



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO
EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA
LOCAL CANCHIS CUSCO, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. FRANK ALEX CISNEROS CAHUANIHANCCO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO
EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA
LOCAL CANCHIS CUSCO, 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. FRANK ALEX CISNEROS CAHUANIHANCCO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

SEGUNDO MIEMBRO : 
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

ASESOR DE TESIS : 
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N°419-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 16 de diciembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 1130, presentado por **FRANK ALEX CISNEROS CAHUANIHANCCO**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CANCHIS CUSCO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **FRANK ALEX CISNEROS CAHUANIHANCCO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * ASESOR DE TESIS : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : jueves, 18 de diciembre de 2025
- * Hora : 3: 00 p.m

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (a)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

- DISTRIBUCIÓN:**
- Unid. Inv. (1)
 - Jurados (3)
 - Interesado (1)
 - Asesor de Tesis (1)
 - Archivo FCA (1)



RESOLUCIÓN N° 036-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 07 de abril 2025

VISTOS:

El Expediente 2025-CU-1230 de fecha 26 de marzo de 2025, del **Bach FRANK ALEX CISNEROS CAHUANIHANCCO**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, **Escuela Profesional de Administración y Marketing**

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. FRANK ALEX CISNEROS CAHUANIHANCCO**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CANCHIS CUSCO, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **ASESOR Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CANCHIS CUSCO, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. FRANK ALEX CISNEROS CAHUANIHANCCO**, en virtud de los considerandos expuestos

ARTÍCULO SEGUNDO - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA**.

ARTÍCULO TERCERO - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Benigno Callata Quispe
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
-BCQ/



RESOLUCIÓN N° 676-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 06 de diciembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-14796** de fecha 03 de diciembre del 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. FRANK ALEX CISNEROS CAHUANIHANCCO**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CANCHIS CUSCO, 2024;** conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró la propuesta del **ASESOR Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CANCHIS CUSCO, 2024;** correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. FRANK ALEX CISNEROS CAHUANIHANCCO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR DE INVESTIGACIÓN** al (a la) **Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Sc. S. Luzmarco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN, CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



25% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 16% Publicaciones
- 18% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

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



Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CANCHIS CUSCO, 2024	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	FRANK ALEX CISNEROS CAHUANIHANCCO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70665380
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-7518-7705
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02374215
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0631-795X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441



Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CANCHIS CUSCO País: Perú Departamento: Cusco Provincia: Canchis Distrito: Sicuani Coordenadas: Latitud: -14.27287 Longitud: -71.23043 https://maps.app.goo.gl/9hVNNHKApCsSgKY16</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Diciembre 2024 – Diciembre 2025
URL de disciplinas OCDE - Librería	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02



UNIVERSIDAD ANDINA
 NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
 DIRECCIÓN
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
 Dr. Roberto Payó Colquehuanco
 DIRECTOR
 UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo FRANK ALEX CISNEROS CAHUANIHANCCO, identificado con DNI Nro. 70665380 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
 Programa de Segunda Especialidad
 Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación**, **Trabajo Académico** denominada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD
DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CANCHIS CUSCO, 2024

Asesorado por: Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 05 de enero del 2026

Firma del Asesor (Obligatoria)

Firma (Obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi familia, Mamá Lilian, Papá Fredy, hermanos Yoselyn, Miguel y Gael, por ser mi refugio y mi mayor motivación. Mis padres que como amor y sacrificio inculcaron en mí valores y responsabilidades que fueron la base para alcanzar esta meta. Gracias por siempre confiar en mí y enseñar que todo se consigue con esfuerzo y dedicación.

A mis amigos, que siempre han estado durante mi formación, en especial para mi amigo Rex Lopez Pandia, que fue de gran ayuda y guía durante mi formación académica, por sus consejos y enseñanzas que me ayudaron a tomar las mejores decisiones en cada momento que atravesaba con dificultad.

Y a mí mismo, por no rendirme, por aprender en cada desafío que se me presentó hasta llegar aquí. Este logro es el reflejo de la perseverancia y motivación en mí mismo con esfuerzo y determinación en cada momento vivido.

Con mucha gratitud, dedico esta tesis a todos los que fueron parte de este viaje corto de mi vida, pero con mucha importancia para mí.



AGRADECIMIENTO

Llegar aquí no fue un camino fácil, y esta tesis no es solo el resultado de mi esfuerzo, sino también el apoyo y paciencia de todas las personas que contribuyeron para lograr terminarla satisfactoriamente durante su realización.

Primero, agradecer a mi familia, a mi madre Lilian y a mi padre Fredy que fueron el pilar, sustento y apoyo, que siempre han creído en mí. también agradezco a mis hermanos que siempre estuvieron motivando para poder lograr y avanzar como su ejemplo así ellos, gracias a mi familia que me dio el amor, ánimo y fortaleza en todo momento y nunca defraudado su apoyo incondicional, para que este sueño sea posible.

A mi asesor de tesis al Mg. Percy Gonzalo Puma Puma, gracias a su paciencia, por guiarme con conocimiento y motivación, lo cual me dio a conocer que en mi hay más talento de lo que yo mismo pude ver en mí.



ÍNDICE

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

ÍNDICE v

ÍNDICE DE TABLAS ix

ÍNDICE DE FIGURAS x

RESUMEN xi

ABSTRACT xii

INTRODUCCIÓN xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática 1

1.2. Formulación del problema..... 3

 1.2.1. Problema general..... 3

 1.2.2. Problemas específicos 3

1.3. Justificación de la investigación 3

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general..... 5

2.2. Objetivos específicos 5

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de investigación 6

 3.1.1. A nivel internacional 6

 3.1.2. A nivel nacional 8

 3.1.3 A nivel regional 9



3.2.	Bases teóricas	11
3.2.1.	Gestión administrativa.....	11
3.2.2.	Planeación	15
3.2.3.	Organización.....	17
3.2.5.	Control	19
3.2.6.	Calidad de servicio.....	20
3.2.7.	Elementos tangibles.....	25
3.2.8.	Fiabilidad.....	25
3.2.9.	Capacidad de respuesta	26
3.2.10.	Seguridad.....	27
3.2.11.	Empatía.....	28
3.3.	Marco conceptual.....	28

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1.	Hipótesis general	31
4.2.	Hipótesis específicas	31
4.3.	Variables.....	31
4.3.1.	Variable 1	31
4.3.2.	Variable 2.	32
4.4.	Operacionalización de Variables.....	33

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1.	Enfoque de la investigación	34
------	-----------------------------------	----



5.2.	Método de la Investigación	34
5.3.	Tipo de investigación	34
5.4.	Nivel de investigación	35
5.5.	Diseño de investigación	35
5.6.	Población y muestra	35
5.6.1.	Población	35
5.6.2.	Muestra	36
5.7.	Técnica e instrumento de recolección de datos	37
5.7.1.	Técnica	37
5.7.2.	Fuente.....	37
5.7.3.	Instrumento	37
5.8.	Confiabilidad y Validez del Instrumento	37
5.8.1.	Confiabilidad	37
5.8.2.	Validez de Instrumento	38
5.9.	Contrastación de Hipótesis	38

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1.	Presentación de resultados.....	45
6.2	Discusión de resultados.....	63

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE DATOS

CUESTIONARIO

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

EVIDENCIA DEL RECOJO DE DATOS



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables de investigación.....	33
Tabla 2 Población de estudio.....	36
Tabla 3 Alfa de Cronbach	38
Tabla 4 La gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.	39
Tabla 5 La planeación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.....	40
Tabla 6 La organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.....	41
Tabla 7 La dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.	42
Tabla 8 El control y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.	43
Tabla 9 Análisis descriptivo de gestión administrativa y sus dimensiones	45
Tabla 10 Análisis descriptivo de la calidad de servicio y sus dimensiones.....	48
Tabla 11 Prueba de Kolmogorov-Smirnov de las variables y sus dimensiones.....	51
Tabla 12 Niveles de correlación.....	52
Tabla 13 Correlación Rho de Spearman entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.	53
Tabla 14 Correlación Rho de Spearman entre la planeación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.	55
Tabla 15 Correlación Rho de Spearman entre la organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.	57
Tabla 16 Correlación Rho de Spearman entre la dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.	59
Tabla 17 Correlación Rho de Spearman entre el control y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.....	61



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	La naturaleza de la gestión administrativa.....	12
Figura 2	Proceso de la planeación	16
Figura 3	Brechas de la calidad de servicio	21
Figura 4	Calidad percibida.....	23
Figura 5	Análisis descriptivo de gestión administrativa y sus dimensiones.....	46
Figura 6	Análisis descriptivo de la calidad de servicio y sus dimensiones	49
Figura 7	Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.	54
Figura 8	Relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.	56
Figura 9	Relación entre la organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.	58
Figura 10	Relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.	60
Figura 11	Relación entre el control y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.	62



RESUMEN

El propósito central de la investigación fue determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, empleó el método deductivo, se enmarcó en el tipo aplicativo, con un nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por 100 trabajadores de dicha institución, de los cuales se seleccionó una muestra de 80 colaboradores, utilizando la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario validado con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.945. En cuanto al análisis descriptivo de la primera variable, gestión administrativa, se observó que el 50.0% de los encuestados la calificó como regular. De manera similar, respecto a la calidad del servicio, el 65.0% de los participantes manifestó una percepción también regular. La prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov arrojó un valor de significancia de 0.05, lo cual indica la ausencia de distribución normal en los datos. Por consiguiente, se aplicó la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman, obteniéndose un coeficiente de +0.664 y un valor p de 0.000, evidenciando una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Se concluye que la gestión administrativa desempeña un papel crucial, ya que su adecuada implementación permite responder de manera eficaz a los procesos de toma de decisiones, impactando directamente en la mejora de la calidad del servicio educativo ofrecido.

Palabras clave: Gestión, calidad, servicio, eficaz, decisiones.



ABSTRACT

The central objective of this research was to determine how administrative management and service quality are related at the Canchis Local Education Management Unit in Cusco, 2024. The study adopted a quantitative approach, employed the deductive method, and was framed within the application type, with a correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 100 employees from this institution, from which a sample of 80 collaborators was selected, using the survey technique and a validated questionnaire with a Cronbach's alpha coefficient of 0.945. Regarding the descriptive analysis of the first variable, administrative management, it was observed that 50.0% of respondents rated it as average. Similarly, regarding service quality, 65.0% of participants also expressed an average perception. The Kolmogorov-Smirnov normality test yielded a significance level of 0.05, indicating the absence of a normal distribution in the data. Consequently, the Spearman's Rho nonparametric correlation test was applied, obtaining a coefficient of +0.664 and a p-value of 0.000, demonstrating a statistically significant relationship between both variables. It is concluded that administrative management plays a crucial role, as its proper implementation allows for an effective response to decision-making processes, directly impacting the improvement of the quality of the educational service offered.

Keywords: Management, quality, service, efficient, decisions.



INTRODUCCIÓN

La investigación titulada "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis, Cusco, 2024" tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en dicha institución. Actualmente, muchas organizaciones emplean la motivación como una herramienta clave para su desarrollo, ya que contribuye al cumplimiento de objetivos, optimiza el desempeño en diversas áreas y mejora la productividad laboral. La motivación impulsa a los individuos a actuar de manera específica en función de sus metas.

Por ello, es fundamental desarrollar esta investigación para analizar la relación entre estas dos variables, dado su impacto en las organizaciones, especialmente en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis, Cusco.

Esta investigación consta de seis capítulos, los cuales se describen a continuación:

El capítulo I: Contiene la descripción detallada de la realidad problemática la cual es respecto a la relaciona de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión de Educación Local Canchis Cusco.

Así mismo se verá el problema principal, se detallará también los problemas secundarios.

En el capítulo II: Se mostrará el objetivo general de la investigación presente, así como los objetivos específicos.

En el capítulo III: Se dará a conocer el marco teórico de referencia, también se verán las investigaciones que se tomará como antecedentes a esta investigación, se verá también el marco conceptual el mismo que es principal y de gran importancia en el entendimiento del contenido planteado.



El capítulo IV: De esta investigación está conformado por el planteamiento de la hipótesis general y por las hipótesis específicas, también el detalle de las variables y de la operacionalización de estas.

En el capítulo V: Podremos ver la metodología que se ha utilizado en la investigación presente, este apartado muestra el enfoque a utilizar en la investigación, el método, el tipo, el nivel y el diseño de investigación, así como la determinación de la población y la muestra. Se detallará la técnica y el instrumento a utilizar en la recolección de datos.

El contenido del capítulo VI: Contiene los resultados que se obtuvieron a partir de la recolección de datos y la interpretación de estos datos. En la última parte podremos ver las conclusiones y recomendaciones a partir de la investigación presente.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Exposición de la situación problemática

La globalización hace que las organizaciones se desarrollen progresivamente y, en este contexto, la ejecución correcta de actividades administrativas y gerenciales es primordial, ya que regula los recursos disponibles para la organización y orienta las a la organización al logro de objetivos de expansión orientados a la generación de oportunidades económicas y sociales., ,,,,demostrando la influencia de la motivación laboral sobre Robbins & Coulter (2005) afirman que la gestión administrativa se alude a la sincronización de actividades laborales, de tal manera que se ejecuten de forma eficiente y eficaz en colaboración con otros, constituyendo así el objetivo primordial de toda gestión. Parasumaram et al. (1988) mencionan que la calidad del servicio es una percepción extrínseca atribución basada en la experiencia del cliente sobre el servicio que el cliente percibió a través del encuentro de servicio.

A nivel global, las organizaciones también requieren una gestión eficiente. El éxito o el fracaso de las corporaciones multinacionales está condicionado por la eficacia de la administración. La gestión eficaz implica el establecimiento de procesos definidos, la asignación adecuada de recursos, el monitoreo del rendimiento y la formulación de decisiones estratégicas para preservar altos estándares de atención eficiente. Asimismo, las organizaciones consideran que la gestión administrativa es fundamental para elevar el estándar general de calidad del servicio a lo largo del tiempo. La calidad



es una rutina más que una actividad. Según los expertos en gestión empresarial y calidad, para identificar y abordar áreas de mejora, es necesario establecer un sistema de control de calidad, recopilar y analizar datos, y considerar los comentarios continuos de los clientes por parte de la gerencia.

