



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**



**GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO  
ADMINISTRATIVO DE INSTITUTOS  
TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE  
LA REGIÓN PUNO, 2024**

**TESIS PRESENTADA POR:**  
**PAUL NOE APAZA HUMPIRI**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

**JULIACA – PERÚ**  
**2025**



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO**  
**ADMINISTRATIVO DE INSTITUTOS**  
**TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE**  
**LA REGIÓN PUNO, 2024**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**PAUL NOE APAZA HUMPIRI**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

**APROBADA POR:**

**PRESIDENTE**

:

Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA

**PRIMER MIEMBRO**

:

Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

**SEGUNDO MIEMBRO**

:

Dr. RILDO PAUL TAPIA CONDORI

**ASESOR DE TESIS**

:

Dr. JESUS MAMANI MAMANI

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

:

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P69

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°0550-2025-D-EPG-UANCV/J**

Juliaca, 07 de noviembre del 2025

**VISTOS:**

El expediente N° 2025-C-6086 presentado por el (a) Magister: **APAZA HUMPIRI PAUL NOE** quien solicita nominación de jurados y Fecha y hora de sustentación de tesis, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".

**CONSIDERANDO:**

Que, el (a) Magister: **APAZA HUMPIRI PAUL NOE** con número de DNI 44767711 con número de matrícula 131660006, ha solicitado asignación de jurados, Fecha y hora de sustentación de la tesis titulado: **GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO ADMINISTRATIVO DE INSTITUTOS TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE LA REGIÓN PUNO, 2024**, para optar el GRADO de: **DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez;

Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 18° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, **COMITÉ DE INVESTIGACIÓN**;

Que, mediante Resolución N° 289-2025-USA-EPG/UANCV SE APRUEBA Y AUTORIZA LA EJECUCION DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN y con Resolución N° 721-2025-USA-EPG/UANCV, se APRUEBA y AUTORIZA EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) titulado: **GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO ADMINISTRATIVO DE INSTITUTOS TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE LA REGIÓN PUNO, 2024**, La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P69**;

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos en su artículo 28° **DE LA SUSTENTACIÓN**.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Director de la Escuela de Posgrado mediante acta de sorteo de jurado, con registro N° 00018 de fecha: **21 de octubre del 2025** se nomina jurados.

Que, conforme al artículo 66° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación científica original de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el artículo 76° del Estatuto Universitario;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR APTO** para la sustentación presencial del informe final de la investigación (**BORRADOR DE TESIS**), titulado: **GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO ADMINISTRATIVO DE INSTITUTOS TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE LA REGIÓN PUNO, 2024**, del (la) Magister: **APAZA HUMPIRI PAUL NOE**, para optar el GRADO de **DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS** para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

|                 |                                     |
|-----------------|-------------------------------------|
| Presidente      | : Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA   |
| Primer miembro  | : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS |
| Segundo miembro | : Dr. RILDO PAUL TAPIA CONDORI      |
| Asesor          | : Dr. JESUS MAMANI MAMANI           |

**ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

|       |                                                    |
|-------|----------------------------------------------------|
| Fecha | : Lunes, 17 de noviembre del 2025                  |
| Hora  | : 03:00 p.m..                                      |
| Lugar | : Aula N° 206 Centro Comercial N° 03 UANCV-JULIACA |

**ARTÍCULO CUARTO. - el Director de la Escuela de Posgrado queda encargado del cumplimiento de la presente Resolución.**

Regístrese, comuníquese y archívese.

  
UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO  
Dr. Javier Romulo Quispe Zapana  
DIRECTOR (e)

**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**  
**ESCUELA DE POSGRADO****RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0721-2025-USA-EPG/UANCV**

Juliaca, 04 de julio de 2025

**VISTOS:**

El Expediente N°2025-7017 de fecha 19 de junio de 2025, el (la) Mgr. APAZA HUMPIRI PAUL NOE, con DNI N° 44767711, código de matrícula N° 131660006, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis); y CAMBIO DE ASESOR; INFORME N° 00542-2024-UI-EPG-UANCV y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" del 03 de julio de 2025, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

**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, con Expediente N°2025-7017 el (la) Mgr. APAZA HUMPIRI PAUL NOE, solicita la revisión y aprobación del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulado: **GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO ADMINISTRATIVO DE INSTITUTOS TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE LA REGIÓN PUNO, 2024** Línea de investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P69**, para optar el GRADO de **DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**, y cambio de ASESOR del (a) Dr. RICARDO ANIBAL MALDONADO MAMANI.

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 Escuela de Posgrado, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. RICARDO ANIBAL MALDONADO MAMANI; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según INFORME N° 00542-2024-UI-EPG-UANCV y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" 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 Escuela de Posgrado.

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS)** para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, titulado: **GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO ADMINISTRATIVO DE INSTITUTOS TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE LA REGIÓN PUNO, 2024** presentado por el (la) Mgr. APAZA HUMPIRI PAUL NOE, para optar el GRADO de **DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTICULO SEGUNDO.- ACEPTAR EL CAMBIO DE ASESOR, Y RECONOCER, como ASESOR al (a) DR. JESUS MAMANI MAMANI**

**ARTICULO TERCERO.- DISPONER** que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

  
  
UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
ESCUELA DE POSGRADO  
Dr. Javier Rómulo Quispe Zepana  
DIRECTOR (e)



## UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



### RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00289-2025-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 15 de mayo del 2025

#### VISTOS:

El Expediente N° 2025-001202 de fecha 27 de enero de 2025, el (la) Mgtr. APAZA HUMPIRI PAUL NOE, con DNI N° 44767711, código de matrícula 131660006, quien solicita Revisión de propuesta de Investigación; INFORME N° 00205-2024-UI-EPG-UANCV y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" del 13 de mayo de 2025, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

#### 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, con Expediente N° 2025-001202 el (la) Mgtr. APAZA HUMPIRI PAUL NOE, solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO ADMINISTRATIVO DE INSTITUTOS TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE LA REGIÓN PUNO, 2024** Línea de investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P69**, para optar el GRADO de DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN.

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 Escuela de Posgrado, corroboró la propuesta del **ASESOR Dr. RICARDO ANIBAL MALDONADO MAMANI**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la **DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI**; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 00205-2024-UI-EPG-UANCV** y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta 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 Escuela de Posgrado.

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, titulado: **GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO ADMINISTRATIVO DE INSTITUTOS TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE LA REGIÓN PUNO, 2024** presentado por el (la) Mgtr. APAZA HUMPIRI PAUL NOE, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER**, como **ASESOR** al Dr. RICARDO ANIBAL MALDONADO MAMANI.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER** que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO  
Dr. Javier Rómulo Quispe Zapana  
DIRECTOR (e)

DISTRIBUCIÓN:  
DIRECCIÓN EPG, INTERESADO.  
100% 05/05/2025



# PAUL NOE APAZA HUMPIRI

## GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO ADMINISTRATIVO DE INSTITUTOS TECNOLÓGICOS PÚBLIC...

 TESIS DE MAESTRIAS

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::13016:551403316

Fecha de entrega

31 ene 2026, 14:44 GMT-5

Fecha de descarga

1 feb 2026, 7:17 GMT-5

Nombre del archivo

T036\_44767711\_D.docx

Tamaño del archivo

25.8 MB

194 páginas

30.056 palabras

168.068 caracteres



# TESIS UANCV

## 21% 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)

### Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 6%  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

| TÍTULO                                                                                                             |                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO ADMINISTRATIVO DE INSTITUTOS TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE LA REGIÓN PUNO, 2024 |                                                                                           |
| Datos de autor                                                                                                     |                                                                                           |
| Nombres y Apellidos                                                                                                | PAUL NOE APAZA HUMPIRI                                                                    |
| Tipo de documento de identidad                                                                                     | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad                                                                                   | 44767711                                                                                  |
| URL de ORCID                                                                                                       | <a href="https://orcid.org/0009-0008-8342-7590">https://orcid.org/0009-0008-8342-7590</a> |
| Datos de asesor                                                                                                    |                                                                                           |
| Nombres y apellidos                                                                                                | JESUS MAMANI MAMANI                                                                       |
| Tipo de documento de identidad                                                                                     | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad                                                                                   | 02425043                                                                                  |
| URL de ORCID                                                                                                       | <a href="https://orcid.org/0009-0006-9857-8231">https://orcid.org/0009-0006-9857-8231</a> |
| Datos del jurado                                                                                                   |                                                                                           |
| Presidente del jurado                                                                                              |                                                                                           |
| Nombres Y Apellidos                                                                                                | JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA                                                               |
| Tipo de documento                                                                                                  | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad                                                                                   | 01324996                                                                                  |
| URL de ORCID                                                                                                       | <a href="https://orcid.org/0000-0002-2532-8921">https://orcid.org/0000-0002-2532-8921</a> |
| Miembro del jurado 1                                                                                               |                                                                                           |
| Nombres Y Apellidos                                                                                                | ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS                                                             |
| Tipo de documento                                                                                                  | DNI                                                                                       |
| Número de documento de identidad                                                                                   | 02413103                                                                                  |
| URL de ORCID                                                                                                       | <a href="https://orcid.org/0000-0001-8602-3219">https://orcid.org/0000-0001-8602-3219</a> |



| Miembro del jurado 2                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombres Y Apellidos                                                                                                                                                 | RILDO PAUL TAPIA CONDORI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Tipo de documento                                                                                                                                                   | DNI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Número de documento de identidad                                                                                                                                    | 30859137                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| URL de ORCID                                                                                                                                                        | <a href="https://orcid.org/0000-0002-6195-2932">https://orcid.org/0000-0002-6195-2932</a>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Datos de investigación                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Línea de investigación                                                                                                                                              | ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P69                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Grupo de investigación                                                                                                                                              | No aplica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Agencia de financiamiento                                                                                                                                           | Sin financiamiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ubicación geográfica de la investigación                                                                                                                            | <p><b>Dirección:</b> INSTITUTOS TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE LA REGIÓN PUNO</p> <p><b>País:</b> Perú</p> <p><b>Departamento:</b> Puno</p> <p><b>-14.66282, -70.02993</b></p> <p><a href="https://maps.app.goo.gl/EhzZ3YFKCkQCInyc9">https://maps.app.goo.gl/EhzZ3YFKCkQCInyc9</a></p>  |
| Año o rango de años en que se realizó la investigación                                                                                                              | 2024 - 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| URL de disciplinas OCDE                                                                                                                                             | Administración pública<br><a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</a><br>Educación general (incluye capacitación, pedadogía)<br><a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01</a>                                                                           |
| <a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a><br>- Librería |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
ESCUELA DE POSTGRADO

Dr. Jesús Mamani Mamani  
DIRECTOR  
DE INVESTIGACIÓN - EPG



## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo PAUL NOE APAZA HUMPIRI, identificado con DNI

Nro. 44767711 en mi condición de egresado de:

- ☐ Escuela Profesional  
☐ Programa de Segunda Especialidad,  
☒ Programa de Maestría o Doctorado

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

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

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO ADMINISTRATIVO DE INSTITUTOS TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE

LA REGIÓN PUNO, 2024

Asesorado por: Dr. JESUS MAMANI MAMANI

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 06 de Enero del 2026

  
FIRMA (ASESOR)

  
FIRMA (obligatoria)

  
Huella



## DEDICATORIA

A mi querida familia, pilar fundamental en mi vida, dedico con todo mi corazón este trabajo. Ustedes han sido mi motor, mi inspiración y mi protección en los instantes más arduos. Gracias por brindarme siempre su amor, comprensión y apoyo incondicional.

A mis padres, quienes con esfuerzo, sacrificio y entrega me enseñaron el valor del trabajo, la honestidad y la perseverancia. Su ejemplo ha sido una guía constante que me impulsó a seguir adelante, aun cuando el camino se tornaba difícil. A mis hermanos(as), por su compañía, sus palabras de ánimo y por compartir conmigo cada etapa de este proceso. Gracias por celebrar mis logros como propios y por ayudarme a mantener la motivación cuando más la necesitaba. Y a toda mi familia en frecuente, gracias por estar públicos en cada paso, por creer en mí y por ser parte esencial de este logro. Este trabajo no solo es un reflejo de mi esfuerzo, sino también del amor y la unión familiar que me sostiene siempre.



## AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios por brindarme la vida, la salud y la fortaleza necesarias para culminar esta etapa académica, guiándome en cada paso del camino con sabiduría y esperanza. A mis padres y familia, por su amor incondicional, por ser mi mayor fuente de motivación y por estar siempre a mi lado con apoyo, comprensión y fe en mis capacidades. A la **Universidad Andina**, por permitirme alcanzar una preparación profesional en un entorno académico de calidad, con valores, principios y un compromiso constante con la excelencia. Gracias a sus docentes, autoridades y personal administrativo, quienes con dedicación y esfuerzo han contribuido significativamente en mi formación. A mis docentes, especialmente a quienes me acompañaron en el proceso de elaboración de este trabajo, por su paciencia, disposición y valiosos aportes académicos que enaltecieron esta investigación. Finalmente, a mis compañeros y amigos, por su compañía, colaboración y palabras de aliento en los momentos difíciles. Cada experiencia compartida ha dejado una huella importante en mi vida personal y profesional.



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|                            |      |
|----------------------------|------|
| DEDICATORIA.....           | i    |
| AGRADECIMIENTO.....        | ii   |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS ..... | iii  |
| ÍNDICE DE TABLAS .....     | vii  |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....    | xi   |
| ABREVIATURAS.....          | xiv  |
| RESUMEN.....               | xv   |
| ABSTRACT .....             | xvi  |
| INTRODUCCIÓN .....         | xvii |

## CAPÍTULO I

### FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| 1.1. Exposición de la situación problemática .....    | 19 |
| 1.2. Formulación del planteamiento del problema ..... | 20 |
| 1.2.1. Pregunta general .....                         | 20 |
| 1.2.2. Preguntas específicas .....                    | 21 |
| 1.3. Justificación de la investigación .....          | 21 |
| 1.3.1. Justificación teórica .....                    | 21 |
| 1.3.2. Justificación práctica.....                    | 21 |
| 1.3.3. Justificación metodológica.....                | 22 |
| 1.4. Objetivos.....                                   | 22 |



|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| 1.4.1. Objetivo general.....                                | 22 |
| 1.4.2. Objetivos específicos.....                           | 22 |
| 1.5. Importancia y alcance de la investigación.....         | 22 |
| 1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación..... | 23 |
| 1.7. Hipótesis.....                                         | 23 |
| 1.7.1. Hipótesis general.....                               | 23 |
| 1.7.2. Hipótesis específicas.....                           | 23 |
| 1.8. Variables e indicadores.....                           | 24 |
| 1.8.1. Conceptualización de variables.....                  | 24 |
| 1.8.2. Operacionalización de las variables.....             | 24 |

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| 2.1. Antecedentes del estudio.....         | 26 |
| 2.1.1. A nivel internacional.....          | 26 |
| 2.1.2. A nivel nacional.....               | 30 |
| 2.1.3. A nivel regional o local.....       | 34 |
| 2.2. Bases teóricas.....                   | 39 |
| 2.2.1. Gestión de atención al cliente..... | 39 |
| 2.2.2. Manejo administrativo.....          | 48 |
| 2.3. Marco conceptual.....                 | 54 |



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

|        |                                                                |    |
|--------|----------------------------------------------------------------|----|
| 3.1.   | Enfoque de la investigación .....                              | 57 |
| 3.2.   | Método o métodos aplicados en la investigación.....            | 57 |
| 3.3.   | Tipo de investigación .....                                    | 58 |
| 3.4.   | Nivel de investigación .....                                   | 58 |
| 3.5.   | Diseño de investigación.....                                   | 58 |
| 3.6.   | Población y muestra .....                                      | 59 |
| 3.6.1. | Población .....                                                | 59 |
| 3.6.2. | Muestra .....                                                  | 60 |
| 3.7.   | Técnicas e instrumentos de recolección de información .....    | 63 |
| 3.7.1. | Técnicas de la investigación.....                              | 63 |
| 3.7.2. | Instrumentos de la investigación .....                         | 63 |
| 3.8.   | Validez y confiabilidad del instrumento de investigación ..... | 64 |
| 3.8.1. | Validación de los instrumentos .....                           | 64 |
| 3.8.2. | Confiabilidad de los instrumentos.....                         | 65 |
| 3.9.   | Diseño de la estrategia para la prueba de hipótesis.....       | 66 |

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

|        |                                                            |    |
|--------|------------------------------------------------------------|----|
| 4.1.   | Presentación, análisis e interpretación de los datos ..... | 68 |
| 4.1.1. | Interpretación de los resultados .....                     | 68 |



|                                              |            |
|----------------------------------------------|------------|
| 4.2. Proceso de la prueba de hipótesis ..... | 143        |
| 4.3. Discusión de los resultados.....        | 153        |
| <b>CONCLUSIONES .....</b>                    | <b>156</b> |
| <b>RECOMENDACIONES .....</b>                 | <b>157</b> |
| <b>REFERENCIAS.....</b>                      | <b>158</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>                          | <b>165</b> |



## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables.....                                                                                  | 24 |
| <b>Tabla 2</b> Nivel de confiabilidad.....                                                                                           | 65 |
| <b>Tabla 3</b> Estadísticos de fiabilidad .....                                                                                      | 66 |
| <b>Tabla 4</b> El personal administrativo demuestra conocimiento sobre los trámites y servicios del instituto. ....                  | 68 |
| <b>Tabla 5</b> Recibo información clara y precisa cuando realizo consultas sobre procedimientos administrativos .....                | 71 |
| <b>Tabla 6</b> El personal resuelve mis dudas de manera eficiente y rápida.....                                                      | 73 |
| <b>Tabla 7</b> Puedo acceder fácilmente a los servicios administrativos sin largos tiempos de espera.....                            | 75 |
| <b>Tabla 8</b> Encuentro disponibles los canales de atención (presencial, telefónico o virtual) cuando los necesito .....            | 77 |
| <b>Tabla 9</b> Los horarios de atención del instituto son adecuados para realizar mis gestiones .....                                | 79 |
| <b>Tabla 10</b> El personal administrativo se expresa con claridad al brindar información                                            | 81 |
| <b>Tabla 11</b> Me explican detalladamente los pasos a seguir en mis trámites administrativos.....                                   | 83 |
| <b>Tabla 12</b> El instituto utiliza medios efectivos (carteles, correo, redes sociales) para comunicar información importante ..... | 85 |
| <b>Tabla 13</b> El personal administrativo me trata con amabilidad y respeto.....                                                    | 87 |



|                                                                                                                                        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tabla 14</b> Me siento bien atendido cuando realizo consultas o trámites en el instituto                                            |     |
| .....                                                                                                                                  | 89  |
| <b>Tabla 15</b> El personal muestra disposición para ayudarme y resolver mis inquietudes                                               |     |
| .....                                                                                                                                  | 91  |
| <b>Tabla 16</b> Se toman medidas preventivas respecto a las actividades y estrategias de planificación institucional                   | 93  |
| <b>Tabla 17</b> Se cuenta con un área administrativa encargada de planificar las actividades relacionadas con la gestión institucional | 95  |
| <b>Tabla 18</b> Se cumplen los objetivos definidos durante la planificación de estrategias                                             | 97  |
| <b>Tabla 19</b> Se planifican, analizan y establecen estrategias para la gestión institucional en la toma de decisiones                | 99  |
| <b>Tabla 20</b> Se dispone de un manual que permite alcanzar los objetivos y fortalecer la planificación institucional                 | 101 |
| <b>Tabla 21</b> Las funciones del personal administrativo están interconectadas y se realizan de manera correlativa                    | 103 |
| <b>Tabla 22</b> Cada integrante del equipo administrativo observa las funciones de los demás de manera jerárquica                      | 105 |
| <b>Tabla 23</b> Hay un área administrativa encargada de la planificación y organización institucional                                  | 107 |
| <b>Tabla 24</b> La adecuada gestión de las autoridades asegura el logro de los objetivos fijados                                       | 109 |



|                                                                                                                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tabla 25</b> Cada oficina administrativa mantiene relación con las demás en la ejecución de sus funciones.....                                            | 111 |
| <b>Tabla 26</b> Se observa una buena interacción entre la administración y los miembros del personal. ....                                                   | 113 |
| <b>Tabla 27</b> Las actividades de cada oficina se integran con las de otras áreas para cumplir un objetivo compartido.....                                  | 115 |
| <b>Tabla 28</b> El equipo administrativo está predispuesto a trabajar de manera conjunta. ....                                                               | 117 |
| <b>Tabla 29</b> Se fomenta la libertad de expresión, lo que permite a los trabajadores ofrecer comentarios y sugerencias para mejorar la planificación. .... | 119 |
| <b>Tabla 30</b> Los empleados administrativos son conscientes de sus logros y fallas, aplicándolos en la organización de actividades posteriores. ....       | 121 |
| <b>Tabla 31</b> Existe un área de control que mide la realización efectiva del trabajo ...                                                                   | 123 |
| <b>Tabla 32</b> Hay un control del cumplimiento de las normas administrativas .....                                                                          | 125 |
| <b>Tabla 33</b> Existen medidas correctivas aplicadas al personal que no cumple con su trabajo y trasgrede las normas.....                                   | 127 |
| <b>Tabla 34</b> Gestión de atención al cliente y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.....                      | 129 |
| <b>Tabla 35</b> Competencia y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024 .....                                        | 132 |
| <b>Tabla 36</b> Accesibilidad y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024 .....                                      | 135 |



|                                                                                                                                                                        |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tabla 37</b> Capacidad de comunicación y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.....                                     | 138 |
| <b>Tabla 38</b> Cortesía y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024 .....                                                     | 141 |
| <b>Tabla 39</b> Relación entre la gestión de atención al cliente y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024. ....             | 144 |
| <b>Tabla 40</b> Relación entre la gestión de recursos en la gestión didáctica en las instituciones educativas secundarias públicas de la ciudad de Juliaca – 2023..... | 146 |
| <b>Tabla 41</b> Relación entre la accesibilidad y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.....                               | 148 |
| <b>Tabla 42</b> <i>Relación entre la capacidad de comunicación y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024 .....</i>           | 150 |
| <b>Tabla 43</b> <i>Relación entre la cortesía y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.....</i>                             | 152 |



## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figura 1</b> El personal administrativo demuestra conocimiento sobre los trámites y servicios del instituto. ....                 | 69 |
| <b>Figura 2</b> Recibo información clara y precisa cuando realizo consultas sobre procedimientos administrativos .....               | 71 |
| <b>Figura 3</b> El personal resuelve mis dudas de manera eficiente y rápida .....                                                    | 73 |
| <b>Figura 4</b> Puedo acceder fácilmente a los servicios administrativos sin largos tiempos de espera.....                           | 75 |
| <b>Figura 5</b> Encuentro disponibles los canales de atención (presencial, telefónico o virtual) cuando los necesito .....           | 77 |
| <b>Figura 6</b> Los horarios de atención del instituto son adecuados para realizar mis gestiones .....                               | 79 |
| <b>Figura 7</b> El personal administrativo se expresa con claridad al brindar información                                            | 81 |
| <b>Figura 8</b> Me explican detalladamente los pasos a seguir en mis trámites administrativos.....                                   | 83 |
| <b>Figura 9</b> El instituto utiliza medios efectivos (carteles, correo, redes sociales) para comunicar información importante ..... | 85 |
| <b>Figura 10</b> El personal administrativo me trata con amabilidad y respeto .....                                                  | 87 |
| <b>Figura 11</b> Me siento bien atendido cuando realizo consultas o trámites en el instituto .....                                   | 89 |
| <b>Figura 12</b> El personal muestra disposición para ayudarme y resolver mis inquietudes .....                                      | 91 |



|                                                                                                                                               |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Figura 13</b> Se toman medidas preventivas respecto a las actividades y estrategias de planificación institucional .....                   | 93  |
| <b>Figura 14</b> Se cuenta con un área administrativa encargada de planificar las actividades relacionadas con la gestión institucional ..... | 95  |
| <b>Figura 15</b> Se cumplen los objetivos definidos durante la planificación de estrategias .....                                             | 97  |
| <b>Figura 16</b> Se planifican, analizan y establecen estrategias para la gestión institucional en la toma de decisiones .....                | 99  |
| <b>Figura 17</b> Se dispone de un manual que permite alcanzar los objetivos y fortalecer la planificación institucional .....                 | 101 |
| <b>Figura 18</b> Las funciones del personal administrativo están interconectadas y se realizan de manera correlativa. ....                    | 103 |
| <b>Figura 19</b> Cada integrante del equipo administrativo observa las funciones de los demás de manera jerárquica.....                       | 105 |
| <b>Figura 20</b> Hay un área administrativa encargada de la planificación y organización institucional.....                                   | 107 |
| <b>Figura 21</b> La adecuada gestión de las autoridades asegura el logro de los objetivos fijados. ....                                       | 109 |
| <b>Figura 22</b> Cada oficina administrativa mantiene relación con las demás en la ejecución de sus funciones. ....                           | 111 |
| <b>Figura 23</b> Se observa una buena interacción entre la administración y los miembros del personal. ....                                   | 113 |



|                                                                                                                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Figura 24</b> Las actividades de cada oficina se integran con las de otras áreas para cumplir un objetivo compartido. ....                                 | 115 |
| <b>Figura 25</b> El equipo administrativo está predispuesto a trabajar de manera conjunta. ....                                                               | 117 |
| <b>Figura 26</b> Se fomenta la libertad de expresión, lo que permite a los trabajadores ofrecer comentarios y sugerencias para mejorar la planificación. .... | 119 |
| <b>Figura 27</b> Los empleados administrativos son conscientes de sus logros y fallas, aplicándolos en la organización de actividades posteriores. ....       | 121 |
| <b>Figura 28</b> Existe un área de control que mide la realización efectiva del trabajo..                                                                     | 123 |
| <b>Figura 29</b> Hay un control del cumplimiento de las normas administrativas.....                                                                           | 125 |
| <b>Figura 30</b> Existen medidas correctivas aplicadas al personal que no cumple con su trabajo y trasgrede las normas.....                                   | 127 |
| <b>Figura 31</b> Gestión de atención al cliente y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.....                      | 130 |
| <b>Figura 32</b> Competencia y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024 .....                                        | 133 |
| <b>Figura 33</b> Accesibilidad y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024 .....                                      | 136 |
| <b>Figura 34</b> Capacidad de comunicación y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.....                           | 139 |
| <b>Figura 35</b> Cortesía y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024 .....                                           | 142 |



## ABREVIATURAS

MINEDU: Ministerio de Educación del Perú.



## RESUMEN

The research was primarily oriented towards determining the relationship between customer service management and administrative management in public technological institutes in the Puno region, 2024. Materials and methods: A descriptive correlational study with a non-experimental, cross-sectional design was conducted. The sample consisted of 354 students from institutes in the Puno region, and a questionnaire was used as the data collection instrument. Results: The data obtained reveal a significant relationship between various variables and administrative management. The highest correlation was observed between customer service and administrative management, with a Spearman's rank correlation coefficient of 0.841 and a p-value of 0.000, indicating a positive and significant relationship ( $p < 0.05$ ). Similarly, competence showed a correlation of 0.845 with administrative management ( $p = 0.000$ ), while accessibility showed a correlation of 0.761 ( $p = 0.000$ ), confirming their positive association. Communication skills also show a significant association with administrative management ( $p = 0.802$ ,  $p = 0.000$ ). Finally, courtesy shows a correlation of 0.795 ( $p = 0.000$ ), further reinforcing its impact. Conclusion: All the dimensions analyzed have a positive and significant relationship with administrative management, suggesting that strengthening them can contribute to better organizational management.

**Palabras claves.** Correlación, Manejo administrativo, Significativa, Competencia, Accesibilidad.



## ABSTRACT

The main objective of the research carried out was to determine the relationship between customer service management and administrative management of public technological institutes in the Puno region, 2024. Materials and methods: a descriptive correlation research was carried out, with a non-experimental cross-sectional design; the sample consisted of 354 students from institutes in the Puno region, therefore, a questionnaire was used as an instrument. Results: The results show that there is a significant relationship between various variables and administrative management. The highest score is observed between customer service and administrative management, with a Spearman coefficient of 0.841 and a p-value of 0.000, indicating a positive and significant relationship ( $p < 0.05$ ). Likewise, competence has a score of 0.845 with administrative management ( $p = 0.000$ ), while accessibility shows a score of 0.761 ( $p = 0.000$ ), confirming their positive link. Communication skills also have a significant association with administrative management ( $p = 0.802$ ,  $p = 0.000$ ). Finally, courtesy presents a compensation of 0.795 ( $p = 0.000$ ), which reaffirms its impact. Conclusion: all the dimensions analyzed have a positive and significant relationship with administrative management, which suggests that its strengthening can contribute to better organizational management.

**Keywords.** Correlation, Administrative management, Significant, Competence, Accessibility.



## INTRODUCCIÓN

La finalidad de la gestión del servicio al cliente es ayudar a los clientes, resolver sus problemas y fomentar su fidelidad mediante el uso de un conjunto de métodos y enfoques. Esto significa que las empresas se dedican a estas actividades con el fin de orientar y apoyar a los demandantes adquieren o utilizan sus productos o servicios (Fernández, 2022).

Ropa (2019) En lo que respecta a la gestión de los servicios al consumidor en el ámbito de la educación, ha quedado muy claro que el mundo contemporáneo en su conjunto reconoce la importancia de enseñarse a sí mismo a estudiar en todo momento. El ser humano es la única fuente de desarrollo y producción, por lo que es fundamental que nuestras instituciones educativas satisfagan esta necesidad. Las instituciones educativas de países desarrollados como el nuestro no reconocen la importancia de esta función y no aplican estrategias innovadoras para cumplirla. Por lo tanto, es fundamental buscar formas de optimar interminablemente los procesos educativos que ofrecen las escuelas. En este argumento, utilizamos el término «servicio educativo para referirnos a un concepto amplio que incluye una red de iniciativas relacionadas, cuyo núcleo es el proceso de aprendizaje-enseñanza. Existen una serie de procedimientos que rodean el proceso de aprendizaje-enseñanza; estos procesos se complementan entre sí y contribuyen a proporcionar un servicio educativo eficiente, eficaz y de alta calidad. Dichos procesos deben ser documentados y mejorados de forma continua por las personas directamente responsables de ellos.

Peña et al. (2022) Puede evitar problemas y alcanzar sus objetivos si es capaz de controlar y organizar todas las operaciones que se transportan a cabo dentro de la



ente. Hoy en día, se supone que las personas buscan el mejor servicio que el dinero puede comprar.

Una gestión administrativa eficaz implica dirigir, supervisar y coordinar los recursos de la organización orientándolos al cumplimiento de sus fines. El proceso que se analiza aquí es el uso de principios y prácticas de gestión para maximizar el manejo de todos los recursos, incluidos los humanos, financieros, materiales y tecnológicos. De este modo, se garantiza que todo esté bien coordinado y centrado en la obtención de los objetivos.

La gestión de las operaciones internas de una empresa, incluyendo su planificación, organización, dirección y supervisión, también entra dentro del ámbito de la administración. Todo ello se lleva a cabo para garantizar que las estrategias y actividades implementadas ayuden a la organización a alcanzar sus objetivos. Una gestión administrativa eficiente tiene el potencial de aumentar la productividad, la aptitud del servicio y la complacencia del cliente. (Robbins & Coulter, 2022).

En el lenguaje empresarial, la «gestión administrativa» es el conjunto de procedimientos establecidos con el objetivo de mantener el óptimo funcionamiento empresarial y el cumplimiento de sus objetivos. El objetivo de la administración es la empleo adecuado de los recursos de la organización, lo que requiere la coordinación de varias tareas. Los principios de la gestión general constituyen la base de la administración. Básicamente, la administración se encomienda de cuatro cosas: planificar, organizar, dirigir y controlar. (Editorial Etecé, 2022).



## CAPÍTULO I

### FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

#### 1.1. Exposición de la situación problemática

A nivel internacional La globalización y los avances tecnológicos han creado un entorno más competitivo, por lo que es más importante que nunca que las escuelas ofrezcan un excelente servicio al cliente a los alumnos y sus familias. Esto se debe a la presión sin precedentes a la que se ven sometidas las escuelas. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura - UNESCO (2024) una atención al cliente eficiente en el sector educativo contribuye directamente a la retención estudiantil y a la percepción positiva de las instituciones, lo que a su vez impacta en su prestigio.

Asimismo García et al. (2021) Es fundamental garantizar que las escuelas se adapten para facilitar el aprendizaje en línea es una expresión global de la dificultad de la administración educativa, tal y como ha quedado patente en nuestro debate; es así como la gestión efectiva presenta problemas de recursos tecnológicos adecuados y el desarrollo profesional continuo para el personal docente.

A nivel nacional los procesos de atención al cliente y la administración institucional en los institutos tecnológicos públicos representan un desafío crítico. La Ley N.º 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes del Ministerio de Educación - MINEDU (2016) muestra que garantizar la ayuda de servicios educativos de alta calidad requiere una gestión eficiente; no obstante, diversos estudios evidencian que existen deficiencias en la atención a los estudiantes, como demoras en los procesos administrativos, falta de orientación adecuada, y un sistema de gestión que no prioriza la experiencia del usuario.

A nivel local, en la región de Puno, los institutos tecnológicos públicos enfrentan retos significativos en cuanto a la dirección de la atención al usuario y los procesos de gestión administrativa, además la diversidad cultural y las dificultades socioeconómicas de la región agravan las brechas existentes en el acceso a servicios de calidad, asimismo muchas instituciones presentan carencias en infraestructura, falta de personal capacitado, y sistemas administrativos obsoletos, lo que genera una experiencia insatisfactoria para los estudiantes y sus familias, estas deficiencias no solo afectan la percepción de calidad de los institutos, sino que también limitan su capacidad de contribuir al desarrollo técnico-profesional de la región.

## **1.2. Formulación del planteamiento del problema**

### **1.2.1. Pregunta general**

**PG.** ¿Cuál es la relación de la gestión de atención al cliente y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

**PE1.** ¿Cuál es la relación de la competencia y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024?

**PE2.** ¿Cuál es la relación de la accesibilidad y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024?

**PE3.** ¿Cuál es la relación de la capacidad de comunicación y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024?

**PE4.** ¿Cuál es la relación de la cortesía y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024?

## **1.3. Justificación de la investigación**

### **1.3.1. Justificación teórica**

La presente investigación se justifica en un ámbito teórico porque permitirá la recolección, análisis y sistematización de información, teorías, conceptos y antecedentes que sustenten y fortalezcan el marco conceptual relacionado con la administración del servicio al usuario y la gestión organizacional en los institutos tecnológicos públicos.

### **1.3.2. Justificación práctica**

La realización de este estudio se sustenta en un ámbito práctico porque proporcionará información útil y aplicable para la mejora de los procesos la gestión de la atención al cliente y la administración organizacional en los institutos tecnológicos públicos de la región Puno. A partir de los resultados obtenidos, se podrán diseñar propuestas específicas que favorezcan la mejora continua de la calidad de los servicios educativos y administrativos.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

La presente investigación se justifica en un ámbito metodológico porque se planea una estructura y metodología de trabajo adecuada para abordar el problema de estudio de manera sistemática y rigurosa, además se utilizará un diseño metodológico que permita recopilar y analizar datos cualitativos y/o cuantitativos, garantizando la validez y confiabilidad de los resultados.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

**OG.** Determinar la relación de la gestión de atención al cliente y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024

### **1.4.2. Objetivos específicos**

**OE1.** Determinar la relación de la competencia y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024

**OE2.** Establecer la relación de la accesibilidad y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024

**OE3.** Hallar la relación de la capacidad de comunicación y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024

**OE4.** Examinar la relación de la cortesía y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024

## **1.5. Importancia y alcance de la investigación**

La investigación sobre la coordinación del servicio al cliente y los procesos administrativos en los institutos tecnológicos del sector público de Puno Es fundamental mejorar la calidad general de la oferta educativa. Se puede lograr una

gestión eficiente, abierta y orientada hacia al desarrollo identificando las áreas débiles de los servicios prestados a los estudiantes y los procesos administrativos, y sugiriendo luego formas de mejorar la gestión interna.

Esta investigación se enfoca en evaluar los sistemas de atención al cliente y administración en institutos tecnológicos públicos de Puno durante el año 2024. Analizó la eficiencia de los procesos actuales, en términos de los puntos de vista del personal docente y administrativo, así como de las oportunidades para mejorar la gestión de la escuela.

## 1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación

En la investigación no se tuvieron limitaciones en la elaboración del borrador final.

La investigación estuvo delimitada por la zona de estudio es decir en la región Puno, 2024.

## 1.7. Hipótesis

### 1.7.1. Hipótesis general

**HG.** Existe relación significativa entre la gestión de atención al cliente y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.

### 1.7.2. Hipótesis específicas

**HE1.** Existe relación significativa entre la competencia y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.

**HE2.** Existe relación significativa entre la accesibilidad y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.

**HE3.** Existe relación significativa entre la capacidad de comunicación y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.

**HE4.** Existe relación significativa entre la cortesía y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.

## 1.8. Variables e indicadores

### 1.8.1. Conceptualización de variables

Se presentan las siguientes variables:

#### Variable 1

Gestión de atención al cliente

#### Variable 2

Manejo administrativo

### 1.8.2. Operacionalización de las variables

Se tiene la tabla:

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

| Variable                       | Dimensiones               | Indicadores                                                                                                  | Ítem / Índices                                                                                         |
|--------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión de atención al cliente | Competencia               | <ul style="list-style-type: none"><li>Nivel de conocimientos</li><li>Servicio de manera adecuada</li></ul>   | Escala<br>Tipo LIKERT<br>(1) nunca<br>(2) casi nunca<br>(3) a veces<br>(4) casi siempre<br>(5) siempre |
|                                | Accesibilidad             | <ul style="list-style-type: none"><li>Facilidad de atención</li><li>Información previa de servicio</li></ul> |                                                                                                        |
|                                | Capacidad de comunicación | <ul style="list-style-type: none"><li>Directo</li><li>Claro</li></ul>                                        |                                                                                                        |

- Comprensible

Cortesía

- Comportamiento amable

| Variable              | Dimensiones   | Indicadores                                                                                                                                   | Ítem / Índices                                                                                         |
|-----------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manejo administrativo | Planificación | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención anticipada de actividades y estrategias.</li> </ul>                                       |                                                                                                        |
|                       |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lograr objetivos o metas.</li> <li>• Lineamientos a seguir en el futuro</li> </ul>                   |                                                                                                        |
|                       | Organización  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correlación de las funciones.</li> </ul>                                                             |                                                                                                        |
|                       |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura jerárquica de las actividades.</li> <li>• Conlleva a la planificación de metas</li> </ul> | Escala<br>Tipo LIKERT<br>(1) nunca<br>(2) casi nunca<br>(3) a veces<br>(4) casi siempre<br>(5) siempre |
|                       | Coordinación  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración de actividades por las mismas metas.</li> </ul>                                          |                                                                                                        |
|                       |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar duplicidad de funciones.</li> </ul>                                                           |                                                                                                        |
|                       |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logro de metas organizacionales con eficacia</li> </ul>                                              |                                                                                                        |
|                       | Control       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mide el cumplimiento de normas</li> </ul>                                                            |                                                                                                        |
|                       |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mide del desempeño en el trabajo</li> </ul>                                                          |                                                                                                        |
|                       |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa y mide resultados.</li> </ul>                                                                 |                                                                                                        |

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del estudio

##### 2.1.1. A nivel internacional

Peña et al. (2022) de Ecuador en su pesquisa titulada: "Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio".

