53,4
	Totalmente satisfecho	31	17,4
	Total		178

Figura 17

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el respeto que muestran los trabajadores de la UGEL Oxapampa?



Interpretación

Gracias a los resultados existentes se observa que el 53.4% y 17.4% de los usuarios considera que están a gusto con el respeto que muestran los trabajadores de la "UGEL Oxapampa - Pasco" cuando realizan sus trámites.

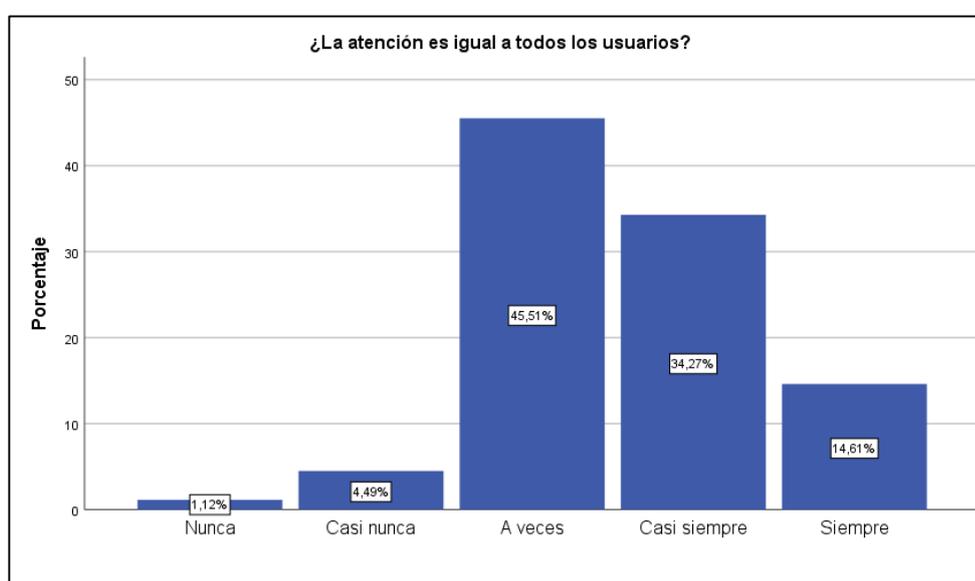
Tabla 21

¿La atención es igual a todos los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	1,1
	Casi nunca	8	4,5
	A veces	81	45,5
	Casi siempre	61	34,3
	Siempre	26	14,6
	Total	178	100,0

Figura 18

¿La atención es igual a todos los usuarios?



Interpretación

Según el resultado obtenido se puede observar que el 45.5% de los usuarios que van a la “UGEL Oxapampa - Pasco”, consideran que el trato en la atención no es igual para todos, existiendo favoritismos, ello debido a que a algunos usuarios le atienden más rápido. Sin embargo, un 34.8% si considera que el trato es igual para todos.

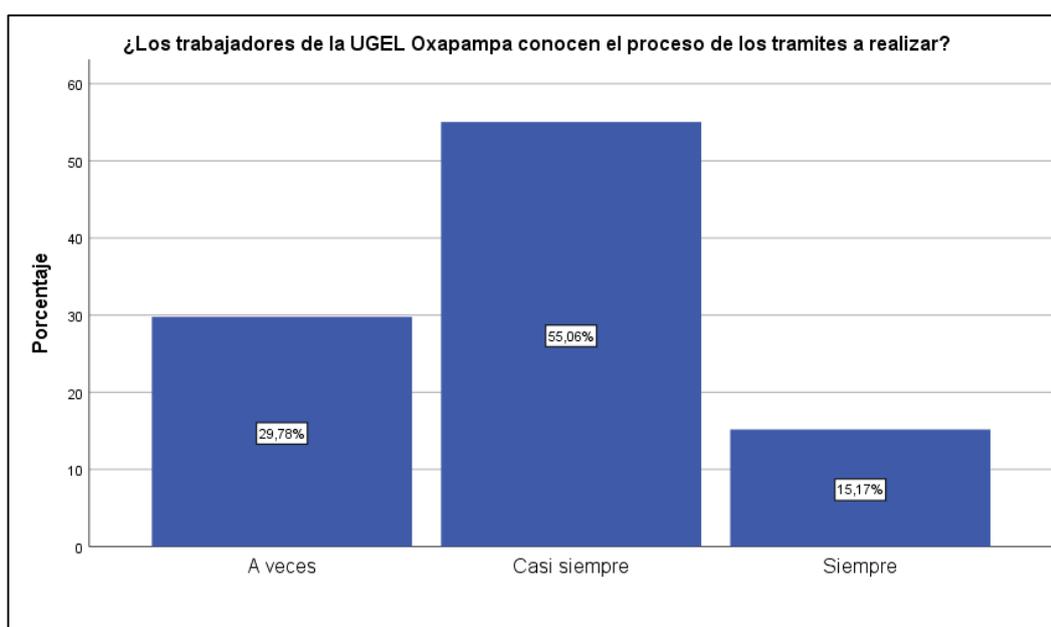
Tabla 22

¿Los trabajadores de la UGEL conocen el proceso de los trámites a realizar?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	53	29,8
	Casi siempre	98	55,1
	Siempre	27	15,2
	Total	178	100,0

Figura 19

¿Los trabajadores de la UGEL conocen el proceso de los trámites a realizar?