En el contexto latinoamericano, organizaciones en diversos países de la región, como México, Colombia y Paraguay, han demostrado un deficiente nivel en la gestión de las instituciones públicas, lo que impide un desarrollo adecuado del patrimonio de estos establecimientos. Como resultado, las quejas de la población sobre este asunto son evidentes e insistentes, centradas principalmente en el nivel de atención, debido a la carencia de estrategias de planificación que propicien un mayor acceso, donde la administración se limita a cumplir con lo esencial sin preocuparse por la satisfacción del usuario. Por otro lado, existen conflictos internos entre ciertos empleados que buscan ascender en la jerarquía organizacional de la institución, lo cual provoca deficiencias en los procesos y en la gestión de documentos, así como una falta de conocimiento de las funciones, ausencia de evaluaciones, no se reconoce el cumplimiento de alguna función, falta de compañerismo, además, algunos empleados indican una carencia de organización debido a la falta de oportunidades para el ascenso de personas con grados de especialización o profesional. Asimismo, hay procesos que no están siendo controlados, especialmente en la atención.

El Perú enfrenta numerosos problemas sobre todo en las entidades públicas debido a numerosos trámites burocráticos y complejos, los cuales retrasan los procesos, lo que resulta en deficiencias en la calidad del servicio público y la gestión administrativa. En respuesta, el Estado implementa normativas con el objetivo de optimizar la gestión administrativa de manera eficiente. El diario Gestión (2019) reporta que el 71% de los usuarios peruanos, al no recibir un servicio adecuado, optan por acudir a otra entidad que satisfaga sus expectativas, y el 36% expresa sus quejas en redes sociales debido a la ineficiencia de estas entidades. Por otro lado, algunas empresas privadas



consideran que satisfacer al usuario y proporcionar una mejor calidad del servicio público en una organización depende de las expectativas y percepciones del usuario al recibir un servicio específico, lo cual puede constituir un notable logro para la organización.

Por ello, esta investigación busca, en primera instancia, analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis, Cusco. Tras su análisis, permitió proponer estrategias adecuadas para optimizar la gestión administrativa y mejorar la calidad del servicio ofrecido.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- **PG:** ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- **PE1:** ¿De qué manera se relaciona la planeación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024?
- **PE2:** ¿De qué manera se relaciona la organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024?
- **PE3:** ¿De qué manera se relaciona la dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024?
- **PE4:** ¿De qué manera se relaciona el control y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024?

1.3. Justificación de la investigación

Justificación teórica: Este estudio tiene como propósito analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis, Cusco, considerando su impacto en el funcionamiento eficiente de las



organizaciones y en la prestación de un servicio óptimo. Asimismo, la revisión bibliográfica permitirá definir con claridad los conceptos clave, facilitando la formulación de recomendaciones orientadas a mejorar la gestión administrativa y fortalecer la calidad del servicio a largo plazo.

Justificación metodológica: Los resultados obtenidos evidenció la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis, Cusco, sirviendo como referencia para futuras investigaciones sobre estas variables, aplicando el método científico. Además, el instrumento de investigación, diseñado bajo este enfoque, recopilará las opiniones de los involucrados en el programa, permitiendo determinar con precisión la relación entre las variables estudiadas.

Justificación práctica: Finalmente, se pretende destacar la relevancia de la investigación en el ámbito de la administración de empresas, beneficiando a la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis, Cusco, y contribuyendo al fortalecimiento de sus estrategias en gestión administrativa y calidad de servicio.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- **OG:** Determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

2.2. Objetivos específicos

- **OE1:** Determinar de qué manera se relaciona la planeación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024
- **OE2:** Determinar de qué manera se relaciona la organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024
- **OE3:** Determinar de qué manera se relaciona la dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024
- **OE4:** Determinar de qué manera se relaciona el control y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de investigación

3.1.1. A nivel internacional

Acosta (2022) El trabajo de investigación busca analizar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio que brindan la administración de cementerios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato. Para lo cual maneja el método descriptivo, correlacional, de diseño no experimental y transeccional. Se aplicó la técnica de la encuesta, aplicada a una muestra total de 102 usuarios. Los resultados comprobaron que existe una relación significativa entre las variables por lo que se pudo concluir que la gestión administrativa se relaciona fuertemente con la calidad de servicio.

Según Hidalgo & Orozco (2023) En su investigación, se proponen determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa en la calidad de servicios en el Sindicato de Chóferes del Cantón Penípe, a través del método hipotético – deductivo, de tipo descriptiva y de diseño no experimental, utilizó una muestra compuesta por 187 habitantes, se aplicó la técnica de la encuesta siendo el instrumento el cuestionario. Los resultados que evidencian que la gestión administrativa provoca cierto impacto en la calidad de servicios, por lo que se pudo concluir desarrollando una propuesta de estrategias que estén orientadas a la mejora de las variables de estudio.



González (2023) desarrollo su investigación con objetivo de determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicios con los usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas. En el estudio, se empleó una metodología correlacional, con un enfoque cuantitativo, no experimental, utilizando la técnica de censo y el cuestionario como instrumento. La muestra estuvo compuesta por 366 usuarios. Los resultados permitieron concluir que existe relación fuerte entre las variables de estudio es decir que mientras mejor sea la gestión administrativa mayor será la calidad de servicio que reciban los usuarios de la entidad.

Vargas (2022) La investigación tiene como objetivo evaluar la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo Ecuador. Se empleo un método descriptivo, analítico, explicativo, deductivo e inductivo, la muestra se conformó por 98 usuarios, la recolección de datos, obtenidos mediante la técnica de la encuesta. Los resultados permites conocer la importancia de la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio por lo que se concluyó elaborando estrategias para los procesos de planificar, organizar y motivar un desempeño positivo para satisfacción de los usuarios.

La investigación desarrollado por Milligan (2023) tiene como objetivo establecer de qué manera la gestión administrativa índice en la calidad de servicio de los comerciantes minoristas artesanales, de la asociación ciudad López, para lo cual se aplicó el método con enfoque cualitativo, así como el método inductivo, deductivo, se aplicó la técnica de la encuesta para la recopilación de información, los resultados evidenciaron falta de protocolos, políticas y procesos administrativos han generado una deficiente gestión administrativa, por lo que se concluye recomendando implementar un modelo de gestión administrativa, enfocada a mejorar la calidad del servicio.



3.1.2. A nivel nacional

Polo & Sánchez (2022) Realizaron una investigación con el objetivo explicar la relación existente entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, para lo cual aplico el método de tipo aplicado de enfoque cuantitativo y nivel correlacional, de diseño no experimental, la muestra se conformó por 147 usuarios, se usó el cuestionario como instrumento bajo la técnica de la encuesta. Los resultados demostraron según Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de 0,726 y una significancia $<.001$. Por lo tanto, se concluyó que, que existe relación directa y significativa entre las variables gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad.

El autor Ajalla (2022) desarrollo su tesis con el objetivo de establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, a partir de este objetivo se utilizó el método cuantitativo, de nivel básico, correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la muestra se conformó por 30 colaboradores, se aplicó como instrumento el cuestionario y técnica de la encuesta. Los resultados demostrados una correlación positiva de Rho de Spearman de 0,715 y un valor de significancia de 0,000. Por lo que se concluyó afirmando de que existe una correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio público en la institución pública de Madre de Dios.

Romo (2023) Desarrollo su investigación con el propósito de determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el hospital público en la Región Junín, para lo cual aplico la metodología de tipo básico, con enfoque cuantitativo, de nivel relacional, con diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 105 usuarios, Como resultado principal, se obtuvo un Test estadístico Tau b de Kendall significativo de 0,437



($p < 0.001$) respecto a las variables gestión administrativa y la calidad de servicio. Con ello, se llegó a la conclusión de que existe una relación significativa entre ambas variables.

Vargas (2024) Realizo una investigación con el objetivo general de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital nacional de Lima, la investigación se desarrolló bajo una metodología cuantitativa, con un diseño no experimental de corte transversal y un alcance correlacional, la muestra se conformó por 98 colaboradores, se aplicó como instrumento el cuestionario bajo la técnica de la encuesta. Los resultados evidenciaron una correlación Rho de Spearman de 0.472 y un valor p de 0.000 entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, por lo que se concluyó de que ambas variables guardan una relación significativa.

Reategui (2025) Realizaron una investigación con el objetivo general de determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en una IPRESS privada de hemodiálisis, Chiclayo, la investigación se desarrolló bajo el método descriptiva, correlacional, con enfoque mixto, de diseño no experimental y transversal, la muestra se conformó por 35 colaboradores, se aplicó como instrumento el cuestionario bajo la técnica de la encuesta. Los resultados permiten concluir que existe un nexo positivo alto entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, con una correlación Rho de Spearman de 0,746. y un nivel de significancia de 0.001.

3.1.3 A nivel regional

Benito (2024) En su trabajo de investigación estableció como objetivo, determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidades provinciales de la Región Puno , para lo cual uso el método con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal ; la muestra se conformó por 193



colaboradores, la recolección de datos se dio mediante usando como instrumento el cuestionario y las técnicas de la encuesta. Los resultados evidenciaron que ambas variables guardan relación por lo que se concluyó que una gestión administrativa eficiente mejora significativamente el desempeño laboral de los trabajadores municipales.

El autor Pando (2022) Desarrollo su investigación con el objetivo determinar si la gestión administrativa se relaciona con el logro de objetivos organizacionales según la perspectiva del personal de la sociedad de beneficencia pública de Puno. Para lo cual aplico el método con enfoque es cuantitativo, de alcance correlacional, de diseño no experimental transaccional, para la recopilación de información se utilizó la técnica de la encuesta, la muestra se conformó por 68 colaboradores, los resultados evidenciaron que las variables guardan una fuerte relación lo que permitió concluir que la gestión administrativa es muy importante para logro de objetivos organizacionales.

Pinto (2024) Desarrollo una investigación con el propósito de analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno. Para lo cual aplico el método con enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, con diseño correlacional transversal, se aplicó la técnica de la encuesta, a una muestra total de 44 colaboradores. Los resultados evidenciaron una correlación extremadamente fuerte de 0,990, con un p-valor de 0,000, por lo que se concluyó que, la gestión administrativa se relaciona significativamente con el desempeño laboral.

Calsina (2024) Desarrollo su investigación con el objetivo de determinar la relación existente entre el gobierno electrónico y la gestión de administrativa en la percepción de usuarios de la Universidad Nacional del Altiplano, se usó el método con enfoque cuantitativo, de tipo no experimental con un diseño



descriptivo correlacional la muestra se conformó 152 colaboradores, se aplicó la técnica de la encuesta. Los resultados evidenciaron una correlación de Rho Spearman $Rho=0,585$ y un nivel de significancia de 0.000 por lo que se concluyó que entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa existe un nivel de correlación positiva considerable.

Atencio (2024) Desarrollo la investigación con el propósito de determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo. Para lo cual aplico el método con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y de diseño no experimenta, la recolección de información se dio bajo la técnica de la encuesta, aplicada a una muestra total de 72 colaboradores. Los resultados evidenciaron una correlación de Rho de Spearman de 0,763, con una significancia de 0,000. Por lo que se concluyó que una gestión administrativa sólida y eficaz es esencial para garantizar una atención de calidad a los ciudadanos.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Gestión administrativa

Deza & Castillo (2023) La gestión administrativa abarca la planificación, dirección, organización y control de los recursos disponibles en la empresa para alcanzar el éxito empresarial. Este proceso facilita la obtención de una mayor calidad en el funcionamiento y el cumplimiento de los requisitos de la organización. Considerando la utilización eficiente de los recursos disponibles.

Griffin (2016) La gestión administrativa es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y actividades de una organización para lograr sus objetivos. Ninguna organización tendrá éxito a menos que destinen sus actividades productivas mediante la utilización de una gestión eficiente.

Chiavenato (2009) La gestión administrativa es crucial en cualquier organización, ya que facilita el trabajo eficiente al cumplir con cada etapa necesaria para llevar a cabo un proceso específico para alcanzar los objetivos establecidos y ejecutar las actividades de cualquier empresa de manera sistemática, realizando ciertas tareas con el fin de lograr las metas deseadas.

Figura 1

La naturaleza de la gestión administrativa



Nota. Esta figura muestra la naturaleza de la gestión administrativa según Griffin (2016)

- ✚ La gestión como proceso: la gestión consta de una serie de procesos interrelacionados actividades de planificación, organización y control. Todas las actividades se llevan a cabo en una secuencia adecuada con un enfoque sistemático para garantizar que todas las acciones se realicen dirigidos al logro de objetivos comunes. Por lo tanto, se considera un proceso de organizar y emplear recursos para lograr los objetivos predeterminados.
- ✚ La gestión como disciplina: La gestión es un cuerpo sistematizado de conocimientos que se ha desarrollado, crecido y evolucionado a lo largo de los años a través de la práctica e investigación. El conocimiento así acumulado se difunde a generaciones sucesivas de los directivos y utilizados por ellos en el desempeño de su trabajo. Así, se ha convertido



en un campo de estudio separado con sus propios principios y prácticas y, por lo tanto, evolucionó como una disciplina independiente con sus propias técnicas y enfoques.

- ✚ **Gestión como grupo:** la gestión normalmente se refiere a un grupo de gerentes trabajando en una organización. Incluye tanto al alto ejecutivo como a la primera línea. supervisores. Estos directivos desempeñan sus funciones de forma conjunta como grupo. el éxito de los negocios no depende de la eficiencia de uno, sino de todos los directivos juntos.
- ✚ **La gestión como ciencia y arte:** La gestión se considera una ciencia y también un arte. la ciencia se refiere a un cuerpo sistemático de conocimientos con referencia a la comprensión de algún fenómeno o tema u objeto de estudio. Establece una relación de causa y efecto entre variables. Se basa en explicación sistemática, análisis experimental, evaluación crítica y lógica consistencia. En la ciencia aprendemos el "por qué" de un fenómeno. En cuanto al arte, sabes que se refiere a lograr el resultado deseado a través de aplicación de la habilidad. Es un proceso personalizado y afirma que no hay mejor forma de hacer una cosa.

3.2.1.1. **Objetivos de la gestión administrativa**

Robbins & Coulter (2005) La gestión administrativa ayuda al uso eficiente y eficaz de los recursos disponibles de una organización. Los objetivos son los resultados finales hacia los cuales se encaminan todos los esfuerzos gerenciales y organizacionales se dirigen las actividades que incluyen:

- ✚ **Utilización óptima de los recursos:** la dirección debe intentar asegurar el máximo desembolso con el mínimo esfuerzo y recursos aprovechando los medios humanos y materiales



disponibles en una organización para obtener los mejores resultados.