**Resumen:** Una cooperativa del cantón 24 de Mayo llamada 15 de febrero ha realizado una investigación para demostrar cuánto mejorarían sus clientes si ofrecieran un servicio excelente. Estas son las áreas en las que se llevó a cabo la indagación, esta cooperativa porque los clientes modernos quieren el mejor servicio.

**Objetivo:** La investigación nos permitió profundizar en los elementos que pueden influir en la capacidad de la asociación para ofrecer alternativas beneficiosas, lo que en última instancia conduce a mejoras sustanciales en sus operaciones.

**Metodología:** El proceso se llevó a cabo centrándose en métodos cualitativos, basándose en entrevistas con administradores colaboradores. Además, se encuestó tanto a los miembros como a los clientes utilizando la misma metodología. También se hizo un esfuerzo por sentar las bases teóricas científicas de esta investigación



mediante un método bibliográfico. **Resultados y Conclusiones:** Para contribuir a la consolidación de la cooperativa, es fundamental establecer de inmediato unas bases sólidas de gestión administrativa. Entre los resultados más importantes, este merece una atención especial. También destacan las perspectivas de los usuarios, que subrayan la necesidad de dar a conocer los servicios que presta esta empresa utilizando diversos medios en línea para el debate y la creación de redes que permiten acceder a ella. Otra cosa que llama la atención es esto.

Zavala et al. (2024) de Ecuador en su investigación titulada: "Gestión y calidad de atención al usuario en el sector público en Latinoamérica".

**Resumen:** Un plan bien elaborado para tomar decisiones de manera eficiente es el santo grial de la administración pública. La gestión pública se centra principalmente en desarrollar y ejecutar procedimientos eficaces de toma de decisiones para abordar los problemas. **Objetivo:** Sírvase proporcionar datos sobre la gestión del sector público y las normas de atención al cliente en los países latinoamericanos. **Metodología:** Para cumplir con los requisitos de una investigación documental explicativa, se emplearon las bases de datos PubMed, Springer y ScienceDirect. Para treinta y tres artículos publicados en los últimos cinco años, se utilizaron los términos MeSH «Estrategias», «Indicadores», «Gestión pública», «Calidad», «Sector público», «Factores», «Usuario» y «Servicio». Durante el proceso de selección, se tuvieron en cuenta factores como la relevancia, la validez y la concentración temática. **Resultados y Conclusiones:** Una empresa puede satisfacer mejor las necesidades de sus clientes y superar sus expectativas cuando utiliza prácticas de gestión de la calidad, cuyo objetivo es mejorar la aptitud de los productos y servicios. La administración de las operaciones de la organización lo hace posible. En los últimos años, esto ha cobrado importancia como condición necesaria para el

desarrollo de estrategias. Las conclusiones sobre los fundamentos teóricos y la situación actual de las variables investigadas se han obtenido tras una exhaustiva revisión bibliográfica los principales trabajos y métodos creados por los autores para ofrecer un respaldo teórico a las políticas de transparencia, su viabilidad y su huella en el exploratorio de encargo pública.

Brito & Galaz (2019) de México en su investigación titulada: "La dirección de los Institutos Tecnológicos según la perspectiva de los profesionales de la enseñanza."

**Resumen:** Esta investigación analiza las respuestas a un conjunto de preguntas sobre gestión institucional que formaron parte de la encuesta 2007-2008 La Reconfiguración de la Profesión Académica en México. **Objetivo:** Este estudio compara y contrasta las opiniones de académicos de diferentes instituciones sobre los procesos administrativos, la colegialidad y la comunicación en los institutos técnicos públicos. **Metodología:** Se emplea un enfoque comparativo. **Resultados y Conclusiones:** Los resultados muestran que, en comparación con los académicos afiliados a estas últimas escuelas, los de las antiguas consideran que los procesos administrativos son más engorrosos, tanto la falta de comunicación como la falta de colaboración en la toma de disposiciones se consideran problemas. A la luz de las políticas gubernamentales pertinentes y los principios organizativos, se analizan las consecuencias de estas conclusiones.

Wit & Escala (2020) de Republica Dominicana en su investigación titulada: "La internacionalización de las instituciones de educación superior técnica y tecnológica en la región del Caribe".

**Resumen:** Se ha completado un estudio sobre la globalización de las universidades técnicas y tecnológicas del Caribe, gracias al esfuerzo conjunto del Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) de la República Dominicana y el Centro para la Educación Superior Internacional (CIHE) del Boston College. Acabamos de terminar este informe. Son escasos los estudios sobre la globalización de las universidades y facultades del Caribe, en particular las que se centran en las disciplinas STEM, al igual que lo son los estudios sobre la globalización de las universidades caribeñas en general. No existe ningún otro trabajo como este.

**Objetivo:** Fíjese en el tema de cómo las escuelas que se centran en materias técnicas y tecnológicas están adquiriendo un mayor reconocimiento a nivel mundial.

**Metodología:** El método empleado fue la recolección de información. **Resultados y**

**Conclusiones:** Aunque muchas personas tienen buenas intenciones, ha habido pocos esfuerzos coordinados, los recursos son insuficientes, No se pueden predecir con certeza ni los objetivos ni la trayectoria de las tecnologías de la información y la comunicación asociadas a la globalización. Esta es la conclusión general que se puede extraer una vez finalizados el estudio y los casos prácticos. Por no hablar de la dependencia de la ayuda de países que en su día fueron potencias coloniales, como los de América del Norte, Europa y otros lugares, también se observa una notable falta de enfoque regional y de planes para el Caribe.

Peralta et al. (2023) de Costa Rica en su indagación titulada: "Estudio bibliográfico sobre las experiencias de gestión empleada en unidades de gestión educativa".

**Resumen:** La colaboración entre los administradores y los docentes es fundamental para proporcionar los servicios de educación básica de alta calidad que los alumnos necesitan para recibir una educación integral. El objetivo principal es

garantizar que los alumnos reciban una educación integral. **Objetivo:** Por consiguiente, Esta investigación revisada pretende alcanzar su objetivo llamando la atención sobre la bibliografía existente sobre la administración administrativa en las unidades de gestión educativa. **Metodología:** Parte de esta técnica también incluyó la búsqueda en bases de datos de literatura científica como Scielo, Scopus, Redalyc y Latindex para encontrar trabajos con antecedentes en países latinoamericanos. Esto condujo a la adquisición de diez publicaciones, cuatro de las cuales procedían de Scielo, tres de Latindex y tres de Redalyc. Estos artículos cubren todas las bases y han cumplido los criterios para esta evaluación. Además, el veinte por ciento de los artículos seleccionados eran estudios de investigación realizados en Colombia, el diez por ciento en Ecuador, el cincuenta por ciento en Perú y el veinte por ciento en Costa Rica. **Resultados y Conclusiones:** En conclusión, Se puede afirmar que una buena gestión, el liderazgo, la comunicación y la eficiencia de los recursos humanos pueden mejorarse mediante procedimientos administrativos bien ejecutados. El objetivo es que tanto los alumnos como los profesores tengan una experiencia positiva en el aula. Se cree que estudios similares en el futuro podrán utilizar los resultados de esta revisión. La gestión administrativa contribuye a liderar, comunicar y aprovechar al máximo los recursos humanos, de modo que los educandos absorban una educación de calidad y los profesores disfruten de su trabajo. Se espera que este trabajo de exploración ayude a futuras exploraciones en la misma línea.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Minaya (2022) en su investigación titulada: "La gestión administrativa y su relación con la calidad de asistencia a los usuarios en el Centro de Salud de Hualmay".

**Objetivo:** El objetivo principal de esta investigación es examinar cómo la administración del Centro de Salud de Hualmay influye en la calidad de la atención

que recogen los pacientes. **Metodología:** Esta memoria se clasifica como investigación aplicada. No solo tiene un carácter descriptivo y correlacional, sino que también utiliza métodos mixtos y no tiene un diseño experimental. Los participantes en el estudio fueron cincuenta usuarios y veinte miembros del personal administrativo seleccionados al azar. La reducida población hace que pueda considerarse un censo. La encuesta que se llevó a cabo utilizó principalmente un cuestionario como herramienta. **Resultados y Conclusiones:** Según los resultados, la administración del Centro de Salud de Hualmay tiene 0,756 veces más probabilidades de estar asociada con un tratamiento de alta calidad que reciben los pacientes que acuden allí. Esto demuestra que ambos aspectos están estrechamente relacionados y que existe una relación positiva entre ellos.

Villalobos (2023) en su investigación titulada: "Las siguientes son las responsabilidades de los especialistas en gestión administrativa y atención al cliente empleados por una oficina dispersada de colocación de energía eléctrica en la provincia de Chiclayo".

**Objetivo:** Descubrir la conexión entre la gestión administrativa y el servicio al cliente fue el objetivo principal en una oficina descentralizada de comercialización eléctrica en la provincia de Chiclayo. **Metodología:** La metodología de la tesis fue cuantitativa y correlacional, basada en las respuestas de veinte empleados a encuestas fiables que utilizaban preguntas cerradas con escala Likert. En las encuestas solo se permitían respuestas de sí/no. **Resultados y Conclusiones:** Dado que la gestión administrativa se centra más en alcanzar objetivos estratégicos que en cumplir los indicadores de servicio al cliente, la tesis concluye que mejorar la gestión de los procesos administrativos no repercute de manera considerable en la calidad del servicio. que reciben los usuarios. En el marco de este análisis, investigaremos el

grado de burocracia presente en una oficina provincial descentralizada de distribución eléctrica de Chiclayo. El cincuenta por ciento de los empleados del nivel de gestión administrativa piensan que es buena, el cuarenta por ciento piensan que es normal y el diez por ciento piensan que es mala. Además de estar bien informados sobre la misión y los valores de la empresa, la mayoría de los empleados también están de acuerdo en que se pueden utilizar mediciones para evaluar la calidad del servicio.

Molina & Chuque (2024) en su investigación titulada: "Análisis de la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en institutos privados del distrito de Los Olivos, 2024".

**Objetivo:** Centrándose en las universidades privadas de Los Olivos, Lima, esta investigación planea estudiar, en 2024 y desde una perspectiva centrada en el cliente, la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. **Metodología:** En este estudio cuantitativo, omitimos los procedimientos experimentales en favor de un enfoque correlacional transversal. La muestra estaba compuesta por 351 estudiantes de diversas instituciones privadas. El proceso de recopilación de datos se basó en el uso de cuestionarios validados. Las cinco dimensiones de la calidad del servicio (componentes tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía) y las cuatro dimensiones de la gestión (planificación, organización, liderazgo y control) se evaluaron mediante estas preguntas. **Resultados y Conclusiones:** Además, Las consecuencias muestran una fuerte correlación entre los factores estudiados, lo que demuestra que una buena administración influye verdaderamente en la valoración que los clientes hacen del nivel de servicio que reciben. Este hallazgo sienta las bases para la optimización de los métodos administrativos y la garantía de la mejor calidad posible en los servicios educativos.

Ropa (2019) en su investigación titulada: “Enfoques de gestión de la calidad aplicados a los servicios educativos”.

**Objetivo:** La finalidad general de la investigación es lograr una comprensión más completa de lo que implica de servicios educativos, un término genérico que engloba una gran variedad de iniciativas centradas en la dinámica de la educación. Existe una compleja red de procedimientos interrelacionados que culmina en los servicios educativos. Gracias a estos procesos, los servicios educativos son eficientes, eficaces y de alta calidad. **Metodología:** Esos procesos deben ser documentados y mejorados de forma continua por las personas directamente responsables de ellos. **Resultados y Conclusiones:** Para controlar la calidad de los servicios educativos se puede utilizar un concepto denominado «calidad integral». Los principios fundamentales que sustentan esta filosofía incluyen una organización centrada en el cliente, un liderazgo sólido, la orientación hacia los procesos, la orientación hacia los individuos, el adelanto continuo, una dirección imparcial en la toma de arbitrajes, relaciones productivas con los vendedores y un enfoque sistémico de la gestión. Utilizando este exploratorio, podemos afirmar que los procedimientos responsables de la producción de los servicios educativos tienen un efecto en la calidad de los resultados.

Cárdenas (2021) en su investigación titulada: “Relación entre La gestión administrativa y el desempeño del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta, 2021”.

**Objetivo:** De esta indagación, basada en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta, 2021, es averiguar cómo la gestión administrativa afecta al paralelismo de servicio que reciben los consumidores. **Metodología:** El estudio emplea diversos diseños de investigación, incluyendo metodologías experimentales, transversales y

cualitativas. Un total de 7465 personas se han inscrito ya en la Unidad de Gestión Educativa Local de la ciudad de Nauta. La población está compuesta por personas que pertenecen a este grupo. Se seleccionó una muestra de 360 personas de la unidad de gestión educativa municipal de Nauta. Para el tratamiento de los datos se utilizó el programa SPSS versión 23. **Resultados y Conclusiones:** En la conclusión se obtuvieron los siguientes resultados: en una escala de Likert, los clientes de la Unidad de Gestión Educativa local de Nauta calificaron los siguientes componentes de la gestión administrativa como prácticas destacadas en el servicio al usuario: planificación (2,42), organización (2,65), gestión (2,21) y control (2,23). Esto significa que las siguientes opciones no son aceptables para ustedes. Los componentes de la calidad del servicio al usuario evaluados por los usuarios en una escala Likert fueron: aspectos tangibles (2,74), fiabilidad (2,6), capacidad de respuesta (2,74) y seguridad (2,6). Con la excepción de la empatía (3,0), Los clientes están contentos porque están satisfechos con la calidad del servicio al cliente en todos los aspectos. Esto lleva a pensar que las personas están contentas con el servicio que reciben gracias al esfuerzo que se pone en prestarlo. La gestión administrativa está correlacionada con la calidad del servicio al usuario ( $p=0,000$ ), según la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta, 2021. Según los resultados, esto es correcto.

### **2.1.3. A nivel regional o local**

Machaca (2019) en su investigación titulada: "Análisis de la gestión directiva en los institutos tecnológicos públicos de la región Puno".

**Objetivo:** El motivo que impulsó este estudio fue conocer el nivel de experiencia en gestión de los directores ejecutivos de las escuelas técnicas superiores públicas de la región de Puno. **Metodología:** En este trabajo no se realizan experimentos, sino que es meramente descriptivo y fundamental. Se encuestó a un

total de 363 estudiantes utilizando un muestreo por cuotas, un tipo de muestreo no probabilístico. El principal instrumento empleado en esta investigación fue un cuestionario, que siguió el enfoque de la encuesta. Para garantizar la fiabilidad del instrumento, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach. Se realizó una prueba piloto con cuarenta participantes, entre los que se encontraban estudiantes y profesores del Instituto Tecnológico Público José Domingo Choquehuanca, de la provincia de Azángaro, en la región de Puno. El resultado de la prueba piloto fue un coeficiente positivo de 0,892, lo que significa que el instrumento era fiable. Con el fin de determinar el nivel de gestión de los directores, se analizó la gestión en cuatro dimensiones. Se identificaron los siguientes elementos: gestión académica, gestión comunitaria, gestión institucional y gestión administrativa (que abarca la planificación, la organización, la dirección y el control). Incluso se realizaron subdivisiones adicionales dentro de cada una de estas subdimensiones. Solo sumando los cuatro factores por separado se puede considerar la gestión del consejo de administración como una variable. **Resultados y Conclusiones:** El recuento final es el siguiente: en el 39,39 % de los casos, la gestión fue normal, en el 25,90 %, buena, y en el 7,71 %, excelente. Por el contrario, el 22,59 % de los encuestados considera que la gestión no está a la altura, y el 4,41 % va aún más lejos y afirma que la gestión es muy deficiente. El procedimiento de comprobación de la hipótesis incluye la determinación del valor  $p$ , que es 0,00, y el establecimiento del umbral de significación en  $\alpha = 0,05$ , donde  $p$  es inferior a 0,05. En base a esto, parece razonable aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. El nivel de la dirección ejecutiva es un factor importante, pero a menudo ignorado, en los institutos técnicos superiores públicos de la región de Puno.

Condori (2024) en su investigación titulada: "Influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio brindado por la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023".

**Objetivo:** Descubra cómo la administración afecta a la calidad del servicio.

**Metodología:** No se utilizaron instrucciones experimentales en la investigación, sino que se siguió un diseño transversal basado en una técnica cuantitativa y un enfoque analítico deductivo. Los cuestionarios fueron el principal medio de recopilación de datos en esta investigación basada en encuestas. Cuarenta personas del Departamento de El área de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno formaron parte de la muestra. Se utilizó el programa estadístico SPSS, versión 27, para el análisis de los datos. **Resultados y Conclusiones:** Según los resultados, la gestión administrativa está correlacionada positivamente con la calidad del servicio. Esta relación es estadísticamente significativa. Con un valor p de 0,000 y un coeficiente Rho de 0,665, la relación entre las dos variables se estableció mediante la prueba de correlación estadística creada por Spearman. Se demostró la existencia de una correlación extraordinariamente positiva. Los resultados también muestran que una mejor gestión administrativa se asocia con una provisión de servicios mejorados por parte de la administración del desarrollo urbano. Esto pone de relieve la necesidad de contar con una gestión competente para mejorar la eficiencia de la prestación de los servicios públicos y la calidad de complacencia de los consumidores. Con el fin de ayudar a la transformación de políticas y programas futuros que tengan por objeto optimizar la disposición de los servicios, la investigación proporciona datos empíricos en el ámbito de la administración pública.

Hualpa (2022) en su investigación titulada: "Gestión del cambio y administración estratégica: un análisis de su relación en institutos tecnológicos públicos de la provincia de Puno, año 2019".

**Objetivo:** En términos generales, este artículo se propuso investigar las escuelas públicas de educación superior tecnológica de la provincia de Puno en 2019 para conocer mejor la relación entre la gestión del cambio y la administración estratégica. **Metodología:** Esta investigación básica no experimental utilizó el enfoque deductivo y el nivel descriptivo correlacional para realizar su análisis con una población de 68 educadores que trabajan en institutos técnicos públicos de la región de Puno. Dado que la muestra es de naturaleza probabilística, se utilizó la fórmula estadística para obtenerla. La averiguación se coleccionó mediante un cuestionario que incluía preguntas abiertas y cerradas. Se manejó el alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad del cuestionario. **Resultados y Conclusiones:** La conclusión general, en la que los datos se trataron estadísticamente con ayuda del software SPSS 21.0 utilizando tablas estadísticas, donde se pueden ver los datos, La proximidad de la zona de rechazo a los institutos públicos superiores tecnológicos de la provincia de Puno en 2019 sugiere una relación fuerte y directa entre la gestión del cambio y la gestión estratégica. En términos de relevancia, se sitúa en el nivel del 5 %. Se obtuvo un valor de 0,687 mediante la prueba de correlación de Pearson. La investigación también encontró una correlación positiva moderadamente significativa entre las dos variables, lo que sugiere que una gestión eficaz del cambio está correlacionada positivamente con una gestión estratégica de alta calidad.

Flores (2020) en su investigación titulada: "Análisis de la incidencia de la calidad del servicio en la rentabilidad de la empresa Mibanco en la ciudad de Puno, durante los periodos 2017 y 2018".