Interpretación

Gracias a los resultados existentes se observa que el 55.1% y 15.2% de los usuarios de la "UGEL Oxapampa - Pasco", manifiestan que los trabajadores si conocen el proceso de cada trámite, esto le permite a cada usuario poder ser atendido en el plazo establecido. Sin embargo, un 29.8% considera que solo a veces los trabajadores conocen el proceso, ello debido también al cambio del personal.

✓ **Dimensión: Información**

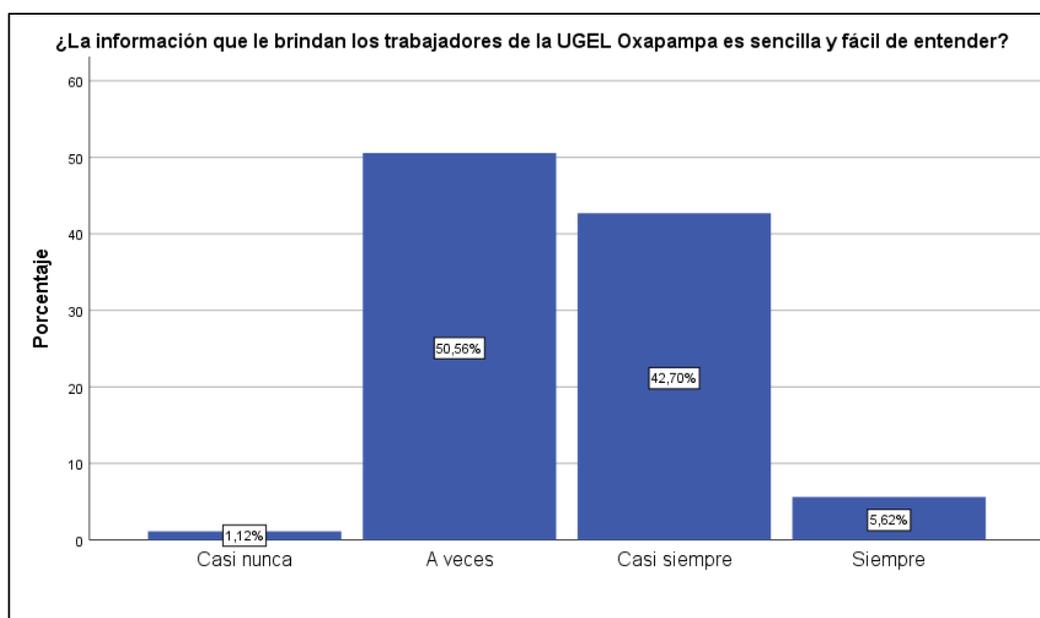
Tabla 23

¿La información que dan las personas que laboran en la UGEL es sencilla y fácil de entender?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	2	1,1
	A veces	90	50,6
	Casi siempre	76	42,7
	Siempre	10	5,6
	Total	178	100,0

Figura 20

¿La información que dan las personas que laboran en la UGEL es sencilla y fácil de entender?



Interpretación

Gracias a los resultados existentes se observa que 42.7% de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Oxapampa - Pasco consideran que la información recibida es sencilla y fácil de comprender, sin embargo hay un 50.6% de usuarios que manifiestan a veces, ello debido a que muchos son personas mayores de edad (jubilados) que realizan trámites diversos de sus colegas. (bonificaciones diversas)

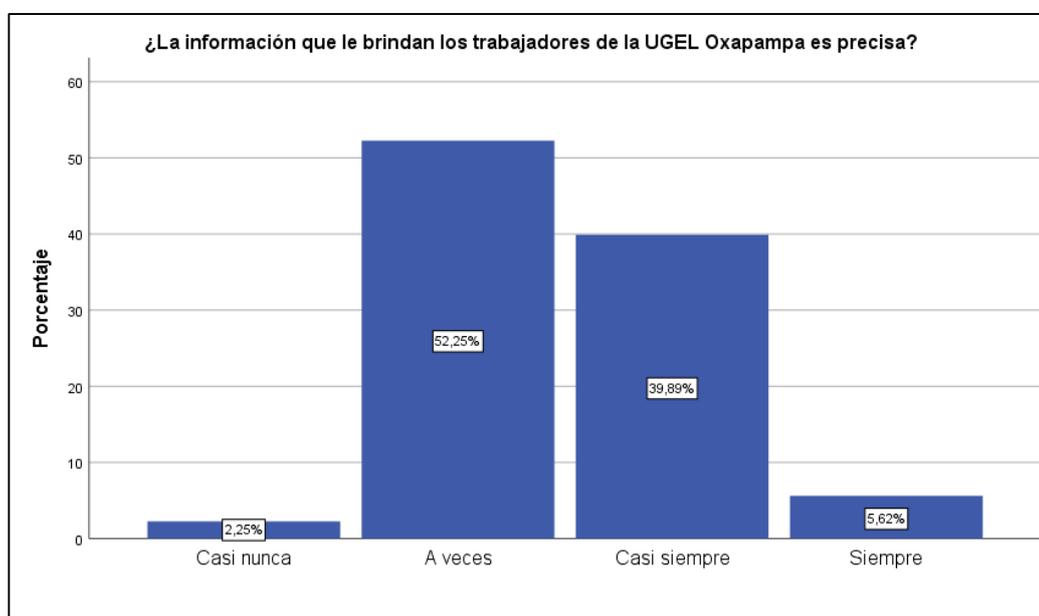
Tabla 24

¿La información que dan las personas que laboran en la UGEL es precisa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	4	2,2
	A veces	93	52,2
	Casi siempre	71	39,9
	Siempre	10	5,6
	Total	178	100,0

Figura 21

¿La información que dan las personas que laboran en la UGEL es precisa?