- ✚ **Aumento de la productividad de todos los factores de producción:** mediante la adecuada gestión administrativa se minimiza la pérdida de tiempo, dinero y esfuerzos mediante la utilización adecuada de diversos factores de producción como el capital y el trabajo. Esto conducirá a un aumento de la eficiencia de todos los factores de producción. También debería tratar de establecer estándares más altos en las producciones cada año y deberíamos esforzarnos más para alcanzar estos objetivos.
- ✚ **Retorno justo del capital:** la gestión administrativa adecuada debe proporcionar un retorno justo a los propietarios sobre el capital invertido por ellos. La gerencia debe mantener la inversión y también debería atraer más inversiones para el crecimiento y la expansión.
- ✚ **Crear buena voluntad:** la dirección debe apuntar a construir la reputación de la empresa a través de diversas actividades como popularizar productos mediante publicidad, razonable precio, productos de buena calidad, etc. El entorno empresarial es dinámico y está influenciado por una serie de factores.
- ✚ **Enfrentar los desafíos del entorno cambiante:** empresas que no pueden adaptarse a las situaciones cambiantes, no podrá sobrevivir. La gestión administrativa debe formular medidas para hacer frente a los desafíos del entorno cambiante. De este modo, la gestión puede ayudar a una organización a sobrevivir y crecer.



3.2.2. Planeación

Deza & Castillo (2023) La planificación es el proceso mediante el cual los administradores establecen metas y especifican cómo deben alcanzarse. Los planes tienen dos componentes básicos: declaraciones de resultados o metas y declaraciones de acción. Resultado o meta las declaraciones representan el estado final: las metas y los resultados que los gerentes esperan alcanzar. Declaraciones de acción reflejan los medios por los cuales las organizaciones avanzan para alcanzar sus objetivos.

Marco et al. (2016) La planificación implica establecer los fundamentos que orienten la acción futura. El proceso de planificación implica la identificación de los objetivos, el estado futuro deseado y las directrices generales de las acciones a llevar a cabo. En este contexto, planificar implica establecer los objetivos que se pretenden lograr y los métodos apropiados para alcanzarlos.

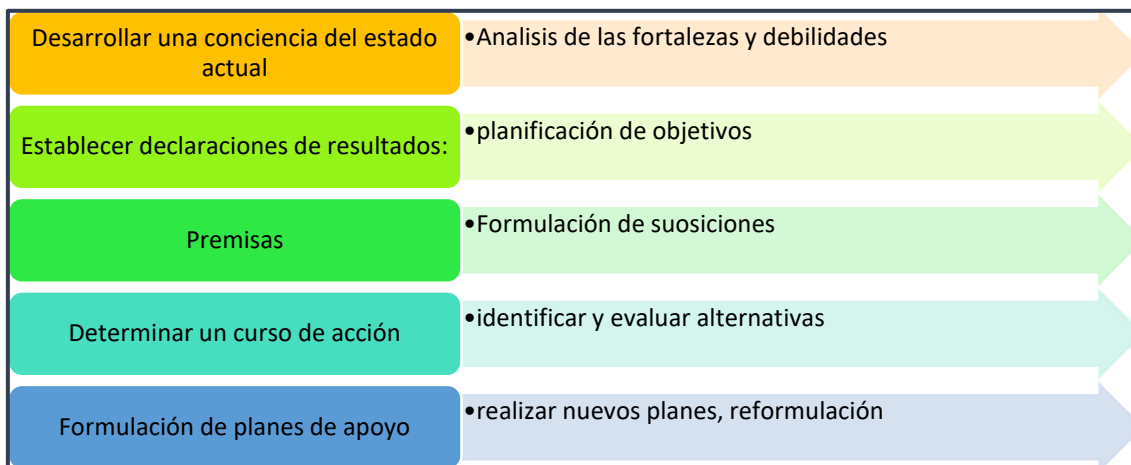
Decenzo et al. (2015) La planificación es un proceso mediante el cual la actividad organizacional se le puede dar significado y dirección. La planificación es esencial para alcanzar los objetivos y metas establecidos, empleando diversos cursos de acción de manera eficiente. Se distingue por ser el primer paso de la gestión administrativa de una empresa, respondiendo a múltiples interrogantes para su formulación.

3.2.2.1. Proceso de la planeación

Hernández (2011) La planificación es un proceso. Idealmente, está orientado al futuro, es integral, sistemático, integrado y negociado implica una búsqueda exhaustiva de alternativas y analiza información relevante, es de naturaleza sistemática y comúnmente participativo.

Figura 2

Proceso de la planeación



Nota. Esta figura muestra el proceso de planeación según Hernández (2011)

- ✚ **Desarrollar una conciencia del estado actual:** El primer paso en el proceso de planificación es conciencia. Es en este paso que los gerentes construyen las bases sobre las cuales desarrollarán sus planes, señala sus compromisos, reconoce sus fortalezas y debilidades y plantea una visión de futuro.
- ✚ **Establecer declaraciones de resultados:** El segundo paso en el proceso de planificación consiste en decidir hacia dónde se dirige la organización o hacia dónde se dirige terminar." Idealmente, esto implica establecer objetivos. Así como su objetivo en este curso podría ser obtener un cierto grado, los gerentes en varios niveles en la jerarquía de una organización establecen metas
- ✚ **Premisa:** En este paso del proceso de planificación, los gerentes establecen las premisas o supuestos sobre los cuales construirán sus declaraciones de acción. La calidad y el éxito de cualquier plan dependen de la calidad de sus elementos subyacentes suposiciones. A lo largo del proceso de planificación, se deben



traer a la luz los supuestos sobre eventos futuros superficie, monitoreado y actualizado.

- ✚ **Determinar un curso de acción:** En esta etapa del proceso de planificación, los gerentes deciden cómo pasar de su posición actual a su posición actual objetivo (o hacia su dominio). Desarrollan una declaración de acción que detalla lo que se debe hacer, cuándo, cómo y por quién. El curso de acción determina cómo una organización pasará de su posición actual a su posición futura deseada.
- ✚ **Formulación de planes de apoyo:** El proceso de planificación rara vez termina con la adopción de un plan general. Los gerentes a menudo necesitan desarrollar uno o más planes de apoyo o derivados para reforzar y explicar su plan básico.

3.2.3. Organización

Marco et al. (2016) La organización se refiere a la acción de estructurar una entidad social, constituida deliberadamente para la consecución an objetivos específicos. Esta función de la gestion adminsitrativa consiste fundamentalmente en la estructuración de la organización y la forma óptima de distribuir el trabajo, cómo agrupar y coordinar las tareas de manera más eficaz, así como el establecimiento de jerarquías de autoridad, responsabilidad, y la asignación de individuos y recursos a posiciones específicas.

Decenzo et al. (2015) Afirma que una vez elaborados los planes, la dirección debe organizar las actividades y recursos físicos de la empresa para llevar a cabo los programas seleccionados exitosamente. También implica determinar las relaciones de autoridad y responsabilidad entre funciones, departamentos y personal en varios niveles para garantizar una y eficaz función



conjunta para lograr el objetivo. La función de gestión administrativa se ocupa principalmente de identificar las tareas involucradas y agruparlos en unidades y departamentos, y definir las funciones y responsabilidades de las personas en diferentes puestos dentro de cada departamento para un buen esfuerzo coordinado y cooperativo en la organización.

Robbins & Coulter (2005) Menciona que la organización es un proceso significativo y cumple múltiples propósitos. Los enfoques convencionales respecto a la organización los trabajos están siendo objeto de cuestionamiento y reevaluación a medida que los gerentes buscan diseños estructurales que proporcionen un mejor soporte y faciliten la labour de los empleados, es decir, aquellos que logren eficiencia y, al mismo tiempo, posean la flexibilidad requerida para alcanzar el éxito en el entorno dinámico actual.

3.2.4. Dirección

Robbins & Coulter (2005) La dirección consiste en guiar al equipo que laborará en la organización para lograr los objetivos y metas establecidos. Cumple con la directriz establecida para lograr un objetivo tanto los empleados y directivos de la organización.

Marco et al. (2016) la dirección implica determinar cómo canalizar los esfuerzos humanos hacia la consecución de los objetivos definidos. A medida cuando se avanza en la jerarquía organizacional, la importancia de la función directiva aumenta, dado que el director es responsable de los resultados obtenidos por su equipo.

Hernández (2011) La dirección incluye guiar a los subordinados, supervisando su desempeño, comunicándolos efectivamente y motivándolos. El gerente debe ser un buen líder el cual debería poder mandar y emitir instrucción sin despertar ningún resentimiento entre los subordinados. el debería vigilar el



desempeño de sus subordinados y ayudarlos cuando encuentran alguna dificultad. El sistema de comunicación, es decir, el intercambio de la información debe tener lugar periódicamente para construir un entendimiento común y claridad. Los gerentes también deben comprender las necesidades de los subordinados e inspirarlos hacer lo mejor que puedan y fomentar la iniciativa y la creatividad.

3.2.5. Control

Decenzo et al. (2015) El control es una cuestión técnica para lograr el objetivo organizacional. Pero su ejercicio evoca varios tipos de respuestas de los miembros de una organización. El control es requerido para observar el progreso del trabajo y protegerse contra posibilidades de fracaso en el resultado. Es necesaria información adecuada sobre el desempeño del sistema administrativo para decisiones oportunas que emanen como medidas de control. El objetivo principal del control es asegurarse de que la operación real se ajuste a los estándares establecidos.

Marco et al. (2016) El control como función de la gestión administrativa, tiene como objetivo verificar los resultados alcanzados a través de la acción organizacional y compararlos con los planes establecidos. El propósito de los procesos de control es identificar las discrepancias entre lo planificado y los resultados alcanzados, determinar las causas del desvío y corregir la dirección de la acción organizacional a través de acciones correctivas dirigidas hacia los objetivos establecidos.

Robbins & Coulter (2005) El proceso de planificación está intrínsecamente vinculado al de control, dado que ejercer control sin basarse en un plan carecería de significado, al no contar con un parámetro que sirva de referencia tanto para la acción organizacional como para el proceso de control.



3.2.6. Calidad de servicio

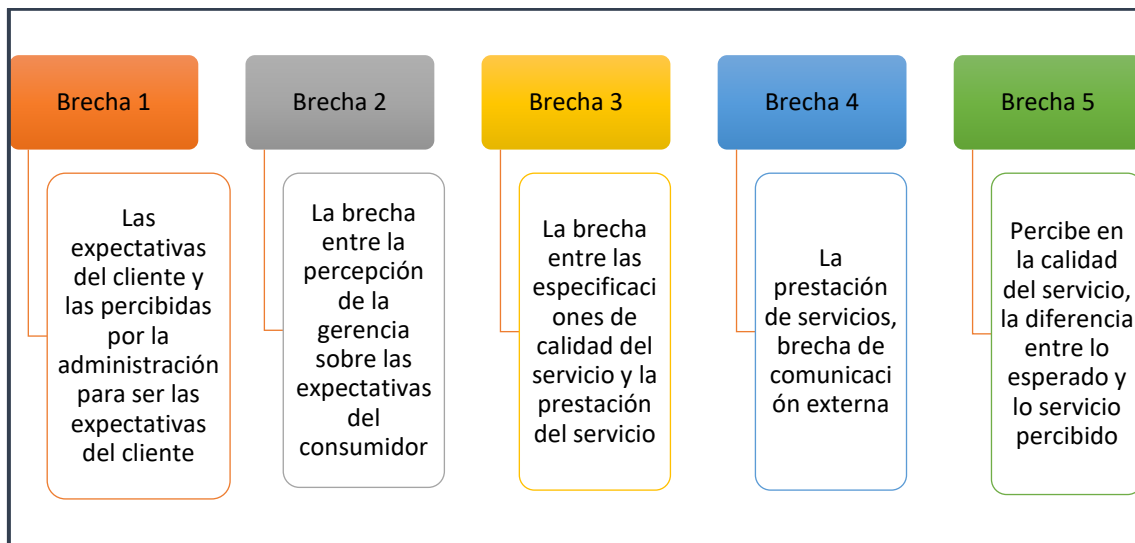
Morten (2014) La calidad del servicio es la prestación de un servicio excelente o superior en relación con las expectativas del cliente. La calidad del servicio es un diferenciador clave para cualquier cliente cuando tiene que tomar una decisión elección entre diferentes minoristas. Los altos estándares de servicio crean la satisfacción del cliente y lealtad. Como resultado, se desarrolla una relación a largo plazo. Un bajo nivel de calidad del servicio obligará a los clientes a buscar alternativas

Dhamer (2018) La calidad del servicio puede resultar compleja, incluso cuando los fallos están de naturaleza palpable. No obstante, es esencial elevar la calidad del servicio y sostenerla en niveles óptimos, dado que constituye un factor determinante en comportamientos significativos de los clientes, tales como recomendaciones de boca a boca, compras repetidas.

Parasumaram et al. (1988) mencionan que la calidad del servicio es una percepción extrínseca atribución basada en la experiencia del cliente sobre el servicio que el cliente percibió a través del encuentro de servicio. Desarrollaron un modelo de Análisis de Brechas”, es un modelo bien conocido de calidad de servicio. Este modelo muestra una visión integrada de la relación consumidor-empresa. la idea principal del modelo se centra en la premisa de que la calidad del servicio depende del tamaño y dirección de las cinco brechas que pueden existir en el proceso de prestación de servicios.

Figura 3

Brechas de la calidad de servicio



Nota. Esta figura muestra las brechas de la calidad de servicio Parasumaram et al. (1988)

Otro estudio sobre la calidad del servicio es presentado por Gronroos (2015), quien se centra en un modelo que es una comparación entre las expectativas del cliente sobre el servicio y su experiencia del servicio que han recibido anteriormente. Este modelo se denomina "servicio total percibido" se enfatiza en lo que el cliente realmente busca y lo que evalúa, la calidad del servicio se basa en dos dimensiones. La primera dimensión es la calidad técnica y esta dimensión se refiere al resultado, lo que se entrega o lo que el cliente obtiene del servicio. La siguiente dimensión es la calidad funcional que se refiere a la manera en que se entrega el servicio o cómo se entrega. Ambas dimensiones afectan a la imagen corporativa y a la percepción de la calidad de diversas maneras.