**Objetivo:** El objetivo general de la investigación fue establecer qué aspectos de la calidad del servicio al cliente son los más significativos en términos de su impacto en los resultados finales de la organización. El propósito de este estudio es determinar la influencia que la calidad del servicio tiene en la rentabilidad de la empresa Mibanco en la ciudad de Puno entre los años 2017 y 2018. Este ha sido el objetivo principal que nos hemos fijado. **Metodología:** En total, la presentación contó con la participación de cuarenta empleados, mientras que la demostración para los clientes reunió a doscientos noventa y dos participantes. El procedimiento se basó en enfoques lógicos, analíticos y descriptivos. Entre los métodos empleados se encontraban entrevistas a clientes y empleados, análisis de documentos, encuestas estructuradas y observación directa. En esta investigación descriptiva, los datos se recopilan y evalúan en función de la calidad del servicio ofrecido a los clientes tanto por los empleados como por los propios clientes. **Resultados y Conclusiones:** La encuesta realizada al personal reveló una falta de conocimientos, entusiasmo, comprensión y formación. Esto demuestra que la eficiencia de los trabajadores es fundamental para la satisfacción de los clientes. Por el contrario, una encuesta a los clientes reveló que estos no estaban satisfechos con el servicio recibido por parte de los trabajadores. A partir de los resultados obtenidos en relación con la rentabilidad y la calidad del servicio, queda claro que la motivación y la productividad del personal desempeñan un papel importante en la eficiencia de la calidad del servicio al cliente. Esto se tiene en cuenta al evaluar el nivel de servicio de Mibanco en Puno.

Díaz (2020) en su investigación titulada: "Implementación de un sistema web utilizando la metodología OOHDM para optimizar la gestión de procesos en el área de atención al cliente de la empresa Electro Puno S.A.A., sede Juliaca – 2017".

**Objetivo:** El objetivo del proyecto de construcción del sistema web del departamento de atención al cliente de Electro Puno S.A.A. - Juliaca 2017 es utilizar OOHDM para la gestión de procesos. **Metodología:** La muestra de este caso está compuesta por trece empleados actuales o antiguos de la empresa. Esta investigación es de naturaleza experimental y emplea una estrategia de muestreo no probabilística basada en el muestreo por conveniencia. Los datos primarios necesarios para el estudio se recopilaron mediante cuestionarios, análisis de documentos y observación directa. **Resultados y Conclusiones:** A partir de los resultados de la comparación entre agosto de 2017 y octubre de 2017 con y sin el sistema en línea, la investigación encontró que: Una vez administradas y completadas todas las pruebas, la puntuación media fue de 17,00 puntos, frente a los 10,33 puntos iniciales. Lo que sigue se deriva de cuatro cuestionarios que se enviaron a los empleados de la plataforma (departamento de atención al cliente) de la empresa Electro Puno S.A.A. Tras utilizar la prueba t de Student con un nivel de significación del 5 %, hemos determinado que los procesos de Electro Puno S.A.A. han mejorado gracias a la introducción del sistema en línea basado en el OOHDM.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. *Gestión de atención al cliente*

El objetivo de la gestión del servicio al cliente es ayudar a los clientes, resolver sus problemas y fomentar su fidelidad mediante el uso de un conjunto de métodos y enfoques. Esto significa que las empresas se dedican a estas actividades con el fin de orientar y apoyar a los consumidores (Fernández, 2022).

Un excelente servicio al cliente es el alma de toda empresa próspera. Cumplir con los productos y servicios prometidos y hacer un seguimiento con los clientes para

asegurarse de que están satisfechos son los pilares de un servicio al cliente eficaz. Las empresas de todos los sectores tienen una doble responsabilidad con sus clientes. Por un lado, deben mantenerse en contacto con ellos para comprender su día a día y encontrar formas de mejorar. Por otro lado, deben gestionar bien las quejas de los clientes para poder solucionar los problemas y compensarlos cuando las cosas no salen bien (Carrasco, 2013).

Peña et al. (2022) Los clientes actuales buscan un servicio excepcional, tal y como se ha mencionado. Del mismo modo, la capacidad de gestionar y coordinar actividades, tras considerar detenidamente Todas las funciones ejecutadas en el interior de la empresa, es posible alcanzar los objetivos y evitar problemas. La implementación sistemática de una administración adecuada facilita la consecución de resultados positivos para la empresa. La gestión administrativa es fundamental porque permite a la organización planificar con antelación y actuar con confianza, teniendo en cuenta todos los pasos y procedimientos necesarios para alcanzar sus objetivos y minimizando cualquier efecto negativo o desafío.

En realidad, El objetivo de la administración administrativa es hacer un uso más eficiente de los recursos de una organización, incluyendo su dinero, su personal y su espacio físico, mediante la implementación de diversos métodos y procedimientos. A la hora de asignar los recursos, los objetivos a largo plazo de la organización actúan como brújula. Además, la administración administrativa debe garantizar la utilización eficaz y bien coordinada de los recursos. Por eso todo está estructurado de manera que permita el mejor control y dirección posibles de estos recursos a lo largo de su asignación y gestión. Operaciones como organizar, planificar, gestionar, coordinar y controlar se engloban bajo este término genérico. Junto con estas, también se incluyen otras actividades en esta categoría.

Además, la administración administrativa permite gestionar de forma sensata las actividades, los recursos y los esfuerzos para lograr resultados que sean ventajosos para la empresa y, lo que es más importante, para prevenir problemas futuros.

Asimismo Fernández (2022) Tenga en cuenta que el servicio al cliente suele considerarse como algo que ocurre cuando una persona se pone en contacto con una empresa para resolver un problema; sin embargo, esto es solo una parte del alcance total del servicio al cliente. Un sistema de gestión del servicio al cliente eficiente mejorará sus canales de comunicación para proporcionar a sus clientes información útil. Y lo hace todo mientras atrae a posibles compradores con reseñas y testimonios entusiastas.

Zavala & Velez (2020) muestra que la gestión de la calidad está cobrando cada vez más importancia para las empresas en general. Entre las razones que lo explican se encuentra el hecho de que la calidad constituye un factor diferenciador y una herramienta competitiva en el mercado. La justificación específica de esto es que la gestión de la calidad es un instrumento fundamental para la provisión de bienes o servicios. Es fundamental tener en cuenta que la economía se divide a su vez en muchas subdisciplinas clasificadas según las funciones que desempeñan. Utilizamos los términos primario, secundario y terciario para describir estas disciplinas de estudio en ese orden.

El concepto de calidad puede interpretarse de múltiples maneras, cada una basada en la perspectiva individual. Siguiendo la afirmación de Juran (1998) de que «la calidad es la totalidad de las características que satisfacen las necesidades del cliente», esta expresión puede interpretarse desde la perspectiva del consumidor final o del cliente. Muchos consideran esta táctica como un ejemplo de las formas más

convencionales de hacer negocios. Como dice Juran (1998), es la idoneidad para el uso, que proporciona satisfacción a las necesidades del cliente. Su trabajo sobre la idea de la gestión de la calidad tiene como objetivo, entre otras cosas, garantizar que el producto cumpla con el uso esperado por el cliente, teniendo en cuenta la calidad a lo largo del tiempo. La gestión de la calidad como teoría se ha beneficiado del trabajo de este autor (Zavala & Velez, 2020).

Mientras que Chiavenato (2019) La gestión, en lo que se refiere a cuestiones administrativas, Planificar es hacer las cosas de manera que se llegue al objetivo deseado de la forma más rápida y económica posible sin sacrificar la calidad. En este contexto, «organización» se refiere al proceso administrativo de dividir el trabajo en partes manejables y luego distribuir esas partes entre varios grupos o departamentos, así como asignar y garantizar la distribución de los recursos, siempre hay que elegir las acciones en función del resultado esperado y los medios disponibles. Esto garantiza un uso óptimo de los recursos. En esta nueva era, existe una voluntad de crear, lo que significa que la teoría administrativa ha evolucionado para prestar más atención a la organización, sus operaciones y su funcionamiento, y para tratar estos temas con más matices y sofisticación. La razón de ello es la receptividad a las nuevas ideas. Las organizaciones, en la perspectiva de este autor, son lugares donde los valores intangibles coexisten con los tangibles. En particular, esto se debe al afán de crear de la nueva era.

### **Gestión de atención al cliente en el sector educativo**

Ropa (2019) demuestra a los ojos de la mayoría de las personas en el mundo moderno creen que el aprendizaje debe ser una actividad permanente y que nuestras instituciones educativas tienen la responsabilidad de satisfacer esta demanda, ya que los seres humanos son los únicos que pueden producir nuevas tecnologías y

umentar la productividad. Las instituciones educativas de países desarrollados como el nuestro no reconocen la importancia de esta función y no implementan estrategias innovadoras para cumplirla. Por eso es fundamental buscar formas de mejorar continuamente los procesos educativos que ofrecen las escuelas. Aquí, consideramos que el proceso de enseñanza y aprendizaje es fundamental en un conjunto de procedimientos que, en su conjunto, conforman la prestación del servicio educativo. Existen varios procesos que rodean los procedimientos de aprendizaje y enseñanza; todos ellos están destinados a funcionar conjuntamente y contribuir al objetivo común de proporcionar un buen servicio educativo, eficaz y de alta calidad. Estos procesos deben ser documentados y mejorados de forma continua por las personas directamente responsables de ellos.

Es posible aplicar la gestión de la calidad en los servicios educativos en el marco del concepto de calidad integral. Existen varios principios importantes que definen esta filosofía. Entre ellos se incluyen una organización orientada al cliente, el liderazgo, la atención a los procesos, la participación de las personas, la mejora continua, la toma de decisiones objetiva, las relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores y un enfoque sistémico de la gestión. Con la ayuda de este modelo, podemos afirmar que el funcionamiento de los procesos que conducen a la creación del servicio educativo determina la calidad de los resultados.

Por su parte Peralta et al. (2023) Sostienen que las instituciones educativas construidas sobre bases sólidas de planificación, la organización, la gestión y el control solo pueden prosperar en las unidades de gestión escolar con el apoyo de una administración competente. Además, la capacidad de identificar necesidades y requisitos, asignar tareas y responsabilidades a los subordinados, ceñirse a los objetivos y metas de la institución dentro de sus recursos, mostrar cualidades de

liderazgo como la empatía, la comunicación y el asertividad y, lo que es más importante, motivar al personal, son factores que influyen en la capacidad de la organización para seguir avanzando en sus objetivos. Para cumplir las normas de calidad, es fundamental que el personal de la institución pueda avanzar profesionalmente. Además, esto contribuye a la educación y el aprendizaje de los alumnos.

Una habilidad esencial que debe tener un gestor administrativo es la capacidad de tomar decisiones adecuadas y eficaces por sí mismo, lo que contribuye a garantizar que los alumnos reciban una educación de alta calidad. La gestión administrativa es especialmente importante en las unidades de administración educativa, ya que, entre otras cosas, su objetivo es lograr un aprendizaje excelente. La comunidad educativa puede alcanzar este objetivo mediante la implementación de procesos, procedimientos de alta calidad, colaboración, liderazgo, confianza y práctica.

Cabe destacar que, para que la administración de las instituciones educativas siga siendo sólida, es necesario que toda la institución se comprometa. La razón es que, cuando todos colaboran, la institución funciona con mayor fluidez y eficiencia. Del mismo modo, es fundamental implementar políticas y prácticas que promuevan el crecimiento de la administración, faciliten el logro de los objetivos organizativos y garanticen una gestión, un desarrollo y una organización eficientes.

### **Tendencias para la gestión de atención al cliente**

Fernández (2022) destaca la importancia de ofrecer un servicio al cliente excepcional para el crecimiento de una empresa, razón por la cual varios expertos han estudiado el tema. Su investigación les llevó a concluir que las empresas pueden

mejorar la gestión de su servicio al cliente y aumentar sus ingresos prestando atención a las tendencias actuales. Algunos ejemplos son:

### Consolidación de entornos de trabajo remotos

Casi todos los sectores han tenido que cambiar su forma de trabajar debido a la pandemia. Uno de los procesos más frecuentes en la historia reciente es la convergencia de los lugares de trabajo remotos. Tras 2020, esta moda seguirá siendo muy popular en 2021.

La innovación, la adaptabilidad, la seguridad y la escalabilidad son las características distintivas de las soluciones que ofrecen estos modelos de trabajo remoto. Tanto los clientes como los trabajadores estarán satisfechos con el servicio que reciben si se hace correctamente. Sin embargo, deben adoptar una estrategia integrada para todos los procesos, incluidos los operativos, si quieren alcanzar el desarrollo esperado. Por si fuera poco, es fundamental contar con tecnología digital que permita la supervisión constante y la recopilación de datos, algo crucial para la mejora continua.

### Centro de participación del cliente

Los centros de interacción con los clientes son marcos arquitectónicos que conectan varios sistemas para interactuar con los clientes de la forma más eficaz posible. Esta tecnología permite una interacción proactiva y reactiva con los clientes a través de todos los canales de contacto mediante operadores, agentes artificiales o sensores. Además, permite a los clientes interactuar con datos contextualizados y personalizados. Para mejorar la coordinación del marketing, las ventas y el servicio al cliente, entre otras cosas, puede conectar todos los departamentos y hacer que trabajen juntos. La implementación de un enfoque CEH permite lograr la congruencia

entre los procesos empresariales y los procesos de TI, así como desarrollar un contacto personalizado con los clientes.

### Asistentes de clientes virtuales

El software que actúa como intermediario entre una empresa y sus clientes, ya sea para facilitar la interacción, proporcionar información o realizar tareas en su nombre, se denomina «software interpersonal. Los asistentes virtuales para clientes (VCA) son aplicaciones de software que funcionan de esta manera. Los asistentes virtuales para clientes se diferencian de otros tipos de software por su capacidad de memoria, su mayor uso de recursos y sus capacidades de conectividad con los clientes.

Una organización puede aumentar su capacidad para gestionar las interacciones, especialmente en los centros de contacto, haciendo un buen uso de un VCA. Con el uso de un asistente controlado por voz (VCA) en un cajero automático o un quiosco, el público no tradicional puede desarrollar una interacción atractiva con menos entradas de texto.

### Aplicación de tecnologías disruptivas

Las tecnologías disruptivas, como los asistentes virtuales, el reconocimiento de voz, el procesamiento del lenguaje natural (NLP) y la inteligencia artificial (IA), se volverán indispensables en la atención al cliente. Todas ellas proporcionarán un entorno de autoservicio que las personas podrán utilizar para resolver diferentes tipos de problemas por sí mismas.

Utilizar datos para fundamentar la toma de decisiones se beneficiarán del uso eficiente de estas tecnologías, lo que también facilitará las operaciones diarias. A largo plazo, esto beneficia a la empresa y a sus resultados, ya que se toman

decisiones más inteligentes con mayor rapidez, esto se traduce en una reducción drástica de los tiempos de respuesta.

#### **2.2.1.1. Competencia**

Los gerentes a cargo del servicio al cliente utilizan la palabra «competencia» para describir el conjunto de características que poseen sus empleados y que les permiten satisfacer eficazmente las expectativas de los consumidores y proporcionar soluciones eficaces que satisfagan sus necesidades y aumenten su lealtad es un componente crucial de un buen servicio al cliente (Zeithaml et al., 2013).

#### **2.2.1.2. Accesibilidad**

Cuando es fácil llegar a una empresa u otra entidad, interactuar con ella y obtener ayuda, decimos que es accesible. La capacidad de contacto con el cliente es otro nombre para la accesibilidad. La disponibilidad de múltiples canales de servicio (en persona, por teléfono y en línea), tiempos de respuesta adecuados y la eliminación de cualquier obstáculo físico, tecnológico o administrativo forman parte de ello en el caso de las instituciones tecnológicas públicas. Según Parasuraman, uno de los factores más importantes para determinar la percepción de la calidad del servicio es la accesibilidad. Los clientes deben poder obtener ayuda de forma rápida y sencilla, sin problemas ni tiempos de espera innecesarios (Parasuraman et al., 1999).

#### **2.2.1.3. Capacidad de comunicación**

Para garantizar que los clientes comprendan la oferta de la empresa, los comunicadores eficaces deben ser capaces de explicar las cosas de forma clara y concisa. Esto es fundamental, especialmente en el contexto del servicio al cliente. Esta habilidad es fundamental para proporcionar un servicio al cliente excepcional.

Además, comprender las demandas del usuario requiere prestar mucha atención, utilizar un lenguaje adecuado y mostrar empatía. Kotler & Keller (2016) Afirman que para generar confianza y garantizar la satisfacción del cliente, es imprescindible contar con excelentes habilidades comunicativas. Esto se debe a que una comunicación clara y concisa facilita las interacciones y reduce las posibilidades de malentendidos, como resultado, la percepción que tienen los consumidores de la calidad del servicio que reciben se ve afectada.

#### **2.2.1.4. Cortesía**

El término cortesía se utiliza en el contexto de la administración del servicio al cliente para describir el comportamiento cordial, es fundamental mantener un entorno de trabajo saludable que anime al personal a proporcionar a los clientes lo que desean: una experiencia positiva y útil. En este grupo se incluyen características como un enfoque empático para la resolución de problemas, el deseo de ofrecer una atención personalizada y un tono de voz y un lenguaje corporal adecuados. Lovelock y Wirtz (2011) señalaron que la cortesía es un componente que determina la satisfacción del consumidor. Esto se debe a que se genera confianza y la experiencia del usuario mejora considerablemente a través de encuentros agradables.

#### **2.2.2. Manejo administrativo**

Una gestión administrativa eficaz implica dirigir, supervisar y controlar los recursos de una organización para alcanzar sus objetivos. El proceso que se analiza aquí es el uso de principios y métodos de gestión para maximizar la utilización de todos los recursos, incluidos los humanos, financieros, materiales y técnicos. De este modo, se garantiza que todo esté bien coordinado y centrado en la consecución de los objetivos.

La gestión de las operaciones internas de una empresa, incluyendo su planificación, organización, dirección y supervisión, también entra dentro del ámbito de la administración. Todo ello se lleva a cabo para garantizar que las estrategias y actividades implementadas ayuden a la organización a alcanzar sus objetivos. Una gestión administrativa eficiente tiene el potencial de aumentar la productividad, la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes. (Robbins & Coulter, 2022).

Los empresarios utilizan la expresión «gestión administrativa» para describir el conjunto de procedimientos diseñados para que una empresa funcione correctamente y le ayuden a alcanzar sus objetivos. El objetivo de la administración administrativa es maximizar el uso de los recursos de una empresa mediante la ejecución de una serie de tareas interdependientes. La gestión en un contexto administrativo se basa en los principios de la gestión general. Es habitual identificar la administración administrativa con las cuatro funciones principales de planificación, organización, dirección y gestión (Editorial Etecé, 2022).

La administración administrativa consiste en garantizar que una empresa realice su trabajo de la forma más rápida, eficiente y adecuada posible. A través de su supervisión, el director administrativo es responsable de controlar las operaciones de la organización y garantizar que los recursos se utilicen de manera eficiente. Los procesos administrativos empresariales son conjuntos de procedimientos o pasos que deben seguirse para obtener los resultados previstos, al tiempo que se gestionan los recursos internos, abarca no solo los activos monetarios, sino también los humanos y técnicos. Con el objetivo de garantizar que las actividades se lleven a cabo de manera más eficaz y en línea con los objetivos de la empresa, se establecen los procedimientos que deben seguirse (Editorial Etecé, 2022).