Interpretación

Gracias a los resultados existentes se observa que el 52.2% de los usuarios de la "UGEL Oxapampa - Pasco", considera que la información que reciben solo a veces es precisa, lo que genera demora en la presentación de los documentos, es importante señalar que no le informan de manera completa, y al momento de presentar falta a veces un requisito y conlleva a la demora en su proceso de trámite.

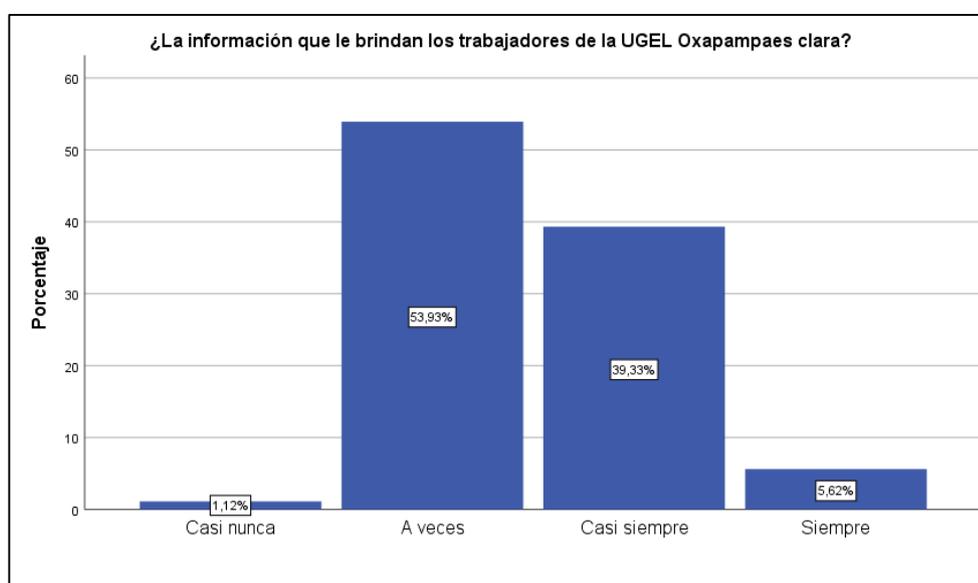
Tabla 25

¿La información que dan las personas que laboran en la UGEL es clara?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	2	1,1
	A veces	96	53,9
	Casi siempre	70	39,3
	Siempre	10	5,6
	Total	178	100,0

Figura 22

¿La información que dan las personas que laboran en la UGEL es clara?



Interpretación

Gracias a los resultados existentes se observa que el 53.9% de las personas de la "UGEL Oxapampa - Pasco" considera que solo a veces la información recibida es clara y fácil de comprender, referente a ello se puede deducir que son respecto a los diferentes procesos, plazos, tipos de documentos a presentar.

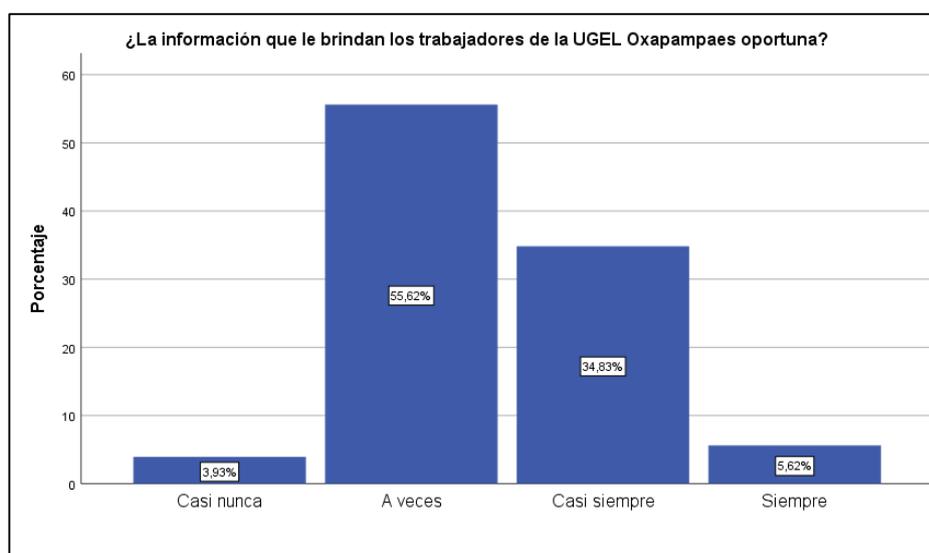
Tabla 26

¿La información que dan las personas que laboran en la UGEL es oportuna?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	7	3,9
	A veces	99	55,6
	Casi siempre	62	34,8
	Siempre	10	5,6
	Total	178	100,0

Figura 23

¿La información que dan las personas que laboran en la UGEL es oportuna?