3.2.6.1. Percepción de la calidad de servicio

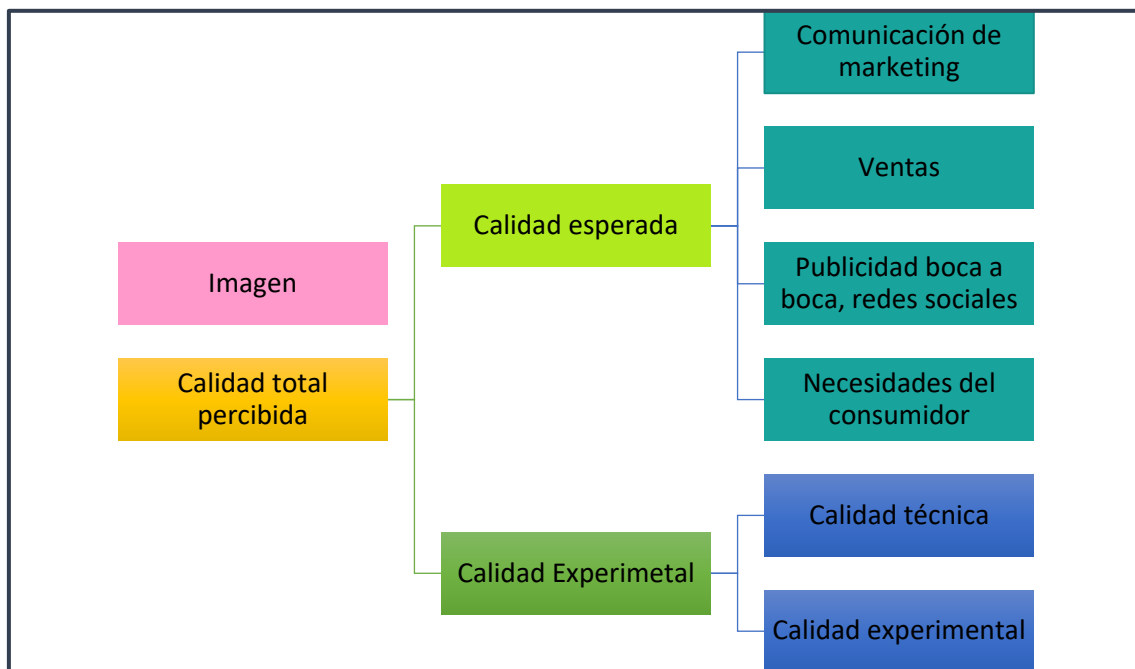
Berry & Zeithaml (1988) Señalan que la calidad se percibe en gran medida de forma subjetiva. Sin embargo, el proceso de percepción de la calidad es más complicado. No son sólo las experiencias de las dimensiones de calidad las que determinan si la calidad se percibe como buena, neutral o mala.

Wirtz & Lovelock (2016) La buena calidad del servicio percibida se obtiene cuando la calidad experimentada cumple con las expectativas del cliente; es decir, la calidad esperada. Si las expectativas no son realistas, la calidad total percibida será baja, incluso si la calidad experimentada se mide de manera objetiva.

Gronroos (2015) Afirma que un programa de calidad del servicio puede no tener éxito o incluso conducir a un deterioro de la calidad percibida, si la empresa realiza simultáneamente campañas publicitarias que prometen demasiado o son inadecuadas en algunos aspectos otro respeto. El nivel de calidad total percibida no está determinado simplemente por el nivel de conocimientos técnicos y dimensiones de calidad funcional, sino más bien por la brecha entre la calidad esperada y experimentada. En consecuencia, todo programa de calidad debería involucrar no sólo a aquellos involucrados en las operaciones, sino también los responsables del marketing externo y la comunicación de mercado. La imagen juega un papel central en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio y es tan importante para una empresa de servicios como para cualquier otra organización.

Figura 4

Calidad percibida



Nota. Esta figura muestra la calidad percibida de la calidad de servicio según Gronroos (2015)

Gronroos (1983) calidad del servicio percibido, las expectativas del cliente tienen un impacto decisivo en percepciones de calidad de los clientes. Si un proveedor de servicios promete demasiado, aumenta las expectativas de los clientes. demasiado alto y, en consecuencia, los clientes percibirán que obtienen baja calidad. El nivel de calidad es muy posible que todavía sea alto, medido objetivamente, pero como las expectativas de los clientes no estaban en equilibrio

3.2.6.2. Medición de la calidad de servicio

Gronroos (2015) Señala que se debe evaluar la percepción de los clientes sobre las características de calidad del servicio. la natural manera de hacerlo sería medir la satisfacción de los clientes con la calidad que han percibido, como originalmente fue pensado con el



modelo de calidad de servicio percibido. Sin embargo, una parte importante del servicio se ha orientado hacia el desarrollo de instrumentos para medir la calidad del servicio. directamente. En la literatura se han discutido y utilizado dos tipos de instrumentos de medición.

- ✚ **Instrumentos de medición basados en atributos:** describen las características de un servicio y son los instrumentos de medición más utilizados en la investigación académica, así como en la práctica empresarial. El instrumento más conocido es el instrumento SERVQUAL. Según este enfoque de medición, una serie de atributos que describen las características de un servicio se definen y luego se pide a los encuestados que califiquen el servicio según estos atributos.
- ✚ **Instrumentos de medición cualitativos:** por ejemplo, modelos de medición basados en la evaluación de incidentes críticos se utilizan en mucha menor medida. Aquí se pregunta a los encuestados describir su percepción del servicio o de los encuentros con el servicio.

Basado en el modelo SERVQUAL de la calidad de servicio donde se hace referencia los atributos del servicio se desarrolló los siguientes indicadores de la variable de investigación, como lo menciona Berry & Zeithaml (1988) son las siguientes:



3.2.7. Elementos tangibles

Berry & Zeithaml (1988) Menciona que los elementos tangibles son determinantes y está relacionado con el atractivo de las instalaciones, equipos y materiales utilizados por una empresa de servicios, así como a la apariencia de los empleados de servicios. Los elementos tangibles incluyen evidencia física del servicio:

- ✚ Instalaciones físicas
- ✚ Apariencia del personal
- ✚ Herramientas o equipos utilizados para brindar el servicio
- ✚ Representaciones físicas del servicio (tarjetas, etc.)

Kabir & Carlsson (2010) Menciona que los elementos tangibles están directamente vinculados a la apariencia e instalaciones físicas de la organización, así como, los equipos, el personal, los materiales de comunicación el ambiente laboral. Todos estos se emplean en diferentes grados para proyectar una imagen atractiva de la empresa a los clientes. Los elementos tangibles son especialmente importantes cuando el cliente se presenta físicamente en una instalación de la organización para recibir un servicio.

3.2.8. Fiabilidad

Berry & Zeithaml (1988) La fiabilidad en la calidad de servicio es fundamental ya que esto significa que la empresa de servicios ofrece a sus clientes un servicio preciso desde el primer momento a tiempo sin cometer ningún error y entrega lo que ha prometido hacer en el momento en que ha sido acordado.

Wirtz & Lovelock (2016) La fiabilidad es la capacidad con la que cuenta la organización para cumplir con sus compromisos con los clientes de manera

precisa y puntual. La fiabilidad es fundamental para asegurar la fidelidad del cliente con la organización y crear una imagen positiva de la misma, la fiabilidad cumple las siguientes características:

- ✚ Brindar el servicio tal como se prometió desde el primer momento
- ✚ Cumplir con la entrega en tiempo y forma adecuada.
- ✚ Solucionar los inconvenientes de forma inmediata.
- ✚ Ofrecer el servicio con formalidad y de forma segura.
- ✚ Garantizar que el servicio va a satisfacer la necesidad del cliente
- ✚ Ofrecer el servicio de manera confiable, segura y cuidadosa

3.2.9. Capacidad de respuesta

Gronroos (2015) La capacidad de respuesta es clave en la calidad de servicio ya que refleja que los empleados de una empresa de servicios están dispuestos a ayudar a los clientes y responder a sus solicitudes e informar a los clientes cuándo se prestará el servicio, y luego dar servicio rápido

Kabir & Carlsson (2010) La capacidad de respuesta es la disposición que tienen los empleados y la organización para asistir a los clientes y proporcionar un servicio ágil que satisfaga sus requerimientos. Esta dimensión es especialmente importante cuando los clientes presentan solicitudes de información, interrogantes, inconvenientes, quejas o reclamos con el servicio que requieren una respuesta ágil para dar solución a sus problemas.

Berry & Zeithaml (1988) La capacidad de respuesta se refiere a la voluntad o disposición de los empleados para brindar servicio con la mayor rapidez posible acortando los tiempos de espera de los clientes o evitando engorrosos trámites:

- ✚ Puntualidad del servicio.



- ✚ Enviar por correo los comprobantes de transacción inmediatamente
- ✚ El tiempo de espera para recibir el servicio no es extenso
- ✚ Devolver la llamada al cliente rápidamente
- ✚ Brindar un servicio rápido

Morten (2014) La capacidad de respuesta enfatiza la atención y rapidez en la atención de solicitudes, dudas, quejas y problemas de los clientes. Este incluye el tiempo que un cliente tiene que esperar para recibir asistencia, respuestas a preguntas o atención a los problemas involucra la noción de flexibilidad y capacidad de personalizar el servicio al cliente y sus necesidades.

3.2.10. Seguridad

Berry & Zeithaml (1988) La seguridad significa que el comportamiento de los empleados dará a los clientes confianza en la empresa y que la empresa haga que los clientes se sientan seguros. También significa que los empleados son siempre corteses y tener el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los clientes. Por otro lado, la seguridad implica la libertad de peligro, riesgo o duda:

- ✚ Seguridad física
- ✚ Seguridad financiera
- ✚ Confidencialidad

Kabir & Carlsson (2010) En el ámbito de la seguridad, el cliente percibe una sensación de resguardo ante cualquier eventualidad relacionada con su vínculo con la organización. Al confiar sus problemas a una entidad, el cliente espera que sean abordados de manera óptima, lo que conlleva un nivel de confianza hacia la organización y su personal es por ello por lo que la



organización debe garantizar la seguridad de sus clientes como parte de un servicio de calidad.

3.2.11. Empatía

Berry & Zeithaml (1988) Afirman que una organización empática con sus clientes a la hora de brindar un servicio es aquella que comprende los problemas de los clientes y se desempeña de la mejor manera en los intereses, además de brindar a los clientes una atención personalizada y tener un funcionamiento conveniente horas

Dhamer (2018) Menciona que la empatía busca ponerse en el lugar de los clientes hacerlos sentir que son únicos y especiales y es importante que se entiendan sus necesidades. Cada cliente quiere sentirse importante y entendido por las empresas que prestan un servicio específico. Sería una buena estrategia para empresas que conozcan a sus clientes por su nombre y establezcan relaciones que reflejen su conocimiento personal de sus necesidades y preferencias.

3.3. Marco conceptual.

Calidad de servicio

La calidad del servicio, tal como la perciben los clientes, se puede definir como "el grado de discrepancia entre las expectativas o deseos de los clientes y su percepción.

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta: estar dispuesto a ayudar enfatizando la atención y rapidez en la atención de solicitudes, dudas, quejas y problemas de los clientes que se les puede presentar en el proceso de adquirir un servicio.



Control

El control consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa que se pueda presentar en el proceso de ejecución de actividades.

Dirección

La dirección se encarga de guiar y estimular a los empleados en sus esfuerzos por lograr los objetivos de la organización, así como de establecer comunicación con los empleados, proporcionar soluciones para los conflictos y gestionar los cambios.

Elementos tangibles

Estos, incluyen aspectos físicos del servicio como instalaciones físicas, apariencia del personal, herramientas o equipos que se utilizan para proporcionar el servicio, representaciones físicas u otros clientes en las instalaciones de servicio.

Empatía

Comprende tratar a los clientes como individuos únicos y especiales y es importante que se entiendan sus necesidades. Cada cliente quiere sentirse importante y entendido por empresas que prestan un servicio específico.

Fiabilidad

El rendimiento de la tarea abarca la aportación de un individuo al desempeño organizacional, se refiere a acciones que forman parte del sistema formal de recompensas.

Gestión administrativa

La gestión administrativa es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica, se trata de escoger las



acciones en función del resultado que se espera obtener y de los medios de que se dispone.

Organización

La organización se utiliza para la asignación de responsabilidades a los empleados, estableciendo así vínculos entre ellos. Exige que todas las ideas sean organizadas de forma sistemática para su ejecución metodológica

Planeación

La planeación se encarga de establecer los objetivos y la misión, estudiar las alternativas, determinar los recursos necesarios y generar estrategias para alcanzar los objetivos.

Seguridad

La seguridad implica estar libre de peligros, riesgos o dudas respecto al servicio recibido y la organización. Los factores incluidos son seguridad física, seguridad financiera y confidencialidad.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

- **HG:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024

4.2. Hipótesis específicas

- **HE1:** Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.
- **HE2:** Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.
- **HE3:** Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.
- **HE4:** Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

4.3. Variables

4.3.1. Variable 1

- Gestión administrativa

Dimensiones

- Planeación
- Organización



- Dirección
- Control

4.3.2. Variable 2.

- Calidad de servicio

Dimensiones

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

4.4. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables de investigación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORIZACIÓN
V.1 Gestión administrativa Según Robbins & Coulter (2005)	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Planes - Objetivos - Elaboración y diseño de estrategias 	
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura y proceso organizacional - Instrumentos organizativos - Organización de funciones 	Muy malo
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Comunicación - Motivación 	Malo Regular Bueno
	Control	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de resultados - Corregir desviaciones - Prevención de resultados 	Muy bueno
	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficinas acondicionadas ▪ Equipamiento ▪ Infraestructura 	
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención ordenada ▪ Atención igualitaria ▪ Garantía 	Muy malo
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amabilidad ▪ Solución de problemas ▪ Servicio rápido 	Malo Regular Bueno
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza ▪ Disposición de tiempo ▪ Respeto a la privacidad 	Muy bueno
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trato agradable ▪ Atención personalizada ▪ Personal empático 	
	V.2 Calidad de servicio Según Berry & Zeithaml (1988)		

Nota. Esta tabla muestra la operacionalización de las variables gestión administrativa según Robbins & Coulter (2005) & calidad de servicio según Berry & Zeithaml (1988)



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Es una investigación cuantitativa, caracterizada por su secuencia y enfoque probatorio. Según Hernández et al. (2014), recopila datos para validar hipótesis mediante mediciones numéricas y análisis estadísticos, permitiendo establecer patrones de comportamiento y fundamentar teorías. (p.4).

5.2. Método de la Investigación

Se utilizó el método deductivo, el cual, según Bernal (2010), estructura afirmaciones como hipótesis y las somete a comprobación o refutación, deduciendo conclusiones a partir de los hechos observados, avanzando de lo particular a lo general. (p.60).

5.3. Tipo de investigación

El estudio es de tipo básico aplicativo. Según Valderrama (2013), busca estructurar información investigativa sin generar de inmediato aplicaciones prácticas, centrándose en la recopilación de datos para fortalecer el conocimiento científico y descubrir principios fundamentales. (p.28).