## Principios del proceso administrativo

De acuerdo a Obando (2021) Hay una serie de pasos que deben seguirse para administrar los recursos internos, incluidos los recursos humanos, técnicos y financieros. Este conjunto de pasos se denomina proceso administrativo. Para que se ejecuten de manera más eficaz y en consonancia con los objetivos de la empresa, se establecen los procedimientos que deben seguirse.

Se cree que el ingeniero francés Henry Fayol fue el primero en utilizar este método. Entre las teorías de gestión más influyentes de todos los tiempos, se encuentra la obra de Fayol, *Administration Industrielle et Générale* (Administración industrial y general), publicada en 1916 tras cincuenta años de experiencia como directivo en una empresa minera. En su libro, presenta 14 principios del proceso administrativo que te muestro a continuación:

**División del trabajo:** Es el método de dividir las tareas y obligaciones en otras más pequeñas con el objetivo de aumentar la producción con poco esfuerzo.

Su deber reside en su obligación de realizar las tareas que se le han encomendado, mientras que la autoridad es el poder de exigir y dar órdenes.

**Disciplina:** Es una forma de describir la seriedad con la que tanto los empleados como los supervisores se toman las normas y reglamentos establecidos por la empresa.

Según el principio de unidad de mando, los jefes deben dar órdenes a sus subordinados una sola vez, de modo que no haya lugar para malentendidos o disputas.

**Unidad de dirección:** Debe haber un único punto de contacto para todos los asuntos relacionados con un objetivo común, que debe ceñirse a una única estrategia.

Es fundamental dar prioridad al bienestar general de la organización por encima de los intereses individuales de su personal. La empresa se verá afectada si sus clientes no están satisfechos.

Los salarios y otros tipos de remuneración de los empleados deben ser equitativos si queremos que sus empleados estén contentos y motivados.

Centralización y descentralización: A la hora de decidir entre centralización y descentralización, En su tesis, Fayol sostiene que deben tenerse en cuenta las competencias de los subordinados y las condiciones específicas de la organización.

Jerarquía: Para garantizar una comunicación eficaz y la coordinación de las operaciones, se establece una cadena de mando transparente, que comienza en la cúspide y llega hasta el nivel más bajo.

Orden: La eficiencia y la eficacia solo pueden lograrse mediante una organización bien planificada y ejecutada de los recursos y el personal.

Equidad: Los gerentes pueden contribuir a que la oficina sea un lugar agradable para trabajar tratando a los empleados de manera justa y equitativa.

Estabilidad del personal: Busque la estabilidad laboral siempre que sea posible, porque una alta tasa de rotación de empleados podría tener un impacto negativo en la productividad de una empresa.

Iniciativa: En este contexto, la expresión alude a la libertad que tienen los empleados para crear, perfeccionar y poner en práctica sus propias ideas.

Espíritu de equipo: Por esta razón, el dicho "la unión hace la fuerza" tiene mucho peso. Los resultados serán mucho mejores si el equipo administrativo es capaz de comunicarse y trabajar en conjunto.



## **Importancia del proceso administrativo**

Para alcanzar sus objetivos de la manera más eficiente, una empresa u organización se adhiere al proceso administrativo, que es una hoja de ruta clara y rigurosa.

Una empresa puede maximizar el uso de su mano de obra, sus activos tecnológicos y sus suministros mediante este enfoque administrativo. A través del proceso administrativo se puede lograr un sistema bien organizado de controles y distribución de recursos.

Esta estrategia puede ser utilizada por cualquier tipo de empresa, y es fundamental que todos los empleados comprendan sus funciones y responsabilidades. La planificación y organización de las tareas administrativas suele ser responsabilidad de la alta dirección, cuyas funciones son más administrativas y menos técnicas. La responsabilidad de ello recae en la alta dirección. Por lo general, estos puestos se organizan en un marco jerárquico (Editorial Etecé, 2022).

## **Características del proceso administrativo**

Las empresas y otras organizaciones lo utilizan para realizar un seguimiento y hacer un buen uso de sus recursos.

Facilita la organización de los procedimientos y la consecución de metas y objetivos.

Es fundamental que esté en consonancia con los objetivos de la organización y que pueda aplicarse de forma sencilla y eficaz.

estas fases se interrelacionan y se clasifican en mecánica, que incluye la planificación y organización, y dinámica, que comprende dirección y control.

Las fases se reiteran por cada objetivo establecido, funcionando como etapas cíclicas y continuas.

Debe ser conocido y entendido por cada miembro de la organización.

Su aplicación es posible en todo tipo de empresas, independientemente de su tamaño (Editorial Etecé, 2022).

### **2.2.2.1. Planificación**

La función administrativa de planificación se encarga de establecer objetivos, crear estrategias y organizar los recursos para alcanzar dichos objetivos. Cuando se utiliza en la administración, la planificación tiene el potencial de alcanzar una serie de objetivos, entre ellos realizar predicciones más precisas sobre el futuro y crear estrategias para hacer un mejor uso de los recursos y aumentar la eficiencia institucional. Según Chiavenato (2000) La planificación organizativa es un proceso metódico que guía la toma de decisiones y reduce la ambigüedad. Además, garantiza que todo se haga de forma estructurada y en consonancia con los objetivos de la institución.

### **2.2.2.2. Organización**

Un proceso que implica la asignación y distribución de recursos se denomina organización, funciones y responsabilidades dentro de una entidad para garantizar un funcionamiento eficiente. Implica la estructuración de tareas, la definición de roles y la coordinación entre diferentes áreas para optimizar el desempeño organizacional, la organización es una función esencial de la administración, ya que permite establecer un sistema estructurado donde cada elemento cumple una función específica dentro de la institución (Fayol, 1916).

### 2.2.2.3. Dirección

La dirección organizativa es el proceso de integración y coordinación de las actividades de varios departamentos o trabajadores para alcanzar objetivos predefinidos. En la administración pública y educativa, una coordinación eficiente facilita la comunicación entre departamentos, evita la duplicación de esfuerzos y mejora la toma de decisiones, la coordinación es un principio esencial de la administración que permite la armonización de recursos y esfuerzos para lograr mayor eficiencia operativa (Gulick & Urwick, 1937).

### 2.2.2.4. Control

La función administrativa que hace posibles las demás funciones se denomina control que es una organización comparando los resultados obtenidos con los objetivos previstos. A través del control, se identifican desviaciones en los procesos administrativos y se aplican medidas correctivas para mejorar la gestión, el control es un proceso continuo que ayuda a garantizar el cumplimiento de estándares y mejora la eficiencia organizacional mediante la supervisión y retroalimentación (Koontz & Weihrich, 2018).

## 2.3. Marco conceptual

### ADMINISTRATIVO

El adjetivo administrativo tiene su raíz en el latín y denota pertenencia o relación con la administración.

En cuanto a la administración, esta se encuentra relacionada con la operación, la eficacia y la estructura organizacional.



## **ATENCIÓN**

Dado que permite distinguir entre inputs y eventos importantes e irrelevantes, la atención es fundamental para que los seres humanos rindan al máximo. Atender significa poner atención a alguien o algo: atender a la conversación. Tener consideración, cuidado o cortesía hacia alguien.

## **ATENCIÓN AL CLIENTE**

El servicio al cliente consiste en la asistencia que la empresa ofrece a sus consumidores antes, durante y después de una compra. Es un factor clave para el éxito de un negocio.

## **CLIENTE**

Según esta definición, Se considera cliente a toda persona que adquiere bienes o servicios de un vendedor. Los clientes pueden ser personas físicas o jurídicas. En la mayoría de los casos, esta transacción implica principalmente el intercambio de valor monetario. En pocas palabras, usted compra cualquier producto que venda la empresa.

## **GESTIÓN**

El término gestión describe los pasos que se siguen para organizar los activos necesarios para completar una tarea determinada. En este contexto, gestionar (del latín gerere, que significa «llevar a cabo») es intercambiable con administrar, gobernar o dirigir.



## INSTITUTOS

Un instituto es una organización al servicio de algo, con un fin determinado. La palabra, proveniente del latín institutum, designa las entidades educativas, científicas, culturales, etc.

### INSTITUTOS TECNOLÓGICOS

Los institutos tecnológicos son instituciones educativas que ofrecen formación técnica y tecnológica. Son una alternativa a la educación universitaria, con programas más cortos.

Los institutos tecnológicos en Perú son instituciones de educación superior que ofrecen formación técnica y tecnológica.

### INSTITUTOS TECNOLÓGICOS PÚBLICOS

Los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos (IESTP) de Lima Metropolitana instituciones académicas que ofrecen una amplia gama de programas en campos como la electrónica, la informática, la mecánica, la salud, los negocios, el diseño, la comunicación y muchos más, con un enfoque principal en la enseñanza de habilidades técnicas y tecnológicas.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Enfoque de la investigación

La investigación es cuantitativa

El enfoque cuantitativo, aplicado en investigaciones de tipo descriptivo, se centra en la recopilación de datos que pueden ser expresados en términos numéricos. Esta característica permite realizar análisis estadísticos que aportan una comprensión objetiva de una muestra representativa de la población. Gracias a ello, esta metodología es especialmente útil cuando se busca identificar y describir comportamientos, características o condiciones específicas dentro de un grupo determinado.

Debido a su precisión y capacidad para generar información verificable, este enfoque se ha consolidado como una herramienta fundamental en los estudios de mercado. En ese contexto, permite obtener datos concretos sobre un segmento poblacional, lo que facilita el análisis de tendencias, preferencias o necesidades del público objetivo (Muguira, 2022).

#### 3.2. Método o métodos aplicados en la investigación

Dentro del proceso de investigación científica, existen dos formas fundamentales de razonamiento: el inductivo y el deductivo. Ambos métodos ofrecen enfoques distintos para la construcción del conocimiento, y se diferencian por sus características, utilidades y limitaciones.

El método inductivo se fundamenta en la observación de hechos concretos o situaciones particulares, a partir de los cuales se elaboran generalizaciones que permiten formular teorías o principios más amplios. Este tipo de razonamiento va de lo específico a lo general.

Por el contrario, el método deductivo parte de ideas generales, teorías o hipótesis previamente establecidas. Su objetivo es aplicar la lógica para verificar dichas proposiciones mediante el análisis de casos particulares, siguiendo un camino que va de lo general a lo específico.

Ambos enfoques, aunque opuestos en su dirección lógica, se complementan en el ámbito investigativo y resultan esenciales para la validación o generación de conocimientos científicos (Suárez, 2023).

### **3.3. Tipo de investigación**

La investigación es transversal

La investigación de este tipo es no experimental y se centra en recopilar y analizar información en un instante específico (Montano, 2019).

### **3.4. Nivel de investigación**

La investigación es correlacional

La investigación correlacional (se relacionan variables, pero no por causa y efecto). Es bivariada, es decir su análisis estadístico es siempre entre 2 variables. Es de asociación si las variables son categóricas, y es correlacional (Cuadros, 2022).

### **3.5. Diseño de investigación**

La investigación es no experimental

En los estudios no experimentales, es fundamental que el diseño de investigación se base en lineamientos que aseguren la generación de información confiable y sustentada. Asimismo, dicho diseño debe estar estructurado de manera

que facilite la comprensión global de todas las etapas del proceso investigativo (Ponce et al., 2020).

### 3.6. Población y muestra

#### 3.6.1. Población

La población se define como el conjunto total de unidades de estudio que poseen las características necesarias para ser incluidas en una investigación (Ñaupas et al., 2018). En el presente estudio, la población está constituida por 4 511 estudiantes matriculados en los Institutos de Educación Superior Tecnológicos (IEST) de la región Puno durante el año 2024. Esta cifra comprende tanto instituciones públicas como privadas, detalladas en la Tabla 2.

**Tabla 2**

*Institutos tecnológicos de la región puno en el año 2024*

| Institutos de Educación Superior Tecnológicos | Condición | Nº de Estudiantes Matriculados |
|-----------------------------------------------|-----------|--------------------------------|
| IESTP José Antonio Encinas – Puno             | Público   | 600                            |
| IESTP Santa Lucía                             | Público   | 95                             |
| IESTP Acora                                   | Público   | 130                            |
| IESTP Mañazo                                  | Público   | 75                             |
| IESTP Pedro Vilcapaza – Azángaro              | Público   | 220                            |
| IESTP Chupa                                   | Público   | 65                             |
| IESTP José Domingo Choquehuanca               | Público   | 90                             |
| IESTP Muñani                                  | Público   | 95                             |
| IESTP Macusani                                | Público   | 140                            |
| IESTP Juli                                    | Público   | 350                            |
| IESTP Zepita                                  | Público   | 85                             |
| IESTP Ilave                                   | Público   | 190                            |
| IESTP Huancané                                | Público   | 200                            |
| IESTP Ayaviri                                 | Público   | 235                            |
| IESTP Nuñoa                                   | Público   | 120                            |
| IESTP Santa Rosa                              | Público   | 90                             |
| IESTP Andrés Avelino Cáceres – Putina         | Público   | 85                             |
| IESTP Crucero                                 | Público   | 65                             |
| IESTP Manuel Núñez Butrón – Juliaca           | Público   | 620                            |
| IESTP San Salvador – Capachica                | Público   | 95                             |
| IESTP Cabanillas                              | Público   | 104                            |

|                                  |         |             |
|----------------------------------|---------|-------------|
| IESTP San Juan del Oro           | Público | 98          |
| IESTP Yunguyo                    | Público | 105         |
| IESTP Desaguadero                | Público | 110         |
| IESTP Tecnotronic                | Privado | 190         |
| IESTP San Juan Bautista La Salle | Privado | 169         |
| IESTP Mario Samamé Boggio        | Privado | 40          |
| IESTP Pacífico del Sur           | Privado | 50          |
| <b>Total</b>                     |         | <b>4511</b> |

*Nota.* realizada por el autor.

### **Criterios de inclusión**

El personal administrativo de los institutos tecnológicos públicos, de acuerdo a la Oficina de Recursos Humanos.

Docentes principales de los institutos tecnológicos públicos, de acuerdo a la Oficina de Recursos Humanos.

Los alumnos que se encuentren matriculados en el último año de estudio de cualquier carrera de los institutos tecnológicos públicos.

### **Criterios de exclusión**

Alumnos que se encuentren matriculados en años anteriores de estudios universitarios.

Personal de servicio de los institutos tecnológicos públicos.

Docentes que se encuentren de vacaciones o con licencia.

#### **3.6.2. Muestra**

En el proceso de investigación cuantitativa, la muestra se define como una porción específica de la población que será utilizada para recolectar los datos necesarios. Esta debe establecerse con precisión desde el inicio del estudio, delimitando sus características de manera clara. Además, es fundamental que dicha

muestra sea representativa de la población total, a fin de asegurar que los resultados obtenidos puedan generalizarse con validez (Hernández et al., 2014).

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

Donde:

n = tamaño de muestra

N = tamaño de la población

z = parámetro estadístico (Nivel de confianza)

e = error de estimación

p = probabilidad de que ocurra un evento

q = probabilidad de que no ocurra un evento

$$n = \frac{4511 * 1.96_{\infty}^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (4511 - 1) + 1.96_{\infty}^2 * 0.5 * 0.5}$$

Por lo tanto, la muestra para la investigación está conformada por 354 alumnos de los institutos tecnológicos públicos de la región puno, 2024.

| Instituto                      | Población<br>(N_h) | Proporción (p_h =<br>N_h/N) | Tamaño de<br>muestra (n_h) |
|--------------------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------|
| José Antonio Encinas –<br>Puno | 600                | 0.139                       | 49                         |
| Santa Lucía                    | 95                 | 0.022                       | 8                          |
| Acora                          | 130                | 0.030                       | 11                         |
| Mañazo                         | 75                 | 0.017                       | 6                          |
| Pedro Vilcapaza –<br>Azángaro  | 220                | 0.051                       | 18                         |



|                              |     |       |    |
|------------------------------|-----|-------|----|
| <b>Chupa</b>                 | 65  | 0.015 | 5  |
| <b>José Domingo</b>          | 90  | 0.021 | 7  |
| <b>Choquehuanca</b>          |     |       |    |
| <b>Muñani</b>                | 95  | 0.022 | 8  |
| <b>Macusani</b>              | 140 | 0.032 | 11 |
| <b>Juli</b>                  | 350 | 0.081 | 29 |
| <b>Zepita</b>                | 85  | 0.020 | 7  |
| <b>Ilave</b>                 | 190 | 0.044 | 16 |
| <b>Huancané</b>              | 200 | 0.046 | 16 |
| <b>Ayaviri</b>               | 235 | 0.054 | 19 |
| <b>Nuñoa</b>                 | 120 | 0.028 | 10 |
| <b>Santa Rosa</b>            | 90  | 0.021 | 7  |
| <b>Andrés Avelino</b>        | 85  | 0.020 | 7  |
| <b>Cáceres – Putina</b>      |     |       |    |
| <b>Crucero</b>               | 65  | 0.015 | 5  |
| <b>Manuel Núñez Butrón –</b> | 620 | 0.144 | 51 |
| <b>Juliaca</b>               |     |       |    |
| <b>San Salvador –</b>        | 95  | 0.022 | 8  |
| <b>Capachica</b>             |     |       |    |
| <b>Cabanillas</b>            | 104 | 0.024 | 9  |
| <b>San Juan del Oro</b>      | 98  | 0.023 | 8  |
| <b>Yunguyo</b>               | 105 | 0.024 | 9  |
| <b>Desaguadero</b>           | 110 | 0.025 | 9  |

**Total, población: 4321**

**Total muestra: 354**

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

#### **3.7.1. Técnicas de la investigación**

La técnica de investigación científica Es un método consolidado con un historial de éxito; su objetivo principal es recopilar y transformar datos en algo útil para resolver problemas utilizando conocimientos científicos. Dicho esto, este no es el único propósito del procedimiento. Por consiguiente, los cuestionarios son el instrumento elegido para los métodos de encuesta, mientras que las guías temáticas para entrevistas son la herramienta elegida para las técnicas de entrevista. El uso de una herramienta de aplicación es una parte integral de cualquier método. (Rojas-Crotte, 2011).

En el presente estudio se utilizó la Encuesta

Los investigadores en ciencias sociales suelen recurrir a las encuestas como técnica para diversos fines, que consiste en el estudio académico, la preparación de acciones y el análisis de cualquier acontecimiento social. (Falcón et al., 2019).

#### **3.7.2. Instrumentos de la investigación**

Cada instrumento por lo general está destinado a una sola función, aunque suelen tener variados usos. En comparación con la observación sin instrumentos, el investigador opta por utilizar uno de estos enfoques porque ofrece ciertas ventajas. En otras palabras, el investigador elige emplear este método por razones prácticas y no porque lo exija una teoría determinada (De la Lama Zubirán et al., 2021).

En el presente estudio se utilizó el Cuestionario

Las encuestas de satisfacción, una herramienta frecuente en las ciencias sociales y organizativas, pueden medir desde el nivel de comodidad de una persona

con su entorno laboral hasta su grado de satisfacción con la calidad del servicio recibido. Este artículo presenta una revisión bibliográfica sobre las encuestas de satisfacción, destacando su utilidad y su uso en diversos contextos. El objetivo de esta revisión bibliográfica es determinar el desarrollo histórico y la influencia de estos instrumentos en la práctica médica y la investigación (Guerrero & García, 2024).

En la investigación para la variable 1: Gestión de atención al cliente, se empleó el cuestionario empleado por De La Cruz (2019) que tiene una escala valorativa de: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre.

La dimensión 1: Competencia tiene 2 ítems, la dimensión 2: Accesibilidad tiene 2 ítems, la dimensión 3: Capacidad de comunicación tiene 2 ítems y la dimensión 4: Cortesía tiene 3 ítems.

En la investigación para la variable 2: Manejo administrativo, se empleó el cuestionario empleado por Yancce (2022) que tiene una escala valorativa de: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre.