Interpretación

Según los resultados obtenidos se puede observar que el 55.6% de los usuarios de la UGEL Oxapampa - Pasco, manifiesta que solo a veces la información que recibe por parte de los trabajadores es oportuna. en este aspecto es debido a lo anterior descrito, por la falta de información no se atiende oportunamente. El 34.8% manifiesta que casi siempre la información es oportuna.

✓ **Dimensión: Tiempo de provisión**

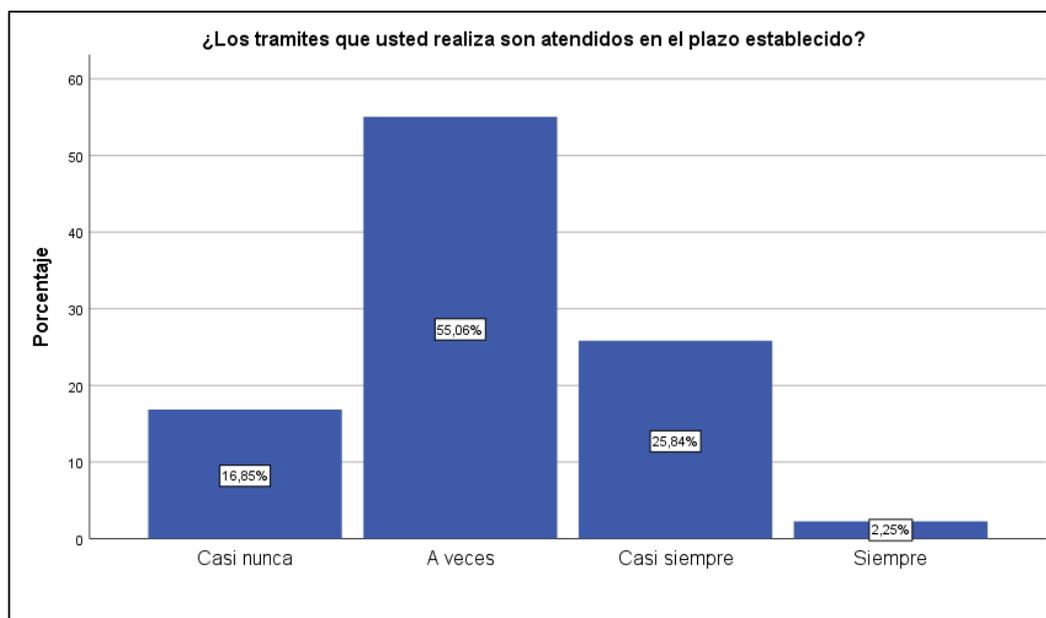
Tabla 27

¿Los trámites que usted realiza son atendidos en el plazo establecido?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	30	16,9
	A veces	98	55,1
	Casi siempre	46	25,8
	Siempre	4	2,2
	Total	178	100,0

Figura 24

¿Los trámites que usted realiza son atendidos en el plazo establecido?



Interpretación

Según los resultados existentes se observa que el 55.1% de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Oxapampa - Pasco, manifiestan que a veces los trámites que realizan son atendidos dentro del plazo establecido, esto genera malestar en los usuarios por la demora en los procesos administrativos, debido a que se derivan a diferentes áreas. Solo un pequeño grupo de 25.8% señala que casi siempre son atendidos dentro del plazo establecido.

✓ **Dimensión: Resultado de gestión**

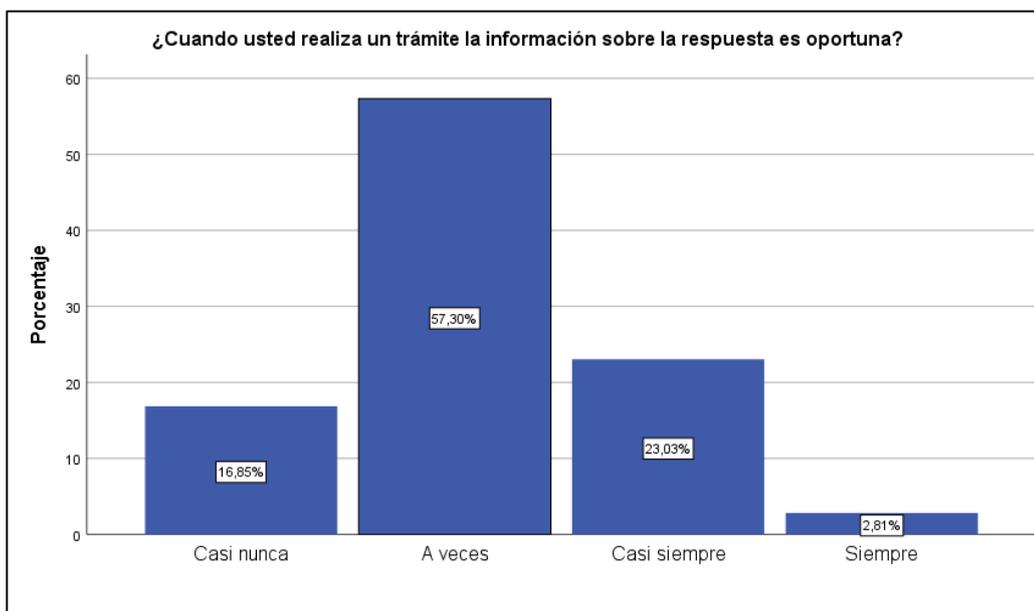
Tabla 28

¿Cuándo usted realiza un trámite la información sobre la respuesta es oportuna?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	30	16,9
	A veces	102	57,3
	Casi siempre	41	23,0
	Siempre	5	2,8
	Total	178	100,0

Figura 25

¿Cuándo usted realiza un trámite la información sobre la respuesta es oportuna?