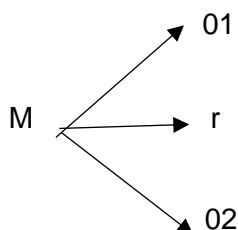


5.4. Nivel de investigación

Asimismo, es una investigación descriptivo-correlacional, cuyo propósito es analizar la relación entre dos variables mediante un patrón predecible dentro de una determinada población, según Hernández et al. (2014) (p.93).

5.5. Diseño de investigación

El estudio adoptó un diseño no experimental de tipo transversal, de acuerdo con Pino (2010).



Dónde:

M= Muestra de estudio

O= Observación o información recogida

r= Correlación

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

La población se define como el grupo de elementos analizados en la investigación, compartiendo características comunes, según Toledo (2016). En este estudio, está conformada por 100 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis, Cusco.



Tabla 2

Población de estudio

N°	Áreas de trabajo	Trabajadores
1	Dirección	13
2	Área de gestión pedagógica	28
3	Área de gestión Institucional	10
4	Área Administrativa	40
5	Área de asesoría jurídica	9
TOTAL		100

Nota. La tabla muestra la cantidad de trabajadores de la UGEL Canchis Cusco

5.6.2. Muestra

Para esta investigación, se determinó una muestra de 80 trabajadores, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, seleccionados de una población de 100 colaboradores de la UGEL Canchis.

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + z^2(p * q)}$$

n = Tamaño de muestra

N = Población

Z² = Nivel de Confianza 95% = 1.96

p = Proporción de acertar 50% = 0.50%

q = (1-p) proporción de no acertar 50% = 0.50%

e² = Error de muestreo 5% = 0.05%

$$\frac{100 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2(100 - 1) + 1.96^2(0.50 * 0.50)} = 80$$



5.7. Técnica e instrumento de recolección de datos

5.7.1. Técnica

La técnica principal que se utilizó en esta investigación es la encuesta. Según Baena (2017) , esta permite recopilar información relevante sobre las variables de estudio mediante un conjunto de procesos y métodos específicos.

5.7.2. Fuente

Se empleó una fuente de datos primaria, complementada con trabajo de campo para la recolección de información.

5.7.3. Instrumento

Según Baena (2017), un instrumento de investigación es una herramienta diseñada para recopilar información mediante preguntas estructuradas, permitiendo medir con precisión las dimensiones e indicadores de cada variable. Su aplicación a la muestra garantiza resultados claros, facilitando el análisis estadístico y la formulación de conclusiones.

5.8. Confiabilidad y Validez del Instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Se utilizó el análisis estadístico Alfa de Cronbach, conforme a lo planteado por Vara-Horna (2010), empleando el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).



Tabla 3

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	27

Nota. La tabla muestra el Alfa de Cronbach

5.8.2. Validez de Instrumento

Para su validación, el instrumento fue evaluado por dos expertos, quienes, a través de la hoja de validación, determinaron su aprobación o rechazo.

5.9. Contrastación de Hipótesis

La verificación y comprobación de la hipótesis se efectuó mediante la aplicación y el uso de la estadística Tau-b de Kendall, asegurando un análisis preciso, confiable y fundamentado.

Contrastación de hipótesis general

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall.

Tabla 4

La gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

Medidas simétricas				
	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,518	,071	7,145	,000
N de casos válidos	80			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. La tabla muestra la gestión administrativa y la calidad de servicio

Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor $\alpha = 0.05$ planteado lo cual indica que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

Contrastación de hipótesis específica 1

Planteamiento de hipótesis

H₀: No existe una relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

H_a: Existe una relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall

Tabla 5

La planeación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local

Canchis Cusco, 2024.

Medidas simétricas				
	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,464	,079	5,712	,000
N de casos válidos	80			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. La tabla muestra la planeación y la calidad de servicio.

Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor $\alpha = 0.05$ planteado lo cual indica que existe relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.



Contrastación de hipótesis específico 2

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall

Tabla 6

La organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

Medidas simétricas				
	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,482	,070	6,629	,000
N de casos válidos	80			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. La tabla muestra la significancia de correlación entre la organización y la calidad de servicio



Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor $\alpha = 0.05$ planteado lo cual indica que existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

Contrastación de hipótesis específico 3

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall.

Tabla 7

La dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

	Medidas simétricas			Significación aproximada
	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,479	,075	6,218	,000
N de casos válidos	80			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. La tabla muestra la dirección y la calidad de servicio

Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor $\alpha = 0.05$ planteado lo cual indica que existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

Contrastación de hipótesis específico 4

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

Nivel de significancia

Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos, tener la tabla de dos por cinco, se aplicó la prueba de Tau-b de Kendall.

Tabla 8

El control y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

	Medidas simétricas			Significación aproximada
	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	,448	,083	5,341	,000
N de casos válidos	80			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota. La tabla muestra el control y la calidad de servicio



Interpretación y decisión

Según el estadístico de la prueba de Tau-b de Kendall, se obtiene el valor = 0,000 que es menor $\alpha = 0.05$ planteado lo cual indica que existe relación entre el control y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Esta parte presenta los hallazgos de la investigación a través de gráficos y cuadros estadísticos. Dichos elementos visuales serán interpretados con el fin de profundizar en las asociaciones relevantes detectadas durante el análisis. La utilización combinada de datos numéricos y representaciones visuales permitirá una comprensión más amplia y precisa de los vínculos existentes entre las variables analizadas.

Tabla 9

Análisis descriptivo de gestión administrativa y sus dimensiones

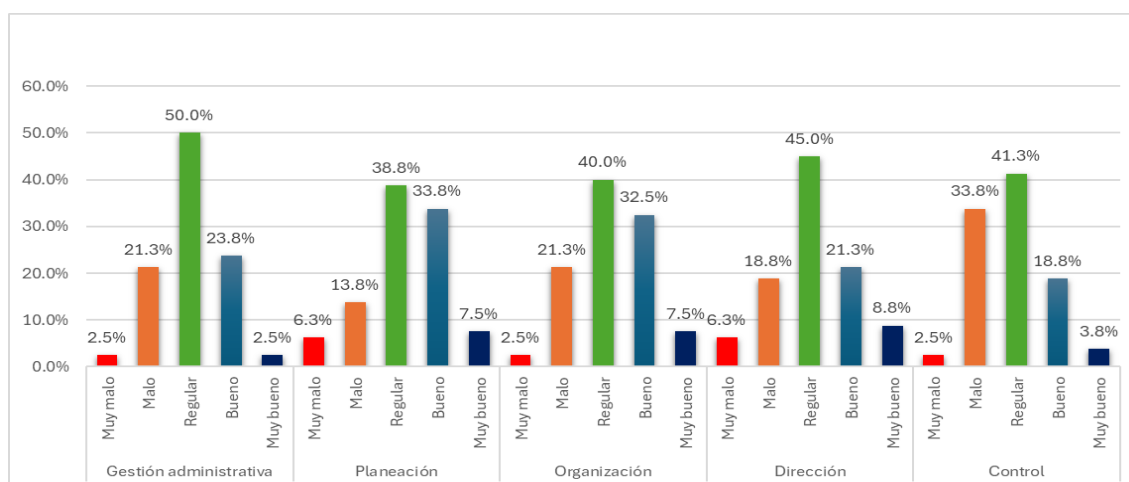
Variable/Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Gestión administrativa	Muy malo	2	2.5%
	Malo	17	21.3%
	Regular	40	50.0%
	Bueno	19	23.8%
	Muy bueno	2	2.5%
	Total	80	100.0%
Planeación	Muy malo	5	6.3%
	Malo	11	13.8%
	Regular	31	38.8%
	Bueno	27	33.8%
	Muy bueno	6	7.5%
	Total	80	100.0%

Organización	Muy malo	2	2.5%
	Malo	17	21.3%
	Regular	32	40.0%
	Bueno	26	32.5%
	Muy bueno	6	7.5%
Total	80	100.0%	
Dirección	Muy malo	5	6.3%
	Malo	15	18.8%
	Regular	36	45.0%
	Bueno	17	21.3%
	Muy bueno	7	8.8%
Total	80	100.0%	
Control	Muy malo	2	2.5%
	Malo	27	33.8%
	Regular	33	41.3%
	Bueno	15	18.8%
	Muy bueno	3	3.8%
Total	80	100.0%	

Nota. La tabla muestra Análisis descriptivo de la gestión administrativa y sus dimensiones

Figura 5

Análisis descriptivo de gestión administrativa y sus dimensiones



Nota. La figura muestra el diagrama de barras de la variable gestión administrativa y sus dimensiones



INTERPRETACIÓN

Según los resultados presentados en la Tabla 8, la variable gestión administrativa y sus dimensiones en la Unidad de Gestión de Educación Local Canchis del departamento del Cusco, durante el año 2024, muestran que el 2.5% de los encuestados menciona muy malo, el 21.3% menciona malo, el 50.0% menciona regular, el 23.8% menciona bueno, y el 2.5% menciona muy bueno. En cuanto a sus dimensiones, en la planeación, el 6.3% menciona muy malo, el 13.8% menciona malo, el 38.8% menciona regular, el 33.8% menciona bueno, y el 7.5% menciona muy bueno sobre la planeación. En la organización, el 2.5% manifiesta muy malo, el 21.3% malo, el 40.0% menciona regular, el 32.8% menciona bueno, y el 7.5% menciona muy bueno. En la dirección, el 6.3% menciona muy malo, el 18.8% menciona malo, el 45.0% menciona regular, el 21.3% menciona bueno, y el 8.8% menciona muy bueno, finalmente sobre la dimensión control el 2.5% menciona muy malo, el 33.8% menciona malo, el 41.3% menciona regular, el 18.8% menciona bueno, y el 3.8% menciona muy bueno. En general, se observa que la gestión administrativa y sus dimensiones tienden a ser percibidos "regular", con una inclinación hacia "bueno", lo que evidencia la necesidad de fortalecer estrategias que potencien estas dimensiones en la gestión administrativa.



Tabla 10

Análisis descriptivo de la calidad de servicio y sus dimensiones

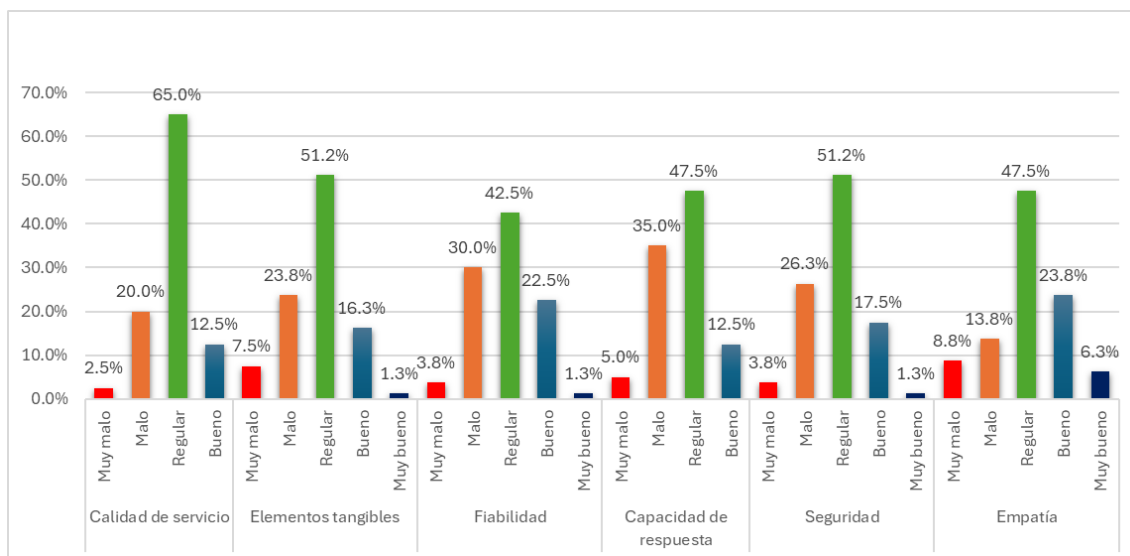
Variable/Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de servicio	Muy malo	2	2.5%
	Malo	16	20.0%
	Regular	52	65.0%
	Bueno	10	12.5%
	Total	80	100.0%
Elementos tangibles	Muy malo	6	7.5%
	Malo	19	23.8
	Regular	41	51.2%
	Bueno	13	16.3%
	Muy bueno	1	1.3%
	Total	80	100.0%
Fiabilidad	Muy malo	3	3.8%
	Malo	24	30.0%
	Regular	34	42.5%
	Bueno	18	22.5%
	Muy bueno	1	1.3%
	Total	80	100.0%
Capacidad de respuesta	Muy malo	4	5.0%
	Malo	28	35.0%
	Regular	38	47.5%
	Bueno	10	12.5%
	Total	80	100.0%
Seguridad	Muy malo	3	3.8%
	Malo	21	26.3%
	Regular	41	51.2%
	Bueno	14	17.5%
	Muy bueno	1	1.3%
	Total	80	100.0%
Empatía	Muy malo	7	8.8%
	Malo	11	13.8%
	Regular	38	47.5%

Bueno	19	23.8%
Muy bueno	5	6.3%
Total	80	100.0%

Nota. La tabla muestra Análisis descriptivo de la calidad de servicio y sus dimensiones

Figura 6

Análisis descriptivo de la calidad de servicio y sus dimensiones



Nota. La figura muestra el diagrama de barras de la variable calidad de servicio y sus dimensiones

INTERPRETACIÓN

Según los resultados presentados en la Tabla 9, la variable calidad de servicio y sus dimensiones en la Unidad de Gestión de Educación Local Canchis del departamento del Cusco, durante el año 2024, muestran que el 2.5% de los encuestados menciona muy malo, el 20.0% menciona malo, el 65.0% menciona regular, y el 12.5% menciona bueno sobre la calidad de servicio. En cuanto a sus dimensiones, en los elementos tangibles, el 7.5% menciona muy malo, el 23.8% menciona malo, el 51.2% menciona regular, el 16.3% menciona bueno, y el 1.3% menciona muy bueno. En la fiabilidad, el 3.8% manifiesta muy malo, el 30.0% malo, el 42.5% menciona regular, el 22.5% menciona bueno, y el 1.3% menciona muy bueno. En la capacidad de respuesta, el 5.0% menciona muy malo, el 35.0% malo, el 47.5% menciona regular, el 12.5% menciona bueno, y el 0.0% menciona muy bueno. En la seguridad, el 3.8% menciona muy malo, el 26.3% malo, el 51.2% menciona regular, el 17.5% menciona bueno, y el 1.3% menciona muy bueno. En la empatía, el 8.8% menciona muy malo, el 13.8% malo, el 47.5% menciona regular, el 23.8% menciona bueno, y el 6.3% menciona muy bueno.



menciona muy malo, el 35.0% menciona malo, el 47.5% menciona regular, y el 12.5% menciona bueno. Sobre la seguridad se tiene que el 3.8% menciona muy malo, el 26.3% menciona malo, el 51.2% menciona regular, el 17.5% menciona bueno, y el 1.3% muy bueno. Finalmente, sobre la dimensión empatía el 8.8% menciona muy malo, el 13.8% menciona malo, el 47.5% menciona regular, el 23.8% menciona bueno, y el 6.3% menciona muy bueno. En general, se observa que la calidad de servicio y sus dimensiones tienden a ser percibidos "regular", con una inclinación hacia "malo", lo que evidencia la necesidad de fortalecer estrategias que potencien estas dimensiones en la calidad de servicio.