La dimensión 1: Planificación tiene 5 ítems, la dimensión 2: Organización tiene 4 ítems, la dimensión 3: Coordinación tiene 5 ítems y la dimensión 4: Control tiene 4 ítems.

### **3.8. Validez y confiabilidad del instrumento de investigación**

#### **3.8.1. Validación de los instrumentos**

Se denomina validez al nivel en que un instrumento refleja fielmente la variable objeto de estudio. (Soriano, 2014).

### 3.8.2. Confiabilidad de los instrumentos

Se debe tener en cuenta la capacidad de un instrumento para producir datos coherentes y consistentes. Se produce un efecto repetible cuando se obtienen los mismos resultados al aplicar el instrumento varias veces a la misma persona o cosa (Marroquin, 2013).

El Alfa de Cronbach Una medida de fiabilidad interna es una herramienta estadística que permite evaluar la coherencia de un conjunto de preguntas o ítems de una encuesta. Dicho de otro modo, nos permite cuantificar en qué medida las preguntas están relacionadas y son coherentes entre sí.

El Alfa de Cronbach es un indicador estadístico que permite determinar cuán coherentes son entre sí los ítems de un cuestionario. Este coeficiente refleja el nivel de homogeneidad de las preguntas, y cuando todas apuntan a evaluar el mismo concepto o dimensión, se espera obtener un valor alto, lo que evidencia una adecuada fiabilidad interna del instrumento aplicado (Ortega, 2023).

**Tabla 2**

*Nivel de confiabilidad*

| Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) | Nivel de Confiabilidad |
|-------------------------------|------------------------|
| $\alpha \geq 0.9$             | Excelente              |
| $0.8 \leq \alpha < 0.9$       | Buena                  |
| $0.7 \leq \alpha < 0.8$       | Aceptable              |
| $0.6 \leq \alpha < 0.7$       | Cuestionable           |
| $0.5 \leq \alpha < 0.6$       | Pobre                  |
| $\alpha < 0.5$                | Inaceptable            |

*Nota.* (Hernández & Mendoza, 2018)

**Tabla 3***Estadísticos de fiabilidad*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0.992            | 30             |

*Nota.* Elaboración propia.

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de 0.992, lo que indica un nivel de confiabilidad excelente en la consistencia interna de los 30 elementos evaluados. Este resultado sugiere que los elementos del instrumento presentan una alta coherencia entre sí, lo que refuerza la validez y confiabilidad de los datos recopilados

### 3.9. Diseño de la estrategia para la prueba de hipótesis

El procesamiento de los datos precede a la contrastación de la hipótesis y comienza con la verificación minuciosa de las encuestas aplicadas, asegurando su completitud y coherencia. Luego, la información obtenida es organizada preliminarmente en un documento Word, permitiendo un primer ordenamiento de los resultados. En la siguiente etapa, los datos son sistematizados en una hoja de cálculo de Excel, lo cual facilita su clasificación y preparación para el análisis estadístico. Finalmente, estos datos se exportan al programa estadístico SPSS, versión 26, donde serán sometidos a un tratamiento cuantitativo. El análisis incluirá la elaboración de tablas de frecuencia, el cálculo de medidas de tendencia central y la aplicación de pruebas de correlación, complementadas con una descripción detallada, análisis riguroso e interpretación de los hallazgos.

### Diseño estadístico

Para verificar la validez de la hipótesis planteada en este estudio correlacional, se emplea el coeficiente Rho de Spearman.

La fórmula de Rho de Spearman es el siguiente:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

### Determinación de las hipótesis estadísticas.

H1:  $R_{xy} \neq 0$  (significa que existe relación directa entre las dos variables)

H0:  $R_{xy} = 0$  (significa que no existe relación directa entre las dos variables)

### Nivel de significancia.

Se usará un nivel de significancia entre el 1% y el 10% cuando no se precisa este nivel, se asume un nivel de significancia del 5% es decir,  $\alpha = 0.05$

### Estadística de prueba

Se usará la distribución T con  $n-2$  grados de libertad.

Dónde:

$t_c$ ; T calculada

$n$  : tamaño de muestra

$r$  : coeficiente de efecto.

### Regla de decisión.

Si  $t_c > t_t$ , entonces se rechaza  $H_0$

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos

##### 4.1.1. Interpretación de los resultados

**Tabla 4**

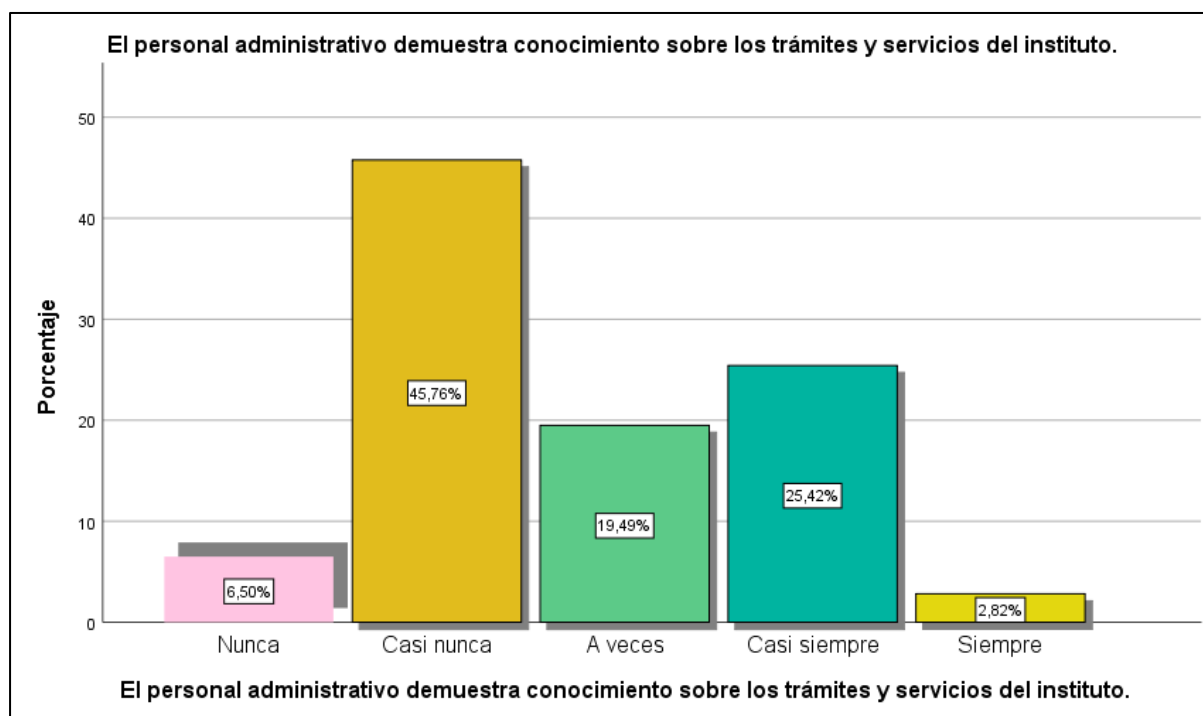
*El personal administrativo demuestra conocimiento sobre los trámites y servicios del instituto.*

|                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Nunca           | 23         | 6.5        | 6.5                  | 6.5                     |
| Casi<br>nunca   | 162        | 45.8       | 45.8                 | 52.3                    |
| A veces         | 69         | 19.5       | 19.5                 | 71.8                    |
| Casi<br>siempre | 90         | 25.4       | 25.4                 | 97.2                    |
| Siempre         | 10         | 2.8        | 2.8                  | 100.0                   |
| Total           | 354        | 100.0      | 100.0                |                         |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 1**

*El personal administrativo demuestra conocimiento sobre los trámites y servicios del instituto.*



*Nota.* realizada por el autor.

**Interpretación:**

El nivel de conocimiento del personal administrativo sobre los trámites y servicios del instituto refleja una tendencia preocupante. Un porcentaje significativo de los encuestados, equivalente al 45.8%, indicó que el personal administrativo casi nunca demuestra un conocimiento adecuado en estos aspectos. Este resultado, sumado al 6.5% que señaló que nunca evidencian dicho conocimiento, representa más de la mitad de la muestra, lo que sugiere deficiencias en la capacitación o la falta de actualización en los procedimientos administrativos.

Por otro lado, un 19.5% de los participantes manifestó que el personal administrativo a veces demuestra conocimiento en los trámites y servicios del



instituto, lo que indica que en ciertos casos el personal tiene información suficiente, pero esta no es consistente ni generalizada. A pesar de ello, hay un 25.4% que opina que casi siempre se demuestra conocimiento en la gestión administrativa, lo que implica que existe un grupo de trabajadores con mayor dominio del tema. Sin embargo, este porcentaje aún no es suficiente para contrarrestar la percepción negativa predominante.

Finalmente, solo un 2.8% la gran mayoría de los encuestados son piensan que los empleados siempre demuestran que saben de lo que hablan cuando se trata de servicios y procedimientos, lo que evidencia que un porcentaje muy reducido de la población confía plenamente en la capacidad del personal administrativo. Con un acumulado del 71.8% entre quienes opinan que nunca, casi nunca o solo a veces el personal demuestra conocimiento, con el fin de mejorar la eficiencia del servicio al cliente y garantizar que las operaciones y los servicios se gestionen de forma adecuada y rápida, es fundamental aumentar la cantidad de formación que recibe el personal.

**Tabla 5**

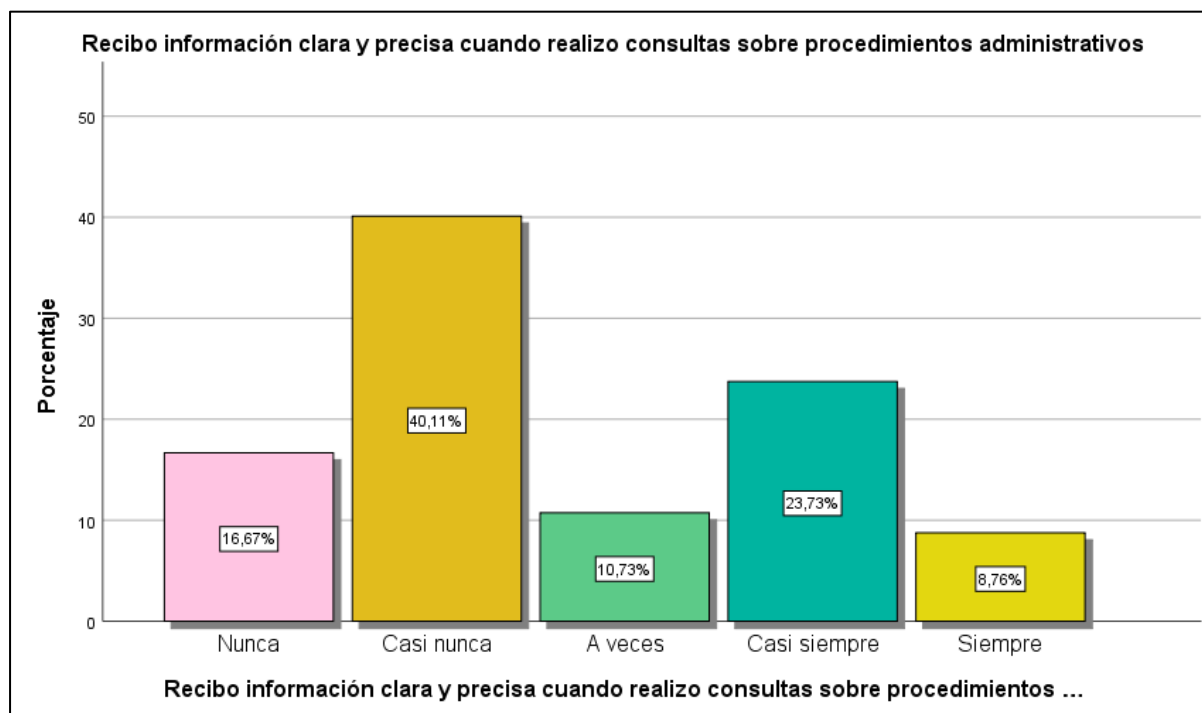
*Recibo información clara y precisa cuando realizo consultas sobre procedimientos administrativos*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca        | 59         | 16.7       | 16.7              | 16.7                 |
| Casi nunca   | 142        | 40.1       | 40.1              | 56.8                 |
| A veces      | 38         | 10.7       | 10.7              | 67.5                 |
| Casi siempre | 84         | 23.7       | 23.7              | 91.2                 |
| Siempre      | 31         | 8.8        | 8.8               | 100.0                |
| Total        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota. Instrumento para la obtención de información

**Figura 2**

*Recibo información clara y precisa cuando realizo consultas sobre procedimientos administrativos*



Nota. realizada por el autor.

## Interpretación:

La claridad y precisión en la información proporcionada al realizar consultas sobre procedimientos administrativos en los centros tecnológicos públicos que operan en el ámbito regional de Puno presenta deficiencias evidentes. Un 40.1% de los encuestados indicó que casi nunca recibe información clara y precisa, mientras que un 16.7% señaló que nunca obtiene respuestas satisfactorias.

Por otro lado, un 10.7% de los participantes manifestó que a veces recibe información clara, esto demuestra que la calidad del tratamiento varía en función del personal que presta la consulta o el servicio. Sin embargo, aún representa un porcentaje reducido en comparación con la cantidad de personas que reportan una experiencia negativa en este aspecto.

En contraste, un 23.7% de los encuestados expresó que casi siempre obtiene información clara y precisa, lo que indica la existencia de algunos casos donde la atención es eficiente y adecuada. No obstante, este porcentaje no es suficiente para compensar las deficiencias señaladas previamente. Finalmente, solo un 8.8% de los encuestados afirmó que siempre recibe información clara y precisa, lo que evidencia que una minoría de los usuarios confía plenamente en la orientación brindada por el personal administrativo.

Con un acumulado del 67.5% entre quienes consideran que nunca, casi nunca o solo a veces reciben información clara, es evidente que es necesario mejorar la formación del personal administrativo y los canales de comunicación. Esto permitiría ofrecer respuestas más precisas y eficientes a los usuarios, optimizando así la experiencia en los trámites y fortaleciendo la confianza en la gestión administrativa de los institutos tecnológicos públicos de la región.

**Tabla 6**

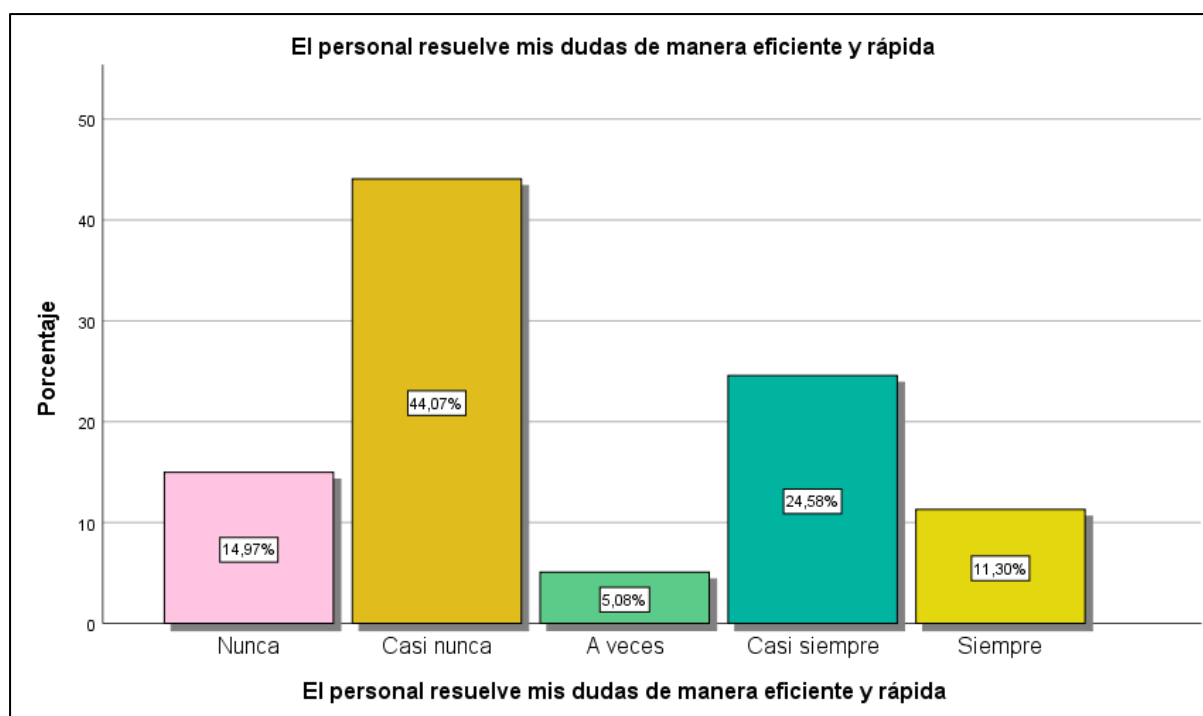
*El personal resuelve mis dudas de manera eficiente y rápida*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 53         | 15.0       | 15.0              | 15.0                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 156        | 44.1       | 44.1              | 59.0                 |
| <b>A veces</b>      | 18         | 5.1        | 5.1               | 64.1                 |
| <b>Casi siempre</b> | 87         | 24.6       | 24.6              | 88.7                 |
| <b>Siempre</b>      | 40         | 11.3       | 11.3              | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 3**

*El personal resuelve mis dudas de manera eficiente y rápida*



*Nota.* realizada por el autor.

## Interpretación:

La eficiencia y rapidez con la que el personal administrativo resuelve las dudas de los usuarios en los institutos tecnológicos públicos de la región Puno muestra un panorama mayormente desfavorable. Un 44.1% de los encuestados manifestó que casi nunca recibe una solución rápida y eficiente a sus consultas, mientras que un 15.0% afirmó que nunca experimenta este nivel de atención. En conjunto, Según esto, más del 50 % de los usuarios son conscientes del problema deficiencias significativas en la capacidad del personal para brindar respuestas oportunas, lo que puede generar frustración, demoras en los trámites y una imagen negativa del servicio administrativo.

Por otro lado, solo un 5.1% de los encuestados indicó que a veces recibe una atención eficiente y rápida, lo que sugiere que en ciertos casos el personal logra responder adecuadamente, aunque esta situación no es la norma general. En contraste, un 24.6% de los participantes expresó que casi siempre sus dudas son resueltas con rapidez y eficiencia, lo que indica que existe un grupo de trabajadores administrativos con mayor nivel de preparación o disposición para brindar una mejor atención.

Finalmente, un 11.3% de los encuestados manifestó que siempre recibe soluciones rápidas y eficientes a sus dudas, esto demuestra que el servicio administrativo puede satisfacer las necesidades de los usuarios en determinados casos. Sin embargo, este porcentaje sigue siendo menor en comparación con aquellos que reportan dificultades en la atención.

En términos generales, el 64.1% La mayoría de las personas que participaron en la encuesta consideran que el personal administrativo no atiende sus consultas y quejas con la frecuencia o la eficacia que desearían. Esto pone de relieve la necesidad de mejorar la gestión del servicio al cliente mediante formación u otros métodos. Es necesario poner en marcha planes al respecto, el fortalecimiento de los protocolos de atención o la optimización de los procesos internos.