Interpretación

Gracias a los resultados existentes se observa que el 57.3% de las personas de la "UGEL Oxapampa - Pasco", manifiesta que solo a veces recibe una respuesta oportuna sobre el proceso de su trámite, ello debido a la demora en las áreas en responder lo requerido por el usuario. Un reducido 23.1% indica que casi siempre recibe una respuesta oportuna.

✓ **Dimensión: Accesibilidad**

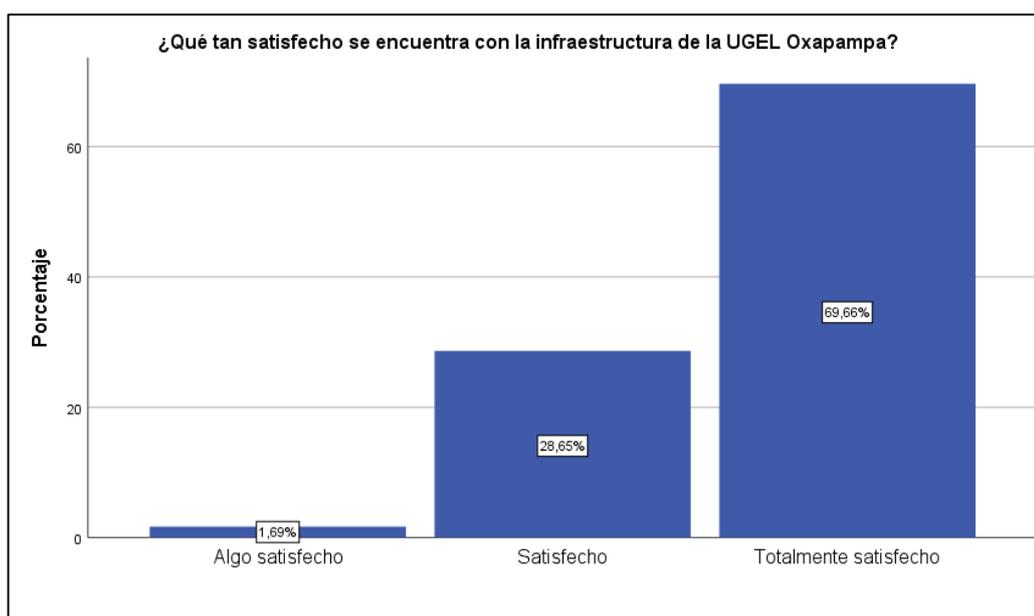
Tabla 29

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la UGEL Oxapampa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algo satisfecho	3	1,7
	Satisfecho	51	28,7
	Totalmente satisfecho	124	69,7
	Total	178	100,0

Figura 26

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la infraestructura de la UGEL Oxapampa?



Interpretación

Según los resultados obtenidos se puede observar que el 69.7% de los usuarios de la "UGEL Oxapampa - Pasco" está totalmente satisfecho con la infraestructura de la institución, referente a ello es porque tiene áreas verdes, bancas para la espera, cafetín.

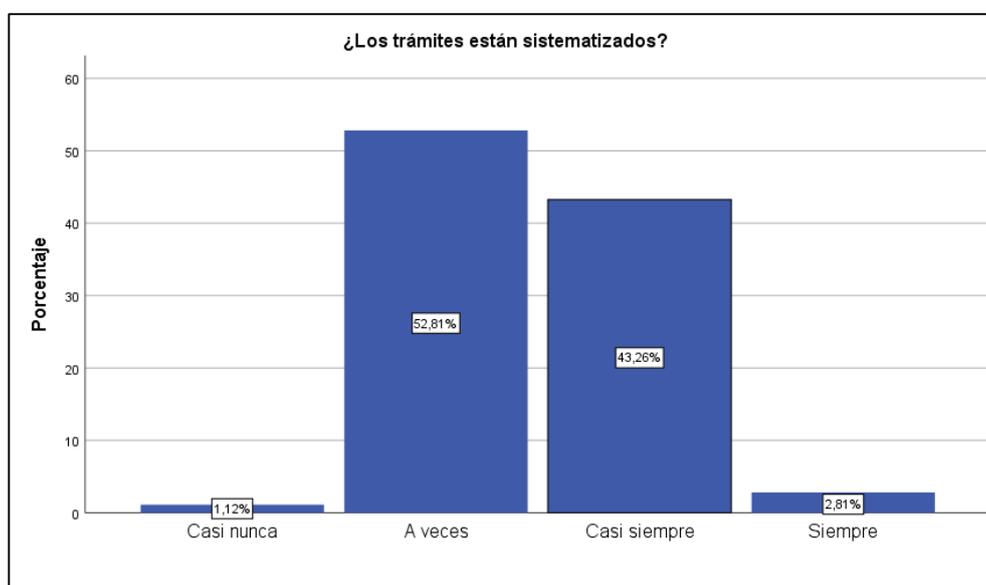
Tabla 30

¿Los trámites están sistematizados?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	2	1,1
	A veces	94	52,8
	Casi siempre	77	43,3
	Siempre	5	2,8
	Total	178	100,0

Figura 27

¿Los trámites están sistematizados?