Prueba de normalidad

Tabla 11

Prueba de Kolmogorov-Smirnov de las variables y sus dimensiones

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,169	80	,000
Planeación	,161	80	,000
Organización	,138	80	,001
Dirección	,136	80	,001
Control	,123	80	,005
Calidad de servicio	,135	80	,001
Elementos tangibles	,139	80	,001
Fiabilidad	,111	80	,016
Capacidad de respuesta	,127	80	,003
Seguridad	,157	80	,000
Empatía	,160	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. La tabla muestra la prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con el análisis no paramétrico de Kolmogorov-Smirnov de las dos variables tienen P- valor menor $\alpha = 0,05$ por lo que no cumple el supuesto y se concluye que no tienen una distribución normal, por lo que el análisis de la correlación se efectuara con el estadístico Rho de Spearman.



Tabla 12

Niveles de correlación

Niveles de Correlación	
- 0.90 =	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75 =	Correlación negativa considerable
- 0.50 =	Correlación negativa media
- 0.25 =	Correlación negativa débil
- 0.10 =	Correlación negativa muy débil
0.00 =	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10 =	Correlación positiva muy débil
+ 0.25 =	Correlación positiva débil
+ 0.50 =	Correlación positiva media
+ 0.75 =	Correlación positiva considerable
+ 0.90 =	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00 =	Correlación positiva perfecta

Nota. La tabla muestra los niveles de correlación
(Hernández et al., 2014, p. 305)



RESULTADOS

Objetivo general

Tabla 13

Correlación Rho de Spearman entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

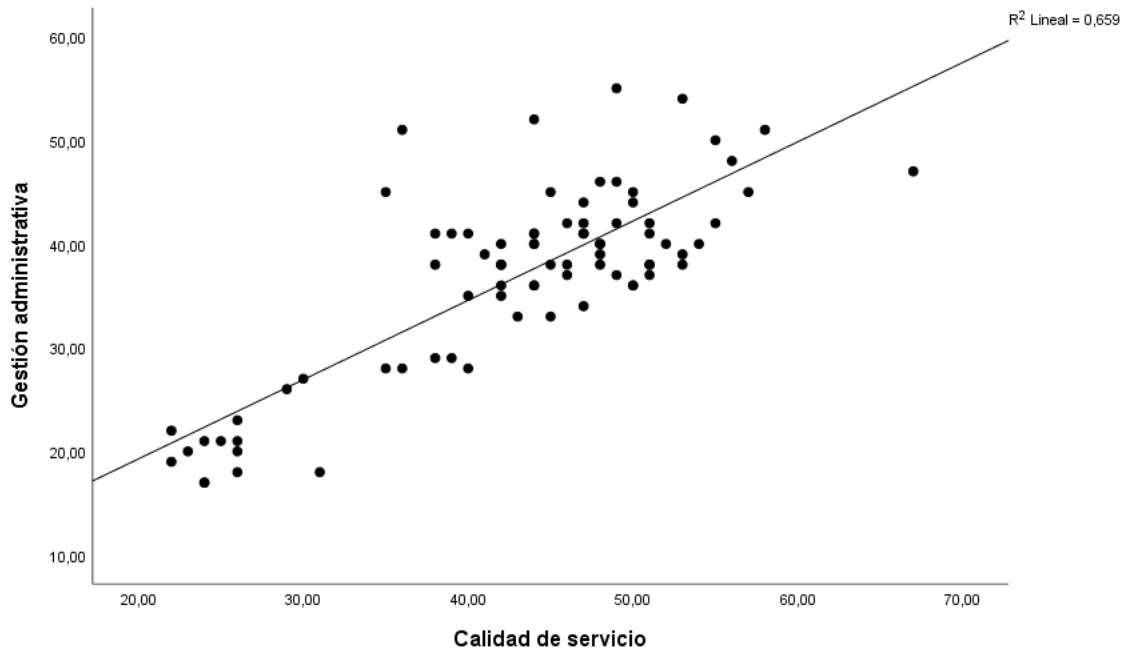
		Correlaciones		
		Gestión administrativa	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,664**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,664**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Nota. La tabla muestra los resultados de correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Figura 7

Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.



Nota. La figura muestra los puntos de dispersión entre la gestión administrativa y la calidad de servicio

INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva media con un valor de +0,664 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.



Objetivo específico 1

Tabla 14

Correlación Rho de Spearman entre la planeación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

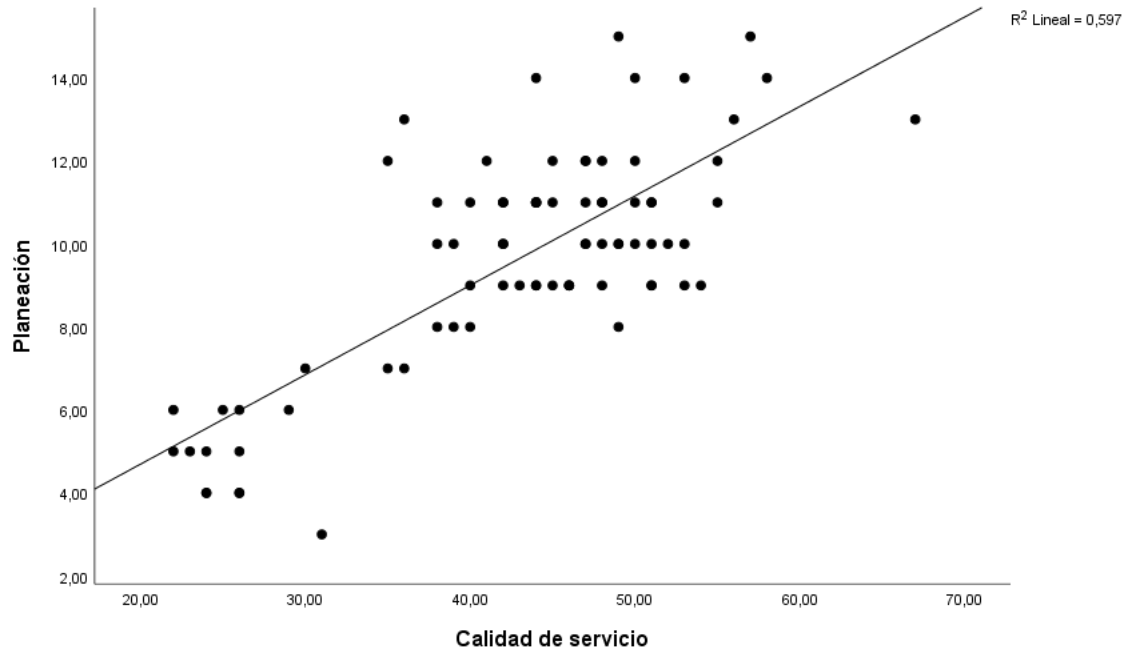
		Correlaciones		
			Planeación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,604**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,604**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Nota. La tabla muestra los resultados de correlación entre la planeación y la calidad de servicio

Figura 8

Relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.



Nota. La figura muestra los puntos de dispersión entre la planeación y la calidad de servicio

INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva bueno con un valor de +0.604 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la planeación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024



Objetivo específico 2

Tabla 15

Correlación Rho de Spearman entre la organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

		Correlaciones	
		Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,617**
		N	.
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,617**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

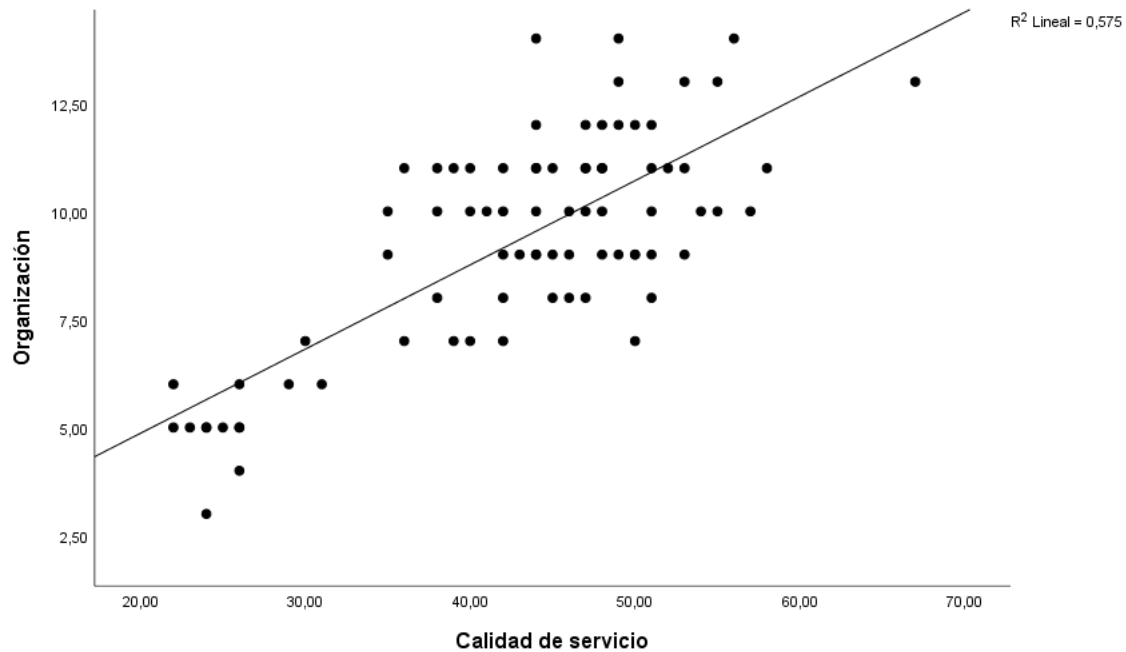
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. La tabla muestra los resultados de correlación entre la organización y la calidad de servicio

Figura 9

Relación entre la organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión

Educativa Local Canchis Cusco, 2024.



Nota. La figura muestra los puntos de dispersión entre la organización y la calidad de servicio

INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positiva media con un valor de +0.617 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.



Objetivo específico 3

Tabla 16

Correlación Rho de Spearman entre la dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

Correlaciones			
		Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,619**
		N	.
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,000
		Sig. (bilateral)	80
		N	80

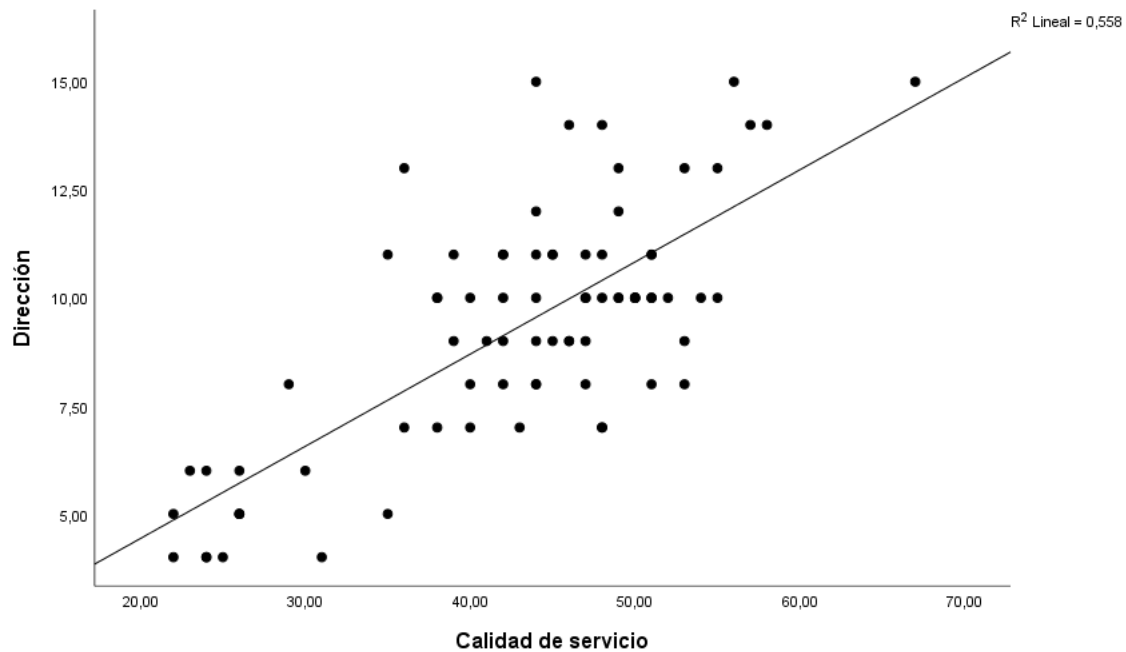
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. La tabla muestra los resultados de correlación entre la dirección y la calidad de servicio

Figura 10

Relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa

Local Canchis Cusco, 2024.



Nota. La figura muestra los puntos de dispersión entre la dirección y la calidad de servicio

INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positivo bueno con un valor de +0,619 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre la dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.



Objetivo específico 4

Tabla 17

Correlación Rho de Spearman entre el control y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.