**Tabla 7**

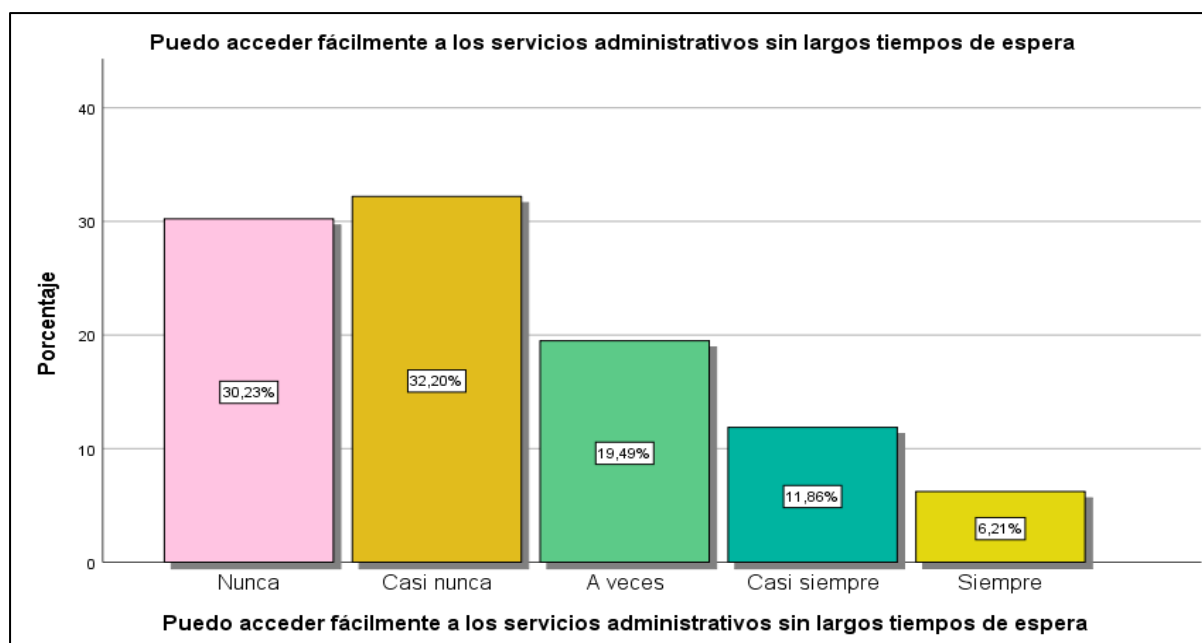
*Puedo acceder fácilmente a los servicios administrativos sin largos tiempos de espera*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 107        | 30.2       | 30.2              | 30.2                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 114        | 32.2       | 32.2              | 62.4                 |
| <b>A veces</b>      | 69         | 19.5       | 19.5              | 81.9                 |
| <b>Casi siempre</b> | 42         | 11.9       | 11.9              | 93.8                 |
| <b>Siempre</b>      | 22         | 6.2        | 6.2               | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota. Instrumento para la obtención de información

**Figura 4**

*Puedo acceder fácilmente a los servicios administrativos sin largos tiempos de espera*



Nota. realizada por el autor.

## Interpretación:

El acceso a los servicios administrativos en los centros tecnológicos públicos que operan en el ámbito regional de Puno presenta dificultades notables, especialmente si se tiene en cuenta el tiempo que hay que esperar. Un 32.2% de los encuestados indicó que casi nunca puede acceder fácilmente a estos servicios sin largos tiempos de espera, mientras que un 30.2% afirmó que nunca lo logra. Esto significa que más del 60% de los usuarios enfrenta demoras considerables en la gestión de sus trámites, lo que puede generar frustración, retrasos en procesos académicos y una percepción negativa de la administración institucional.

Por otro lado, un 19.5% de los encuestados mencionó que a veces puede acceder a los servicios sin tiempos de espera excesivos. Esto indica que, en ciertos momentos o circunstancias, la atención es más ágil, aunque no es un patrón generalizado. Sin embargo, sigue siendo un porcentaje bajo en comparación con quienes reportan dificultades constantes en este aspecto.

En contraste, solo un 11.9% de los participantes manifestó que casi siempre logra acceder fácilmente a los servicios administrativos, lo que sugiere que existen algunos casos donde la atención es eficiente, pero no de manera uniforme en toda la institución. Finalmente, únicamente un 6.2% de los encuestados señaló que siempre puede realizar sus trámites sin largas esperas, lo que indica que la rapidez en la atención es una excepción y no la norma.

**Tabla 8**

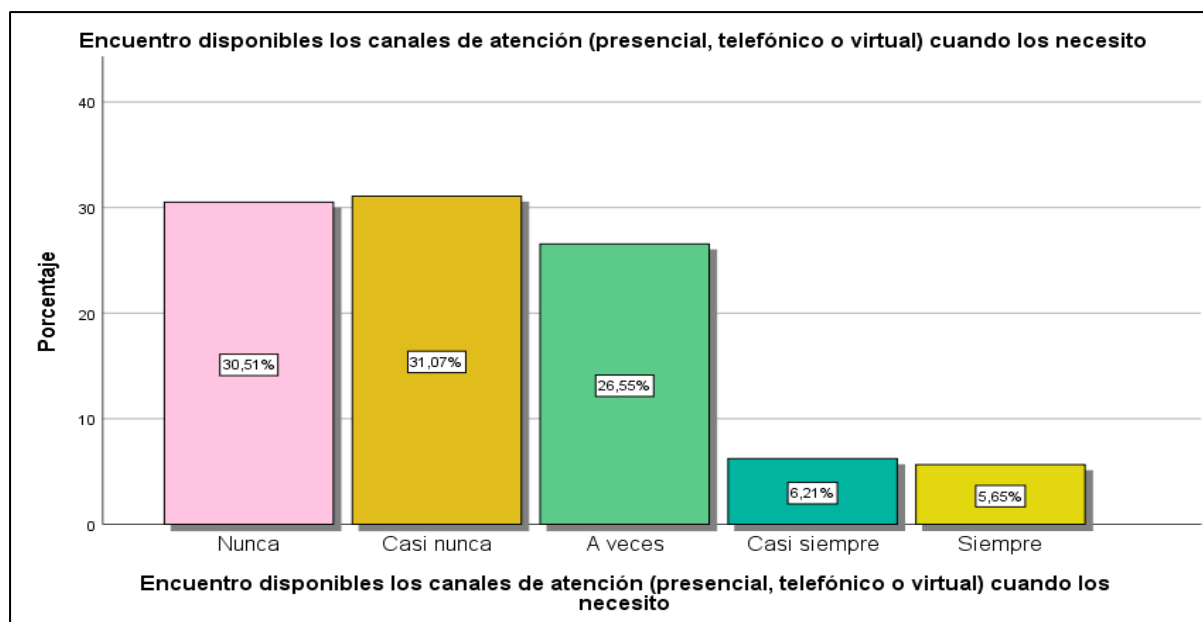
*Encuentro disponibles los canales de atención (presencial, telefónico o virtual) cuando los necesito*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 108        | 30.5       | 30.5              | 30.5                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 110        | 31.1       | 31.1              | 61.6                 |
| <b>A veces</b>      | 94         | 26.6       | 26.6              | 88.1                 |
| <b>Casi siempre</b> | 22         | 6.2        | 6.2               | 94.4                 |
| <b>Siempre</b>      | 20         | 5.6        | 5.6               | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 5**

*Encuentro disponibles los canales de atención (presencial, telefónico o virtual) cuando los necesito*



*Nota.* realizada por el autor.

## Interpretación:

La disponibilidad de los canales de atención en los centros tecnológicos públicos que operan en el ámbito regional de Puno presenta serias deficiencias, lo que dificulta el acceso oportuno a la información y los servicios administrativos. Un 31.1% de los encuestados indicó que casi nunca encuentra disponibles los canales de atención cuando los necesita, mientras que un 30.5% afirmó que nunca logra acceder a ellos. Esto significa que más del 60% de los usuarios enfrenta obstáculos significativos al intentar comunicarse con la administración, lo que puede generar demoras en sus trámites y una sensación de desatención por parte de la institución.

Por otro lado, un 26.6% de los participantes mencionó que a veces logra encontrar disponibles los canales de atención. Esto sugiere que existen momentos en los que la comunicación es efectiva, pero no de manera constante ni predecible. La falta de uniformidad en la accesibilidad a estos servicios puede generar frustración y desconfianza en los usuarios, quienes no tienen certeza sobre cuándo podrán obtener respuestas a sus consultas.

En contraste, solo un 6.2% de los encuestados expresó que casi siempre puede acceder a los canales de atención cuando los necesita, mientras que apenas un 5.6% indicó que siempre los encuentra disponibles. Estos resultados evidencian que la facilidad de acceso a los servicios administrativos es una excepción y no la norma, Esto podría afectar a los niveles de satisfacción de los estudiantes y usuarios, así como a la eficiencia de la gestión de la institución.

**Tabla 9**

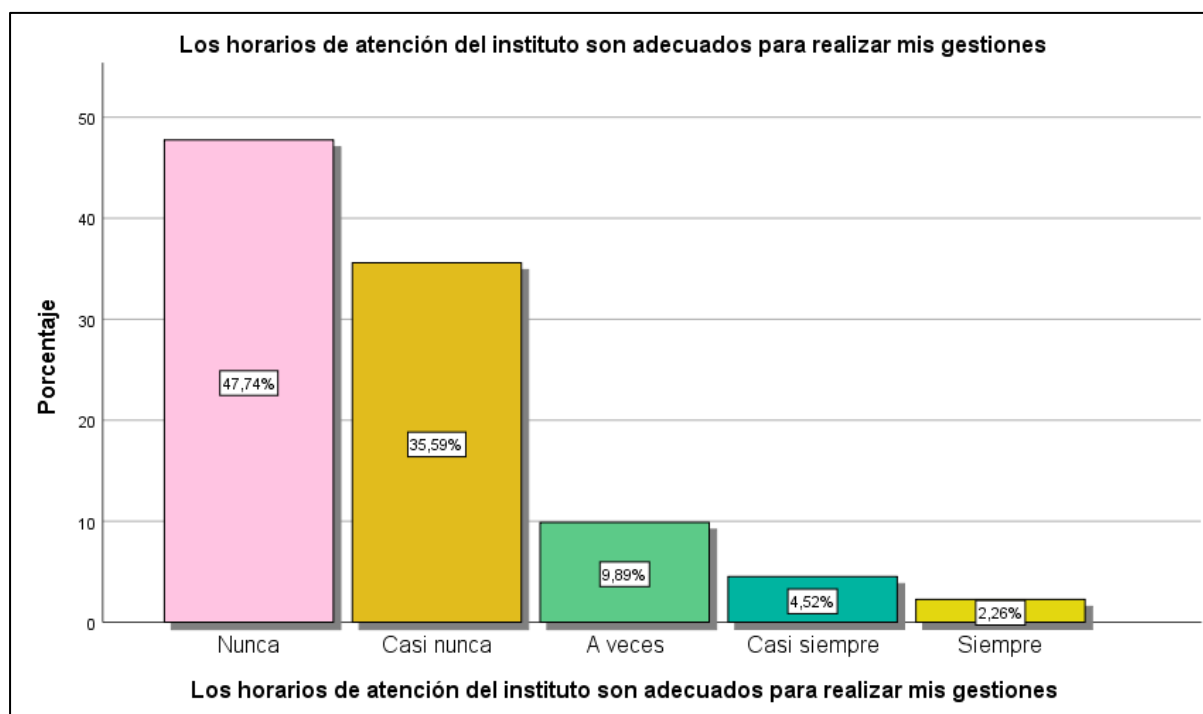
*Los horarios de atención del instituto son adecuados para realizar mis gestiones*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 169        | 47.7       | 47.7              | 47.7                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 126        | 35.6       | 35.6              | 83.3                 |
| <b>A veces</b>      | 35         | 9.9        | 9.9               | 93.2                 |
| <b>Casi siempre</b> | 16         | 4.5        | 4.5               | 97.7                 |
| <b>Siempre</b>      | 8          | 2.3        | 2.3               | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 6**

*Los horarios de atención del instituto son adecuados para realizar mis gestiones*



*Nota.* realizada por el autor.

## Interpretación:

Los horarios de atención en los centros tecnológicos públicos que operan en el ámbito regional de Puno parecen ser una de las principales dificultades que enfrentan los usuarios al realizar sus gestiones administrativas. Un 47.7% de los encuestados señaló que nunca considera adecuados los horarios de atención, mientras que un 35.6% indicó que casi nunca son convenientes. Esto significa que más del 80% de los usuarios considera que los horarios existentes son inadecuados para satisfacer sus necesidades, lo que genera obstáculos en la realización de trámites y posibles retrasos en sus procesos académicos.

Por otro lado, un 9.9% de los encuestados mencionó que a veces encuentra adecuados los horarios de atención, lo que sugiere que, en ciertos momentos o días, la disponibilidad del servicio mejora. Sin embargo, este porcentaje sigue siendo bajo en comparación con quienes enfrentan dificultades constantes.

En contraste, solo un 4.5% de los participantes expresó que casi siempre los horarios les resultan convenientes, y apenas un 2.3% afirmó que siempre son adecuados. Según los resultados, pocas personas están satisfechas con el horario de apertura de las escuelas técnicas, y la forma en que se gestionan estas instituciones no es lo suficientemente buena como para satisfacer las necesidades de sus alumnos.

**Tabla 10**

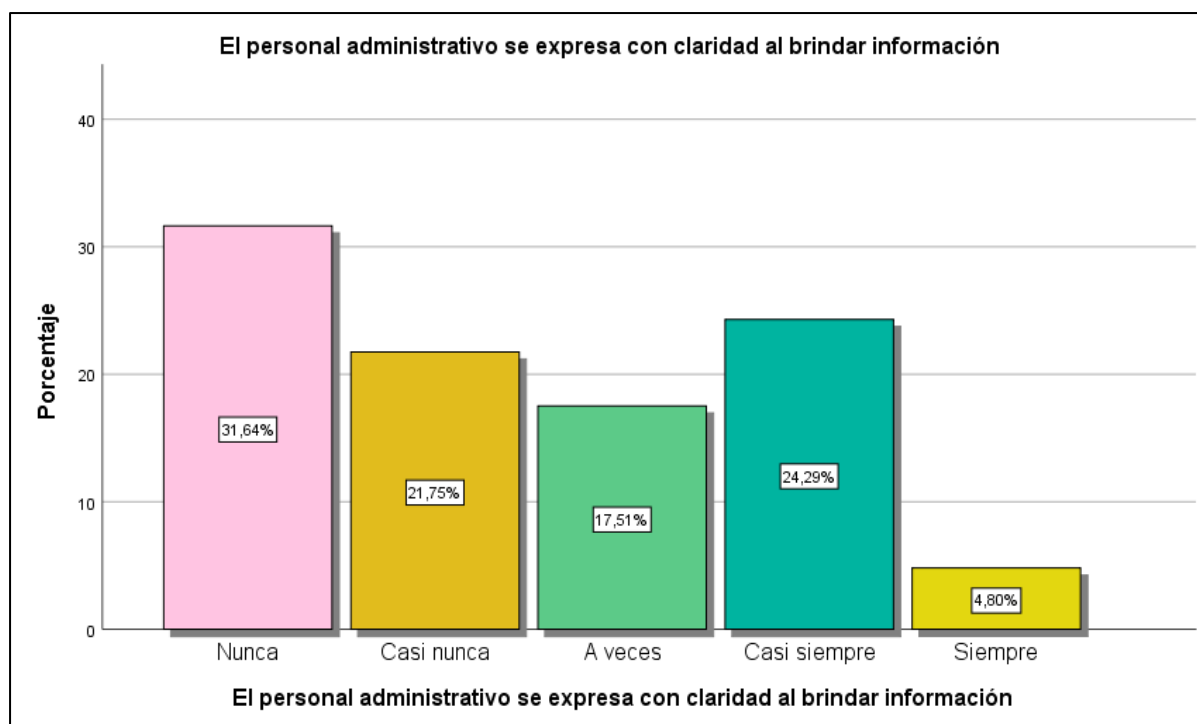
*El personal administrativo se expresa con claridad al brindar información*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 112        | 31.6       | 31.6              | 31.6                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 77         | 21.8       | 21.8              | 53.4                 |
| <b>A veces</b>      | 62         | 17.5       | 17.5              | 70.9                 |
| <b>Casi siempre</b> | 86         | 24.3       | 24.3              | 95.2                 |
| <b>Siempre</b>      | 17         | 4.8        | 4.8               | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 7**

*El personal administrativo se expresa con claridad al brindar información*



*Nota.* realizada por el autor.

## Interpretación:

La capacidad del personal administrativo para expresarse con claridad al brindar información en los centros tecnológicos públicos que operan en el ámbito regional de Puno presenta serias deficiencias. Un 31.6% de los encuestados indicó que nunca recibe información de manera clara, mientras que un 21.8% afirmó que casi nunca sucede. Esto significa que más de la mitad de los usuarios encuentra dificultades para comprender las explicaciones proporcionadas por la administración, lo que puede generar confusión, errores en los trámites y una experiencia negativa en la gestión de sus necesidades.

Por otro lado, un 17.5% de los participantes mencionó que a veces el personal se expresa con claridad. Este grupo de encuestados sugiere que la comunicación puede ser efectiva en ciertos momentos o con determinados funcionarios, pero no de manera uniforme. La inconsistencia en la calidad de la información es un problema, ya que los estudiantes y usuarios no pueden prever si recibirán explicaciones comprensibles o ambiguas al realizar sus consultas.

En contraste, un 24.3% de los encuestados indicó que casi siempre el personal administrativo se expresa con claridad, mientras que solo un 4.8% afirmó que siempre recibe información comprensible. Estos resultados muestran que, aunque existe un sector del personal que comunica de manera efectiva, sigue siendo una minoría en comparación con quienes enfrentan dificultades en este aspecto.

**Tabla 11**

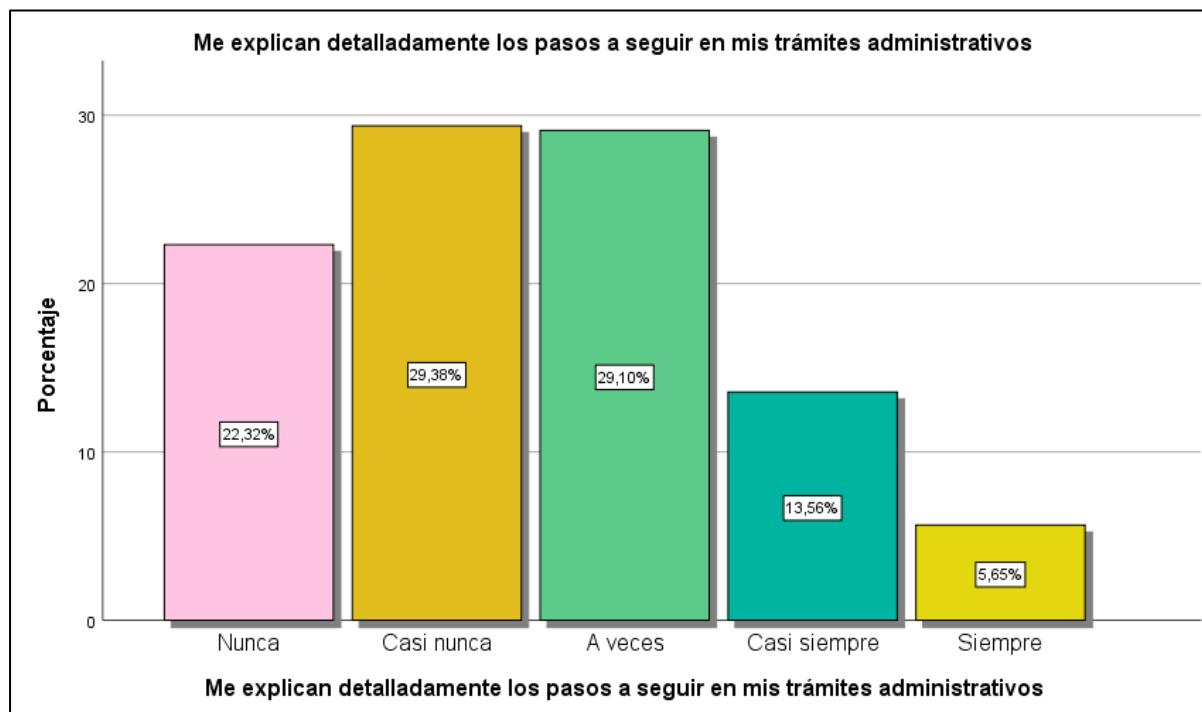
*Me explican detalladamente los pasos a seguir en mis trámites administrativos*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 79         | 22.3       | 22.3              | 22.3                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 104        | 29.4       | 29.4              | 51.7                 |
| <b>A veces</b>      | 103        | 29.1       | 29.1              | 80.8                 |
| <b>Casi siempre</b> | 48         | 13.6       | 13.6              | 94.4                 |
| <b>Siempre</b>      | 20         | 5.6        | 5.6               | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 8**

*Me explican detalladamente los pasos a seguir en mis trámites administrativos*



*Nota.* realizada por el autor.