Interpretación

Gracias a los resultados existentes se observa que el 52.8% de los usuarios de la "UGEL Oxapampa - Pasco", manifiesta que a veces los trámites están sistematizados; es porque muchas veces los usuarios no cuentan con su número de expediente y se tiene que buscar por fechas y nombres, el cual conlleva a la demora, sin embargo, un importante sector de los usuarios indica que casi siempre los trámites están sistematizados, muchos de los docentes pueden ingresar al sistema y verificar el estado de su trámite.

✓ **Dimensión: Confianza**

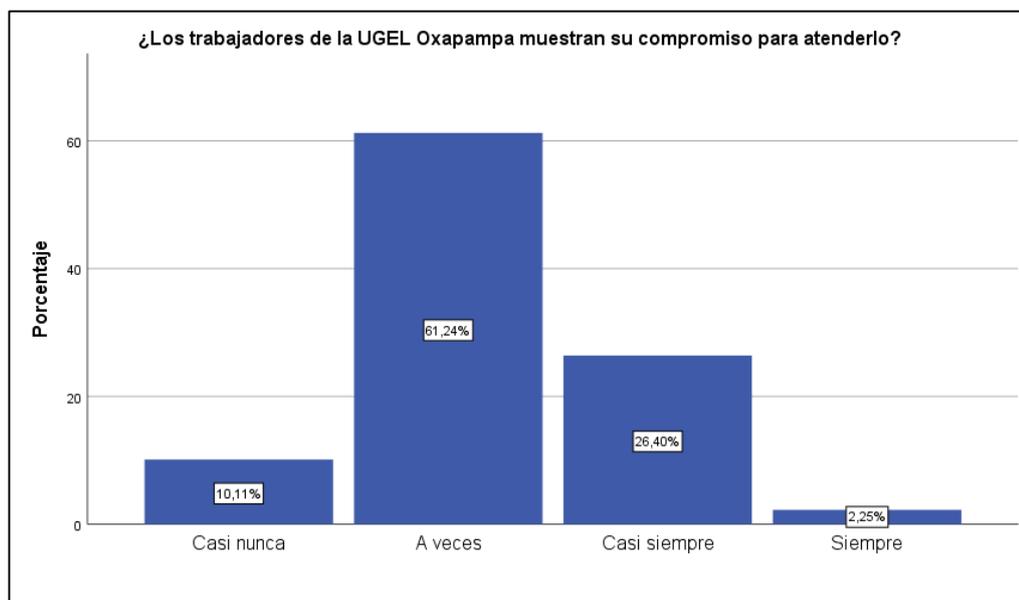
Tabla 31

¿Los trabajadores de la UGEL muestran su compromiso para atenderlo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	18	10,1
	A veces	109	61,2
	Casi siempre	47	26,4
	Siempre	4	2,2
	Total	178	100,0

Figura 28

¿Los trabajadores de la UGEL muestran su compromiso para atenderlo?



Interpretación

Según los resultados obtenidos se puede observar que el 61.2% de los usuarios de la UGEL Oxapampa - Pasco, consideran que a veces se comprometen a atender, ello debido a diferentes factores, algunos usuarios llegan cuando ya es hora de salida, y ello conlleva a interpretarse como falta de compromiso.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con respecto al objetivo general de acuerdo a los resultados existentes en esta investigación, se determinó que la gestión administrativa tiene repercusión en la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Oxapampa – Pasco 2023.

La investigación determinó que la misión de la Unidad de Gestión Educativa Local es clara y que refleja el sentir de la organización, que los trabajadores están de acuerdo con los objetivos y metas propuestas por la entidad, así mismo en cuanto a la organización los trabajadores están de acuerdo. Con respecto a la dirección los trabajadores manifiestan su desacuerdo, las actividades no están estandarizadas para el cumplimiento de los objetivos.

También se ha podido conocer que los usuarios están a gusto con el trato que muestran los trabajadores de la “*Unidad de Gestión Educativa Local*”, así como con la infraestructura, estos resultados finales indicaron que la mejora en el proceso de gestión administrativa conduciría a una mejora correspondiente en la calidad de servicio y por ende la satisfacción del usuario.

En este caso la investigación de Morales y Paredes (2020) realiza un análisis general del comportamiento de ambas variables; en nuestro caso la evaluación lo realizan los trabajadores en cuanto a la gestión administrativa y los usuarios en cuanto a la atención de los trabajadores de la “*UGEL Oxapampa*” quienes si se encuentran satisfechos con la atención brindada por los trabajadores de la entidad.

El trabajo determinó que si no hay una buena gestión administrativa, no hay satisfacción del usuario, este resultado se asemeja a lo indicado por Cárdenas (2021) quien determinó que los usuarios calificaron a la Planeación con un valor de 2.42, la organización con un valor de 2.65, la dirección con un valor de 2.21 y el control con un valor de 2.23.

Con respecto a la satisfacción del usuario, la investigación hay un resultado satisfactorio con la empatía, el conocimiento que muestran los trabajadores, así como con la infraestructura de la Unidad de Gestión Educativa Local Oxapampa, este resultado se asemeja a lo señalado por Cárdenas (2021), que concluye que los usuarios están satisfechos con los componentes de la calidad del servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local Nauta.