		Correlaciones		
			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,558**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,558**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

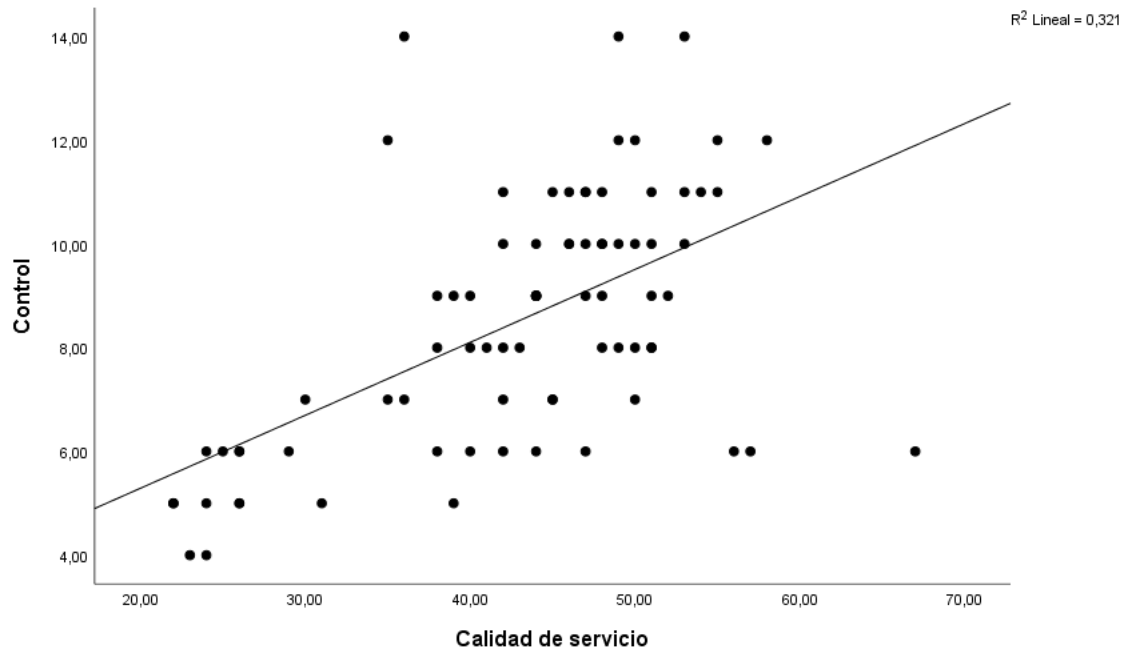
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. La tabla muestra los resultados de correlación entre el control y la calidad de servicio

Figura 11

Relación entre el control y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa

Local Canchis Cusco, 2024.



Nota. La figura muestra los puntos de dispersión entre el control y la calidad de servicio

INTERPRETACIÓN

Citando a (Hernández et al., 2014, p. 305), existe una correlación positivo bueno con un valor de +0,558 calculado con el estadístico Rho de Spearman entre el control y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024.



6.2 Discusión de resultados

La presente investigación, titulada "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis, Cusco, 2024", tiene como propósito analizar la aplicación de estas estrategias en el ámbito público, dado su papel fundamental en la toma de decisiones institucionales. Asimismo, busca evaluar cómo se garantiza la calidad del servicio educativo y la capacidad de respuesta ante las necesidades que surjan. Este estudio se sustenta en investigaciones previas realizadas por otros autores.

Acosta (2022), llegó a hallazgos que evidenciaron y confirmaron que existe una conexión relevante y significativa entre las variables, lo que llevó a concluir y determinar que la gestión administrativa está profundamente vinculada, relacionada e interconectada con la calidad del servicio, influyendo de manera determinante en su eficiencia, efectividad y desempeño. (Hidalgo & Orozco, 2023), los autores llegaron a resultados obtenidos que ponen en evidencia y demuestran que la gestión administrativa genera, ocasiona y provoca un impacto considerable, significativo y relevante en la calidad de los servicios. A partir de ello, se llegó a la conclusión de formular, diseñar y desarrollar una propuesta compuesta por estrategias específicas, dirigidas, enfocadas y orientadas a la optimización, mejora y fortalecimiento de las variables analizadas en el estudio. (Gonzales, 2023), llegó a hallazgos que posibilitaron determinar y concluir que existe una relación sólida, significativa y directa entre las variables analizadas en el estudio. En otras palabras, a medida que la gestión administrativa se fortalece, optimiza y mejora, la calidad del servicio proporcionado a los usuarios de la entidad se incrementa, perfecciona y eleva, asegurando una atención más eficiente, efectiva y satisfactoria. (Vargas, 2022), llegó a la conclusión de diseñar, formular y desarrollar estrategias enfocadas en optimizar, mejorar y fortalecer los procesos de planificación, organización y motivación, con el propósito de fomentar, impulsar y garantizar un desempeño eficiente, positivo y productivo, que contribuya a elevar, perfeccionar y asegurar la satisfacción de los usuarios. (Milligan, 2023), concluye sugiriendo,



aconsejando y recomendando la implementación, adopción y aplicación de un modelo de gestión administrativa estructurado, orientado y enfocado en la optimización, fortalecimiento y mejora continua de la calidad del servicio brindado.

Polo & Sánchez (2022), concluyeron que existe una conexión directa, estrecha y significativa entre las variables de gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad, evidenciando que una adecuada administración influye directamente en la mejora, optimización y eficiencia del servicio brindado. (Ajalla, 2022), concluyó afirmando y ratificando que existe una correlación significativa, directa y estrecha entre las variables de gestión administrativa y calidad del servicio público en la institución pública de Madre de Dios, evidenciando que una administración eficiente, organizada y efectiva influye positivamente en la optimización, mejora y fortalecimiento de la atención brindada a la ciudadanía. (Romo, 2023), alcanzó la conclusión y se determinó que existe una conexión relevante, significativa y estrecha entre ambas variables, evidenciando su influencia mutua y su impacto en los resultados del estudio. (Vargas, 2024), llegó a la conclusión y se determinó que ambas variables mantienen, conservan y presentan una relación significativa, estrecha y relevante, evidenciando su influencia mutua en el contexto del estudio. (Reategui, 2025), concluye que existe un vínculo, conexión y asociación positiva, fuerte y significativa entre las variables de gestión administrativa y calidad de servicio, reflejado en una correlación Rho de Spearman de 0.746 y un nivel de significancia de 0.001, lo que evidencia una relación estadísticamente relevante y consistente entre ambos factores.

Benito (2024), llegó a hallazgos demostraron y confirmaron que ambas variables mantienen una relación significativa, lo que permitió concluir que una gestión administrativa eficiente, organizada y efectiva contribuye de manera sustancial, considerable y positiva a la mejora del desempeño laboral de los trabajadores municipales, optimizando su productividad, compromiso y calidad en la prestación de servicios. (Pando, 2022), llegó a resultados que demostraron una fuerte relación entre las variables, lo que permitió concluir que la gestión administrativa es fundamental para



el logro de los objetivos organizacionales. (Pinto, 2024), concluyó y determinó que la gestión administrativa mantiene, posee y presenta una relación significativa, directa y relevante con el desempeño laboral, influyendo, impactando y condicionando su desarrollo, efectividad y productividad. (Calsina, 2024), concluyó y determinó que entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa existe una correlación positiva, significativa y considerable, evidenciando una relación estrecha, directa y relevante entre ambos elementos. (Atencio, 2024), concluyó que una gestión administrativa eficiente, estructurada y efectiva es clave, fundamental e indispensable para asegurar, garantizar y proporcionar una atención de calidad óptima a los ciudadanos.



CONCLUSIONES

PRIMERA: En relación con el objetivo principal de la investigación, se evidencia una correlación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis, 2024. Este vínculo se respalda con un coeficiente de correlación de Spearman de +0.664 y un p-valor de 0.000, el cual, al ser inferior a 0.05, confirma la solidez estadística de la relación establecida.

SEGUNDA: Respecto al primer objetivo específico, se identificó una correlación positiva moderada entre la planificación y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis, 2024. Este resultado se respalda con un coeficiente de correlación de Spearman de +0.604 y un p-valor de 0.000, el cual, al ser menor a 0.05, confirma la significancia estadística de la relación observada.

TERCERA: En cuanto al segundo objetivo específico, se constató una correlación positiva moderada entre la organización y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis, 2024. Este resultado se respalda en un coeficiente de correlación de Spearman de +0.617 y un p-valor de 0.000, el cual, al ser inferior a 0.05, confirma la validez estadística de la relación observada.

CUARTA: En relación con el tercer objetivo específico, se evidenció una correlación positiva moderada entre la dirección y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis, 2024. Este resultado se respalda en un coeficiente de correlación de Spearman de +0.619 y un p-valor de 0.000, el cual, al ser menor que 0.05, confirma la significancia estadística de la relación identificada.



QUINTA: En referencia al cuarto objetivo específico, se identificó una correlación positiva moderada entre el control y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis, 2024. Este resultado se respalda en un coeficiente de correlación de Spearman de +0.558 y un p-valor de 0.000, el cual, al ser inferior a 0.05, confirma la significancia estadística de la relación observada.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda fortalecer la gestión administrativa al director de la UGEL Canchis para mejorar la calidad del servicio, mediante la optimización de procesos, capacitación del personal y uso de herramientas tecnológicas. Además, es esencial implementar mecanismos de monitoreo y evaluación para garantizar una gestión eficiente y basada en evidencia de la calidad de servicio de la educación.

SEGUNDA: Se recomienda fortalecer la planificación al director de la UGEL Canchis para mejorar la calidad del servicio, mediante la implementación de estrategias de mejora continua, optimización de recursos y capacitación del personal. Además, es fundamental establecer mecanismos de monitoreo y evaluación que permitan ajustes oportunos en los procesos administrativos.

TERCERA: Se recomienda fortalecer la organización al director de la UGEL Canchis para mejorar la calidad del servicio, implementando estrategias que optimicen la distribución de funciones, la asignación de recursos y la coordinación interna. Además, es fundamental establecer mecanismos de monitoreo y evaluación para garantizar la eficiencia de los procesos administrativos y su impacto en el servicio.

CUARTA: Se recomienda fortalecer la dirección al director de la UGEL Canchis para optimizar la calidad del servicio, promoviendo un liderazgo efectivo, una toma de decisiones basada en evidencia y una comunicación organizacional clara. Además, es clave implementar mecanismos de supervisión y retroalimentación que permitan evaluar y mejorar continuamente la gestión institucional.



QUINTA: Se recomienda fortalecer los mecanismos de control al director de la UGEL Canchis para mejorar la calidad del servicio, implementando procesos de supervisión más rigurosos, auditorías periódicas y herramientas de monitoreo eficientes. Asimismo, es fundamental garantizar la transparencia y la retroalimentación constante para optimizar la gestión institucional.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* [Tesis Licenciatura-Universidad Técnica de Ambato Ecuador].
<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/df160f9b-996f-483a-921c-12cef0ddf03f/content>
- Ajalla. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios* [Tesis Mestría-Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98879/Ajalla_MKS-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Atencio. (2024). *Gestión administrativa y calidad de atención en Municipalidad Distrital Pilcuyo* [Tesis Licenciatura-Universidad Nacional del Altiplano Puno].
https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/23768/Atencio_Pilcomamani_Hober_Hood.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baena. (2017). *Metodología de la Investigación* (3ra. Ed.). Grupo Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Benito. (2024). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores en las municipalidades provinciales de la región Puno* [Tesis Maestría-Universidad Nacional del Altiplano Puno].
https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/24107/Benito_Ccanncca_Lenin.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ra. Ed.). Pearson Educación Colombia.



<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Berry, & Zeithaml, V. (1988). Service quality. In *Services Marketing Management* (1ra. Ed.). Journal of Retailing. [https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/BusinessAdministration/Service Marketing Management \(2006\)/6. Chapter 5 - Service quality.pdf](https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/BusinessAdministration/ServiceMarketingManagement(2006)/6.Chapter5-Servicequality.pdf)

Calsina. (2024). *El gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Universidad Nacional del Altiplano* [Tesis Maestria-Universidad Nacional del Altiplano Puno]. https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/23333/Calsina_Ponce_Angel_Jogues.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato. (2009). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones* (9na. Ed.). McGraw-Hill Educación. https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

Decenzo, Robbins, S., & Verhulst, S. (2015). *Fundamentals of Human Resource Management* (12th. Ed.). Wiley.

Deza, & Castillo, O. (2023). Process management model for the administrative management of a SME Company in the Transport Sector. *Revista Universidad Privada Del Norte, Perú, Vol. 10*. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.18687/LEIRD2023.1.1.549>

Dhamer. (2018). *Customer Service Handbook* (1ra. Ed.). Nunavut Tourism. <https://travelnunavut.ca/wp-content/uploads/2018/01/Customer-Service-Handbook-English.pdf>



- González. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas*. [Tesis Maestría-Universidad Estatal Península de Santa Elena Ecuador]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10551>
- Griffin. (2016). *Fundamentals of Management* (8th. Ed., Ed.). Cengage Learning 20 Channel Center Street Boston. https://renessans-edu.uz/files/books/2024-01-05-06-02-05_fe8bd49743191d87adf37b6db68130ac.pdf
- Gronroos. (1983). *Strategic management and marketing in the service sector* (1ra. Ed.). Boston: Marketing Science Institute.
https://books.google.com.pe/books/about/Strategic_Management_and_Marketing_in_th.html?id=KSJ_AAAACAAJ&redir_esc=y
- Gronroos. (2015). *Service management and marketing : managing the service profit logic* (4th. Ed.). John Wiley & Sons Ltd. [https://tashfeen.pbworks.com/f/Book 4 - Service Management and Marketing.pdf](https://tashfeen.pbworks.com/f/Book_4_-_Service_Management_and_Marketing.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación In Journal of Chemical Information and Modeling* (Sexta Ed.,).
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, S. (2011). *Introducción a la administración Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia* (5ta. Ed.). The McGraw-Hill Educación.
https://santic.cl/mt-content/uploads/2022/09/hernandez_introduccion_a_la_admin.pdf
- Hidalgo, & Orozco, J. (2023). *La gestión administrativa en la calidad de servicios en el Sindicato de Choferes del cantón Penipe* [Tesis Licenciatura-Universidad Nacional de Chimborazo Ecuador].
[http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10893/1/Orozco Veloz, J. \(2023\) La](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10893/1/Orozco_Veloz,_J._(2023)_La)



gestión administrativa en la calidad de servicios en el Sindicato de Choferes del cantón Penipe.pdf

Kabir, & Carlsson, T. (2010). *Service Quality - Expectations, perceptions and satisfaction about Service Quality at Destination Gotland - A case study* (Ed., Ed.). Gotland University. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:351192/FULLTEXT01.pdf>

López, & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa* (1ra. Ed.). Bellaterra Barcelona España. <https://tecnicasavanzadas.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/156/2020/08/A04.02-Roldan-y-Fachelli.-Cap-3.6-Analisis-de-Tablas-de-Contingencia-1.pdf>

Marco, Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones* (1ra. Ed.). Universidad Nacional Arturo Jauretche. <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

Milligan. (2023). *Gestión Administrativa y Calidad De Servicios de Los Comerciantes Minoristas Artesanales de la Asociación Ciudad de López* [Tesis Licenciatura.Universidad Estatal del Sur de Manabí Ecuador]. [https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5212/1/Milligan Alvia Kevin Daniel.pdf](https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5212/1/Milligan%20Alvia%20Kevin%20Daniel.pdf)

Morten. (2014). *Service Management 3.0 the next generation of service. ISS White Paper*. https://www.fm-house.com/wp-content/uploads/2014/12/Service_Management.pdf

Pando. (2022). *La gestión administrativa y el logro de objetivos organizacionales, según la percepción del personal de la sociedad de beneficencia pública de Puno*



[Tesis Maestría-Universidad Nacional del Altiplano Puno].