CONCLUSIONES

1. A partir de los resultados obtenidos en esta investigación, se puede concluir que la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local Oxapampa tiene resultados positivos en cuanto a la planificación; los trabajadores consideran que la misión es clara y refleja el sentir de la organización, que la visión si describe el propósito de la institución a largo plazo, que los valores representan las cualidades y lo que caracteriza a los trabajadores, los objetivos y metas propuestas por la entidad brindan la dirección de las acciones y si son alcanzables, las políticas y procedimientos están establecidas de forma que ayuda a lograr los objetivos y metas de la institución.
2. En cuanto a la organización la estructura organizacional es clara y establece las funciones para lograr los objetivos, las funciones están sistematizadas, cada trabajador conoce sus funciones con el objetivo de lograr la especialización, identifican con facilidad la autoridad en cada nivel, la institución propone métodos idóneos para realizar el trabajo de la mejor manera posible.
3. Con respecto a la dirección se observaron deficiencias, ya que, las personas que trabajan manifiestan que la UGEL Oxapampa no realiza acciones de motivación para el logro de objetivos, Los directores de cada órgano de línea y apoyo no tienen la capacidad de influir en sus subordinados, La comunicación interna no ayuda a cumplir los objetivos estratégicos.
4. En lo que respecta al control, de igual manera se encontraron deficiencias, ya que, las actividades no están estandarizadas, no cuenta con estándares de medición. Los usuarios se están a gusto con el trato que muestran los trabajadores de la institución.
5. De acuerdo con los resultados obtenidos se determinó que existe una buena planificación de la UGEL Oxapampa, los trabajadores consideran que la misión es clara, la visión describe el propósito de la institución, los valores establecidos representan las cualidades y lo que las caracteriza a los trabajadores, los objetivos y metas orientan el curso de las acciones y son alcanzables, las políticas y procedimientos están establecidos para

ayudar a lograr los objetivos y metas de la institución.

6. Con relación a que si la institución propone métodos idóneos para realizar el trabajo de la mejor manera posible los trabajadores muestran su indiferencia.
7. Con los resultados obtenidos se determinó que la dirección en la “*Unidad de Gestión Educativa Local Oxapampa*” muestra deficiencias, así mismo hay trabajadores que indican que la organización no realiza acciones de motivación para lograr los objetivos planteados y consideran que los directores de línea y apoyo no tienen capacidad de influir en sus subordinados y que la comunicación interna no tiene como propósito el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al director de la Unidad De Gestión Educativa Local Oxapampa, realizar acciones para mejorar la gestión administrativa, si bien es cierto los trabajadores se sienten identificados con la misión, pero no cuentan con mecanismos para el logro de los objetivos, así como establecer métodos para la realización de sus actividades.
2. Establecer reuniones constantes para evaluar la gestión, conjuntamente con los directivos y otras con el personal.
3. Realizar taller de capacitación en las funciones que desempeñan y puedan mejorar la empatía de los trabajadores, orientar mejor a los usuario, estandarizar la atención a los usuarios, de modo que todos reciban el mismo trato en la realización de sus trámites
4. Facilitar a través de los diferentes canales la información sobre los trámites a realizar.
5. Establecer mecanismos para cumplir los plazos establecidos para cada trámite, ello con el fin de responder de forma rápida y dentro de plazo establecido en cada trámite.
6. Actualizar y sistematizar los trámites para facilitar la atención a los usuarios. realizando talleres para mejorar el compromiso de los trabajadores de la UGEL Oxapampa, y brindar una adecuada atención.
7. Estandarizar la medición para el cumplimiento de actividades. Implementando un plan de comunicación interna con la finalidad de mejorar la cultura corporativa (Misión, Visión, Valores).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C., & Torres, L. (2020). *Administración de empresas elementos básicos*. Ecuador.
- Arias Gonzales, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Arequipa - Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Arias Gonzales, J., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Arequipa - Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación - Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Editorial EPISTEME, C.A. Sexta edición.
- Bao, C. L., Marcelo, M. L., Gutierrez, M. B., Bardales, R. V., Corcino, F. E., & Huamanyauri, W. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú*. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>.
- Bueno, R., Ramos, M., & Berrelleza, C. (2018). *Elementos básicos de administración*. Trillas.
- Cárdenas, J. A. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local - Nauta 2021*. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8976>.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional; la dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda edición. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México. Mc Graw Hill. (8va ed).
- Etkin, J. (2000). *Política, gobierno y gerencia de las organizaciones*. Prentice Hall, Buenos Aires.
- Fajardo, L. M., Vásquez, C. E., & Coloma, S. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador*. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5157>.
- Gonzales, R. (2021). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad Gestión Educativa Local N° 06 en Vitarte, 2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67729>.

- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Morales, D. C., & Paredes, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>.
- Munch, L. (2007). *Administración*. México. Pearson Educación.
- Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. (2021 de abril de 21). Obtenido de Presidencia del Consejo de Ministros:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1833691/Anexo%201_NTGCS_visado%20SGP.PDF.PDF?v=1619204885
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación*. Macro.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional (10ma ed)*. México. Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación de México, S.A.
- Rodríguez, B. (2019). *La gestión administrativa del servicio público en el Distrito de Educación 13d07 Chone-Flavio Alfaro, Período (2015-2017)*. Tesis de maestría. Universidad Central del Ecuador. Repositorio UCE.
<https://doi.org/chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/aabcae00-51a3-47e4-b59c-078f5f784be2/content>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Sandoval Ramos, G. (2024). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Oxapampa - Pasco 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.
<http://...>

ANEXOS



ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la Unidad De Gestión Educativa Local Oxapampa - Pasco 2023.

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	METODOLOGÍA	ITEM
<p>Problema general: ¿Cómo es la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la UGEL Oxapampa – Pasco 2023?</p> <p>Problemas específicos: PE.1. ¿Cómo es la planeación en la UGEL Oxapampa – Pasco 2023? PE.2. ¿Cómo es la organización en la UGEL Oxapampa – Pasco 2023? PE3 ¿Cómo es la dirección en la UGEL Oxapampa – Pasco 2023? PE4 ¿Cómo es el control en la UGEL Oxapampa – Pasco 2023?</p>	<p>Objetivo General: Determinar cómo es la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la UGEL Oxapampa – Pasco 2023</p> <p>Objetivos específicos: OE.1 Determinar cómo es la planeación en la UGEL Oxapampa – Pasco 2023 OE.2 Determinar cómo es la organización en la UGEL Oxapampa – Pasco 2023 OE.3 Determinar cómo es la dirección en la UGEL Oxapampa – Pasco 2023. OE.4 Determinar cómo es el control en la UGEL Oxapampa – Pasco 2023</p>	<p>Variable 1: Gestión Administrativa</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Nivel Descriptivo</p> <p>Diseño No experimental - transversal</p> <p>Población: Población 1: Trabajadores de la UGEL OXAPAMPA Población 2: 1500 Usuarios</p> <p>Muestra: Muestra 1: Trabajadores de la UGEL OXAPAMPA Muestra 2: Usuarios</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Escala de likert</p>

ANEXO 2

CUESTIONARIO 1

Encuesta para evaluar la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local – Oxapampa

Estamos realizando un estudio con el objetivo de analizar la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local. La información que nos proporcione es muy importante y será utilizada de forma estrictamente confidencial, la cual se analizara con fines estadísticos, por lo que agradecemos responder con sinceridad.

Marca con una X, de acuerdo a su percepción donde:

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3 = Me es indiferente

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

N°		5	4	3	2	1
Planificación						
1.	Considera que la Misión de la UGEL es clara y refleja el sentir de la organización					
2.	Considera que la Visión de la UGEL describe el propósito de la institución a largo plazo					
3.	Considera que los valores de la UGEL representan las características y cualidades pretendidas de los trabajadores					
4.	Los Objetivos y metas propuesto orientan el curso de las acciones y son alcanzables					
5.	Las Políticas y procedimientos de la UGEL están establecidos de tal forma que ayudan a lograr los objetivos y metas de la institución					
Organización						
6.	La estructura organizacional de la UGEL es clara y establece las funciones para lograr los objetivos					
7.	Las funciones están sistematizadas					
8.	Cada trabajador en la UGEL reconoce sus funciones con el objetivo de lograr la especialización					
9.	Es muy fácil identificar la autoridad en cada nivel dentro de la UGEL					
10.	La institución propone métodos idóneos para realizar el trabajo de la mejor manera posible					
Dirección						
11.	La UGEL realiza acciones de motivación para el logro de objetivos					
12.	Los directores de cada gerencia tienen capacidad de influir en sus subordinados					
13.	La comunicación interna en la UGEL tiene como propósito el cumplimiento de objetivos estratégicos.					
Control						
14.	En la UGEL las actividades están estandarizadas para el cumplimiento de objetivos organizacionales					
15.	La UGEL establece estándares de medición para las actividades realizadas.					



ANEXO 3

CUESTIONARIO

Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local - Oxapampa

Estamos realizando un estudio con el objetivo de analizar la atención que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local. La información que nos proporcione es muy importante y será utilizada de forma estrictamente confidencial, la cual se analizara con fines estadísticos, por lo que agradecemos responder con sinceridad.

Marca con una X, de acuerdo a su percepción donde:

Trato profesional durante la atención

1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la empatía de los trabajadores de la UGEL Oxapampa?
1. = Totalmente insatisfecho 4. = Satisfecho
2. = Insatisfecho 5. = Totalmente satisfecho
3. = Algo satisfecho
2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el respeto que muestran los trabajadores de la UGEL Oxapampa?
1. = Totalmente insatisfecho 4. = Satisfecho
2. = Insatisfecho 5. = Totalmente satisfecho
3. = Algo satisfecho
3. La atención es igual a todos los usuarios
1. = Nunca 4. = Casi siempre
2. = Casi nunca 5. = Siempre
3. = A veces
4. Los trabajadores de la UGEL Oxapampa conocen el proceso de los trámites a realizar
1. = Nunca 4. = Casi siempre
2. = Casi nunca 5. = Siempre
3. = A veces

Información

5. La información que le brindan los trabajadores de la UGEL es sencilla y fácil de entender
1. = Nunca 4. = Casi siempre
2. = Casi nunca 5. = Siempre
3. = A veces
6. La información que le brindan los trabajadores de la UGEL es precisa.
1. = Nunca 4. = Casi siempre
2. = Casi nunca 5. = Siempre
3. = A veces
7. La información que le brindan los trabajadores de la UGEL es clara
1. = Nunca 4. = Casi siempre

ANEXO 4
PANEL FOTOGRÁFICO
ENCUESTA AL PERSONAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL OXAPAMPA



ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL OXAPAMPA