[https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/17152/Rene_Pand
o_Mamani.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/17152/Rene_Pand
o_Mamani.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Parasumaram, Zeithaml, A., & Berry, L. (1988). *Calidad Total en la Gestión de Servicio*. (1ra. Ed.). Editorial Diaz Santos. Retrieved from.

[https://www.benjaminfranklinsg.com/wp-
content/uploads/2020/11/LibroCalidadServicio.pdf](https://www.benjaminfranklinsg.com/wp-
content/uploads/2020/11/LibroCalidadServicio.pdf)

Pino. (2010). *Manual de la investigación científica: Guías Metodológicas para elaborar planes tesis de pregrado, maestría y doctoral*. Lima - Perú: Instituto de Investigación Católica Tesis Asesores.

Pinto. (2024). *Gestión administrativa y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Puno* [Tesis Licenciatura-Universidad Nacional del Altiplano Puno].

[https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/23247/Pinto_Limac
he_Luis_Alberto.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/23247/Pinto_Limac
he_Luis_Alberto.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Polo, & Sánchez, Y. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash* [Tesis Licenciatura-Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107172/Polo_AYV-
Sánchez_IYD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107172/Polo_AYV-
Sánchez_IYD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Reategui. (2025). *Gestión administrativa y calidad del servicio en una IPRESS privada de hemodiálisis, Chiclayo* [Tesis Mestría-Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/158290>

Robbins, & Coulter, M. (2005). *Administración* (8va. Ed.). Pearson Education.



Romo. (2023). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en un hospital público en la Región Junín* [Tesis Mestría-Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/128755/Romo_GDN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Toledo. (2016). *Población y Muestra. Medios Educativos* (1ra. Ed.). Universidad Autónoma Del Estado de México.

<https://sistemadeinvestigacion.ibero.mx/es/publications/población-ymuestra-sólo-visión-proyectables%0D>

Valderrama. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica* (2da. Ed.). Lima - San Marcos. <https://es.scribd.com/document/409029434/Pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza-pdf>

Vara-Horna. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesis de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres*. (2da. Ed.). https://masteradmon.files.wordpress.com/2013/04/manual-_aristides-vara.pdf

Vargas, G. (2022). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo* [Tesis Maestría-Universidad Técnica Estatal de Quevedo Ecuador]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b4d2ebee-d1e3-4ce1-9e51-66a33b135c5b/content>

Vargas, J. (2024). *Gestión administrativa y calidad de servicio de un hospital nacional de Lima* [Tesis Mestría-Universidad César Vallejo].



https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/137068/Vargas_OJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wirtz, & Lovelock, C. (2016). *Services Marketing, People, technology, strategy* (8th. Ed.). World Scientific.

<https://slims.bakrie.ac.id/repository/5140d5fab16f97a16aa955ed13c1680b.pdf>



ANEXOS



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CANCHIS CUSCO, 2024

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿De qué manera se relaciona la planeación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la planeación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024</p> <p>Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024</p> <p>Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa Según Chiavenato (2007)</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio Según Checa y Rodríguez (2018)</p>	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planes - Objetivos - Elaboración y diseño de estrategias - Estructura y proceso organizacional - Instrumentos organizativos - Organización de funciones - Liderazgo - Comunicación - Motivación - Evaluación de resultados - Corregir desviaciones - Prevención de resultados <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficinas acondicionadas ▪ Equipamiento ▪ Infraestructura ▪ Atención ordenada ▪ Atención igualitaria ▪ Garantía ▪ Amabilidad ▪ Solución de problemas ▪ Servicio rápido ▪ Confianza ▪ Disposición de tiempo 	<p>TIPO: Básico Aplicativo</p> <p>DISEÑO: No experimental - transversal</p> <p>NIVEL: Descriptivo-Correlacional</p> <p>MÉTODO: Deductivo</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>POBLACIÓN: 100 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco</p> <p>MUESTRA: 80 trabajadores Ugel Canchis</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>



TESIS UANCV



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN "OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

¿De qué manera se relaciona el control y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024?

Determinar de qué manera se relaciona el control y la calidad de servicio en la Unidad Gestión de Educativa Local Canchis Cusco, 2024

Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, 2024

Empatía

- Respeto a la privacidad
- Trato agradable
- Atención personalizada
- Personal empático



MATRIZ DE DATOS

	pe1	pe2	pe3	pe4	pe5	pe6	pe7	pe8	pe9	pe10	pe11	pe12	pe13	pe14	pe15	pe16	pe17	pe18	pe19	pe20	pe21	pe22	pe23	pe24	pe25	pe26	pe27	
46	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	1,00	4,00	2,00	2,00	4,00	1,00	2,00	1,00	3,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	
47	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	
48	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00	2,00	1,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	
49	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
50	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	
51	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	
52	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	4,00	4,00	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	
53	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	
54	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	2,00	2,00	1,00	5,00	5,00	2,00	5,00	4,00	5,00	1,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	5,00	
55	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	
56	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	5,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	5,00	4,00	2,00	2,00	5,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	5,00	4,00	
57	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	
58	3,00	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	5,00	2,00	5,00	2,00	2,00	5,00	2,00	2,00	4,00	1,00	5,00	3,00	3,00	5,00	
59	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	1,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
60	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	
61	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	
62	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	
63	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
64	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	
65	3,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	1,00	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	
66	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	
67	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	2,00	2,00	2,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	
68	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	
69	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,00	3,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	
70	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	1,00	4,00	1,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	
71	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	
72	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	
73	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
74	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	
75	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	
76	4,00	4,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	1,00	4,00	2,00	4,00	4,00	1,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	
77	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	1,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
78	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00
79	4,00	1,00	4,00	2,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	
80	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	1,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	pe1	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
2	pe2	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
3	pe3	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
4	pe4	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
5	pe5	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
6	pe6	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
7	pe7	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
8	pe8	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
9	pe9	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
10	pe10	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
11	pe11	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
12	pe12	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
13	pe13	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
14	pe14	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
15	pe15	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
16	pe16	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
17	pe17	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
18	pe18	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
19	pe19	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
20	pe20	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
21	pe21	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
22	pe22	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
23	pe23	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
24	pe24	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
25	pe25	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
26	pe26	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
27	pe27	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	5	≡ Derecha	Nominal	Entrada
28	d1_v1	Númerico	8	2	Planeación	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
29	d2_v1	Númerico	8	2	Organización	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
30	d3_v1	Númerico	8	2	Dirección	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
31	d4_v1	Númerico	8	2	Control	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
32	t_v1	Númerico	8	2	Gestión admini...	Ninguno	Ninguno	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
33	d1_v2	Númerico	8	2	Elementos tang...</						



CUESTIONARIO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA

LOCAL CANCHIS CUSCO, 2024

El objetivo es conocer cómo se encuentra la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Canchis Cusco, por lo que sus respuestas serán muy importantes para el desarrollo de esta investigación y se le pide encarecidamente que responda cada pregunta de d manera objetiva, la información que brinde solo se usara para situaciones académicas y en forma anónima. Agradezco sinceramente su colaboración

Instrucciones: Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5) marque con una "X" la alternativa seleccionada.

1 = Muy malo. 2 = Malo. 3 = Regular. 4 = Bueno. 5 = Muy bueno

N°	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy bueno
GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
Planeación						
1	¿Cómo considera los planes que se pueda gestar en la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
2	¿Cómo considera los objetivos establecidos por la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
3	¿Cómo considera la elaboración y diseños de estrategias de la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
Organización						
4	¿Cómo considera la estructura y proceso organizacional de la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
5	¿Cómo considera los instrumentos organizacionales de la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
6	¿Cómo considera la organización de funciones de la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
Dirección						
7	¿Cómo considera el liderazgo en la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
8	¿Cómo considera la comunicación en la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
9	¿Cómo considera la motivación en la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
Control						
10	¿Cómo considera la evaluación de resultados alcanzados en la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5



11	¿Cómo considera la corrección de desviaciones en la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
12	¿Cómo considera la prevención de resultados en la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
CALIDAD DE SERVICIO						
Elementos tangibles						
13	¿Cómo considera las oficinas de trabajo en la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
14	¿Cómo considera el equipamiento para el desarrollo de trabajo en la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
15	¿Cómo considera la infraestructura en la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
Fiabilidad						
16	¿Cómo considera la atención ordenada del personal en la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
17	¿Cómo considera la atención igualitaria del personal en la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
18	¿Cómo considera la garantía de atención por parte del personal en la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta						
19	¿Cómo considera la amabilidad por parte del personal en la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
20	¿Cómo considera la solución de problemas por parte de la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
21	¿Cómo considera el servicio rápido por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
Seguridad						
22	¿Cómo considera la confianza en la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
23	¿Cómo considera la disposición de tiempo por parte de la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
24	¿Cómo considera el nivel de respeto a la privacidad en la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
Empatía						
25	¿Cómo considera el trato por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
26	¿Cómo considera la atención personalizada por parte de los trabajadores de la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5
27	¿Cómo considera al personal empático de la Unidad de Gestión de Educativa Local Canchis Cusco?	1	2	3	4	5

"GRACIAS POR SU PARTICIPACION"



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

ANEXO N°

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
TÍTULO DE TESIS: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CANCHIS CUSCO, 2024**

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: **BENIGNO CALLATA QUISPE**
- PROFESIÓN : **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**
- CARGO ACTUAL : **DOCENTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**
- GRADO ACADÉMICO: **DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	X	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	X	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	X	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	X	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	X	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	X

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \underline{45}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$) **0.9**
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: **Juliaca 11 de marzo del 2025**

Firma del experto
DNI N° 01693080
N° celular: 951597694

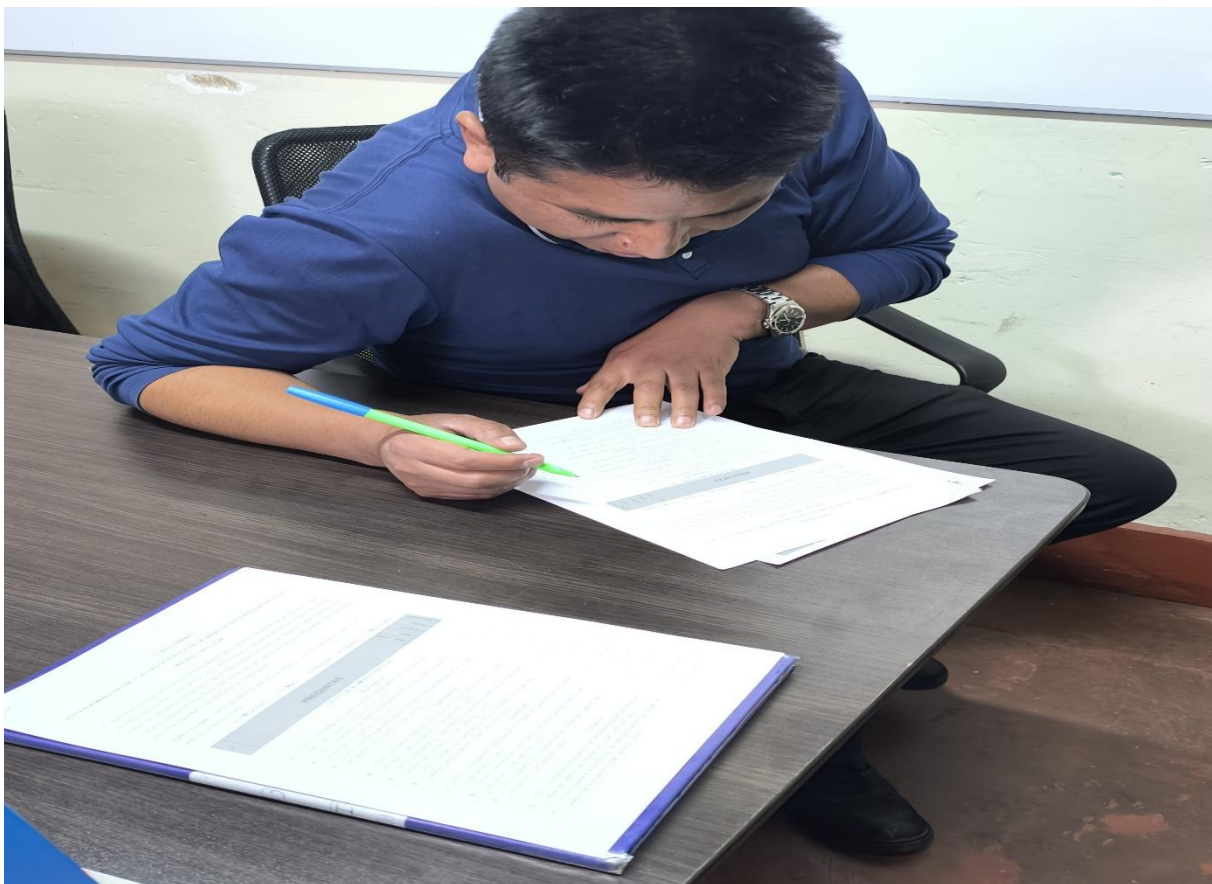
EVIDENCIA DEL RECOJO DE DATOS













ANEXO N°.....

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
TÍTULO DE TESIS: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CANCHIS CUSCO, 2024**

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: **BENIGNO CALLATA QUISPE**
- PROFESIÓN : **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**
- CARGO ACTUAL : **DOCENTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**
- GRADO ACADÉMICO: **DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	X	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	X	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	X	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	X	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	X	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	X

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \underline{45}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)

b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: **Juliaca 11 de marzo del 2025**

Firma del experto
DNI N° 01693080
N° celular: 951597694



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 05/01/2026

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: FRANK ALEX CISNEROS CAHUANIHANCCO

Dirección: JR. LOS JZAMINES C2-13

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70665380

Teléfono: 974 241 026 email: fcisneroscahuanihancco@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Asesor: Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CANCHIS CUSCO, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Gestión administrativa y la calidad de servicio

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2?}

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

05 de enero 2026

Fecha