## Interpretación:

La claridad en la explicación de los pasos a seguir en los trámites administrativos dentro de los centros tecnológicos públicos que operan en el ámbito regional de Puno es un aspecto que presenta deficiencias significativas. Un 22.3% de los encuestados indicó que nunca recibe explicaciones detalladas sobre los procedimientos administrativos, mientras que un 29.4% afirmó que casi nunca se les brindan instrucciones claras. Esto significa que más de la mitad de los usuarios enfrentan dificultades para comprender los trámites, lo que puede generar confusión, errores y retrasos en la gestión de sus solicitudes.

Por otro lado, un 29.1% de los encuestados mencionó que a veces recibe explicaciones detalladas sobre los procedimientos administrativos. Este porcentaje sugiere que la claridad en la información proporcionada es inconsistente y depende de factores como el funcionario encargado, el proceso o los medios de interacción que se utilizan. La falta de uniformidad en la explicación de los pasos a seguir puede generar incertidumbre en los usuarios y afectar su experiencia con el servicio administrativo.

En contraste, un 13.6% de los participantes señaló que casi siempre recibe información detallada, mientras que solo un 5.6% indicó que siempre se les explican adecuadamente los trámites. Esto evidencia que la comunicación efectiva y la orientación precisa en los procedimientos administrativos no son una norma generalizada dentro de los institutos tecnológicos públicos de la región.

**Tabla 12**

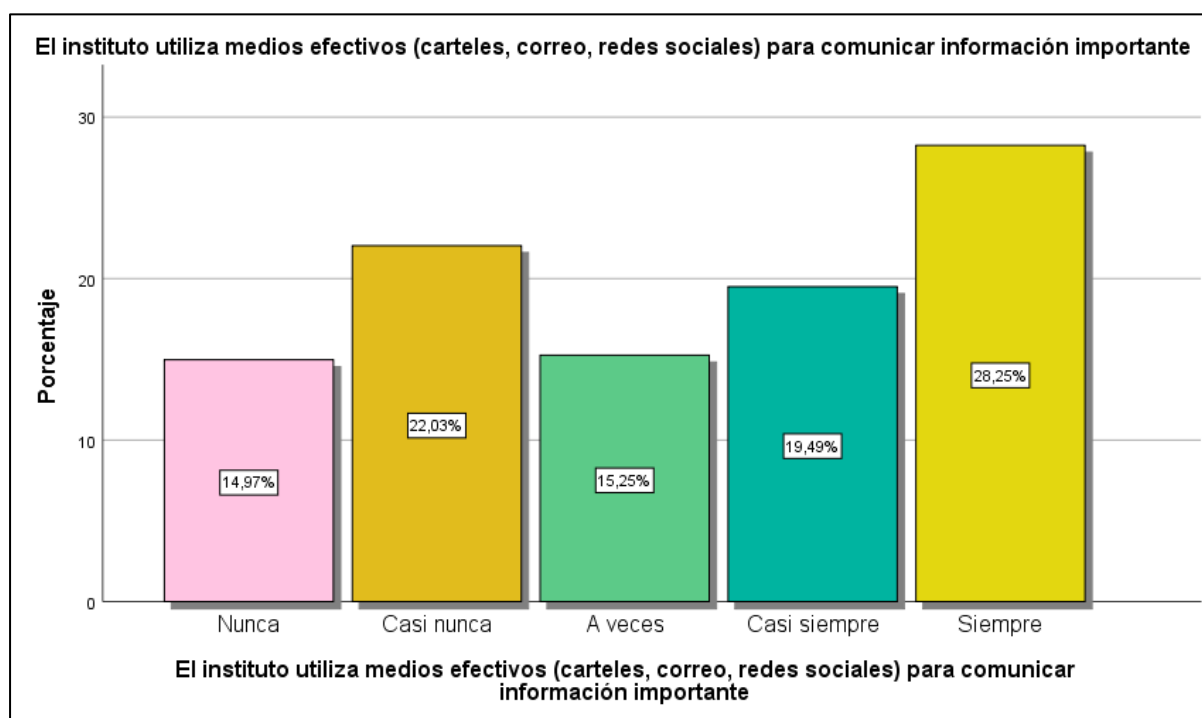
*El instituto utiliza medios efectivos (carteles, correo, redes sociales) para comunicar información importante*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 53         | 15.0       | 15.0              | 15.0                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 78         | 22.0       | 22.0              | 37.0                 |
| <b>A veces</b>      | 54         | 15.3       | 15.3              | 52.3                 |
| <b>Casi siempre</b> | 69         | 19.5       | 19.5              | 71.8                 |
| <b>Siempre</b>      | 100        | 28.2       | 28.2              | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 9**

*El instituto utiliza medios efectivos (carteles, correo, redes sociales) para comunicar información importante*



*Nota.* realizada por el autor.

## Interpretación:

La eficacia de los medios utilizados por el centros tecnológicos públicos que operan en el ámbito regional de Puno para difundir información significativa presenta una distribución variada entre los encuestados. Un 15.0% de los participantes indicó que nunca se emplean medios efectivos como carteles, correo electrónico o redes sociales para comunicar información relevante, mientras que un 22.0% señaló que casi nunca se utilizan de manera adecuada. En conjunto, estos resultados muestran que más de un tercio de los usuarios considera deficiente la comunicación institucional, lo que puede generar desinformación y dificultades en la gestión de trámites administrativos.

Por otro lado, un 15.3% de los encuestados mencionó que a veces los institutos emplean estos medios de manera efectiva. Este grupo sugiere que la comunicación no es completamente deficiente, pero tampoco es lo suficientemente consistente como para garantizar que todos los estudiantes y usuarios reciban los datos más relevantes en el momento más adecuado. La falta de uniformidad en la difusión de anuncios importantes puede generar confusión y afectar la planificación de los trámites por parte de los usuarios.

En contraste, un 19.5% de los participantes indicó que casi siempre se emplean medios efectivos para la comunicación institucional, mientras que un 28.2% señaló que siempre se utilizan estos canales de manera adecuada. Estos resultados muestran que existe una parte considerable de los encuestados que considera que la información se comunica de manera efectiva, aunque sigue siendo una minoría en comparación con el conjunto de usuarios que perciben deficiencias en este aspecto.

**Tabla 13**

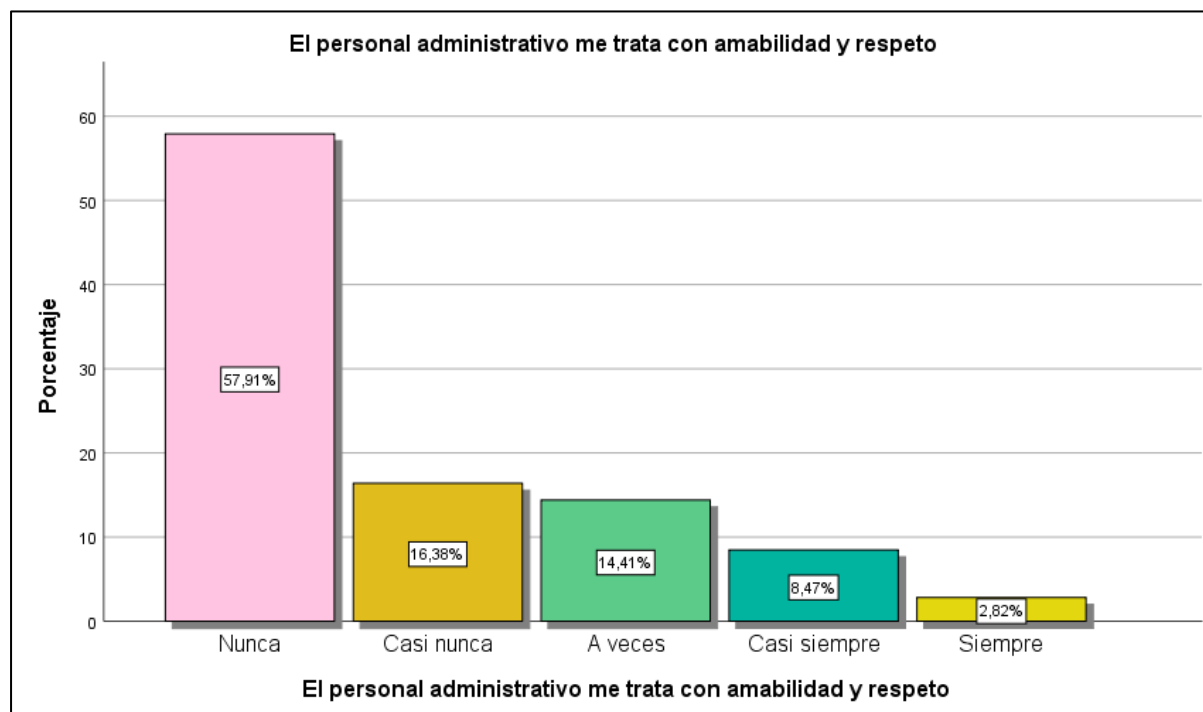
*El personal administrativo me trata con amabilidad y respeto*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 205        | 57.9       | 57.9              | 57.9                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 58         | 16.4       | 16.4              | 74.3                 |
| <b>A veces</b>      | 51         | 14.4       | 14.4              | 88.7                 |
| <b>Casi siempre</b> | 30         | 8.5        | 8.5               | 97.2                 |
| <b>Siempre</b>      | 10         | 2.8        | 2.8               | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 10**

*El personal administrativo me trata con amabilidad y respeto*



*Nota.* realizada por el autor.

## Interpretación:

El trato del personal administrativo hacia los usuarios de los centros tecnológicos públicos que operan en el ámbito regional de Puno refleja una problemática significativa en términos de amabilidad y respeto. Un alto porcentaje de los encuestados, específicamente el 57.9%, dijo que siempre recibe un trato grosero e irrespetuoso por parte de los miembros del personal de la organización. Este dato revela una gran insatisfacción en la atención, lo que podría impactar negativamente en la percepción general del servicio administrativo dentro de las instituciones.

Además, un 16.4% de los participantes señaló que casi nunca recibe un trato adecuado, lo que significa que más de siete de cada diez usuarios (74.3%) perciben una falta recurrente de cortesía en la atención administrativa. Este resultado es preocupante, ya que la percepción negativa del trato puede generar desmotivación en los usuarios y afectar la confianza en la gestión de los institutos.

Por otro lado, un 14.4% de los encuestados indicó que a veces son tratados con amabilidad y respeto. Aunque este grupo sugiere que hay momentos en los que la atención mejora, sigue siendo un porcentaje bajo en comparación con la percepción general de insatisfacción.

En contraste, un 8.5% de los participantes mencionó que casi siempre reciben un trato amable y respetuoso, mientras que solo un 2.8% afirmó que siempre son atendidos de manera adecuada. Estos valores indican que existe una minoría de usuarios que percibe un trato positivo, pero en términos generales, la gran mayoría tiene una experiencia negativa en este aspecto.

**Tabla 14**

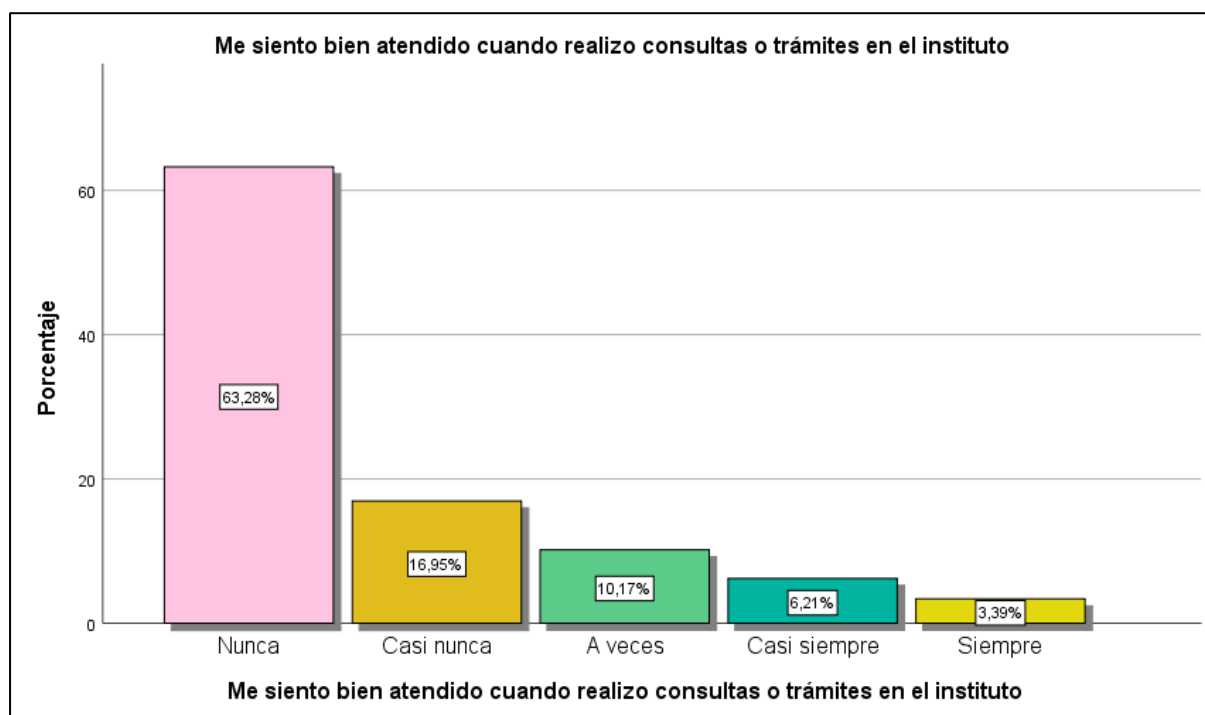
*Me siento bien atendido cuando realizo consultas o trámites en el instituto*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 224        | 63.3       | 63.3              | 63.3                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 60         | 16.9       | 16.9              | 80.2                 |
| <b>A veces</b>      | 36         | 10.2       | 10.2              | 90.4                 |
| <b>Casi siempre</b> | 22         | 6.2        | 6.2               | 96.6                 |
| <b>Siempre</b>      | 12         | 3.4        | 3.4               | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota. Instrumento para la obtención de información

**Figura 11**

*Me siento bien atendido cuando realizo consultas o trámites en el instituto*



Nota. realizada por el autor.

## Interpretación:

Los resultados reflejan uno que es bastante negativo sobre el nivel de atención en los institutos tecnológicos públicos de la región Puno. Un porcentaje significativo de los encuestados, específicamente el 63.3%, manifestó que nunca se siente bien atendido cuando realiza consultas o trámites administrativos. Este alto nivel de insatisfacción indica que la atención al usuario es una de las principales debilidades en la gestión administrativa de estas instituciones.

Asimismo, un 16.9% de los encuestados señaló que casi nunca se siente bien atendido, lo que eleva la cifra de percepción negativa a un 80.2% del total de participantes. Esto sugiere que ocho de cada diez usuarios experimentan una atención deficiente, lo que podría generar frustración y desmotivación al momento de realizar gestiones administrativas dentro de los institutos.

Por otro lado, solo un 10.2% indicó que a veces se siente bien atendido, lo que denota que en algunas circunstancias la atención es aceptable, aunque sin ser consistente. Este resultado también implica que la calidad del servicio varía y no se mantiene en un nivel adecuado para garantizar una buena experiencia a todos los usuarios.

En contraste, un 6.2% de los encuestados afirmó que casi siempre se siente bien atendido, mientras que apenas un 3.4% expresó que siempre recibe una atención satisfactoria. Estos valores, aunque bajos, indican que existe una minoría que ha tenido experiencias positivas en la gestión administrativa de los institutos.

**Tabla 15**

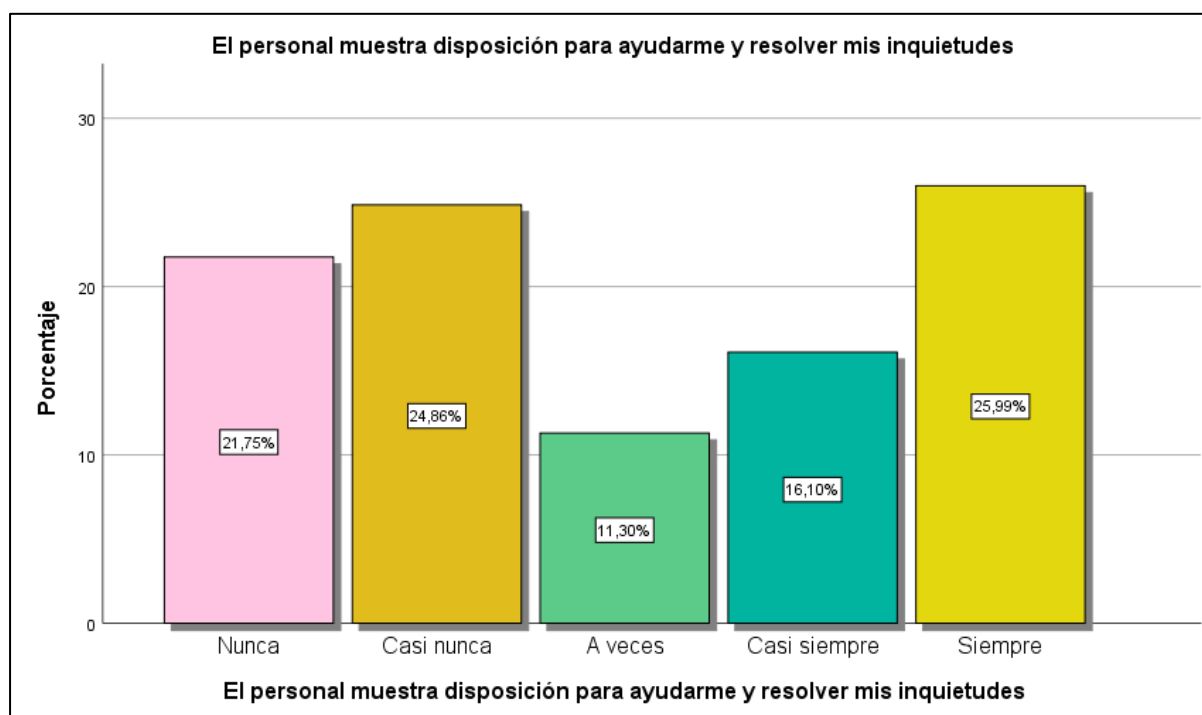
*El personal muestra disposición para ayudarme y resolver mis inquietudes*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 77         | 21.8       | 21.8              | 21.8                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 88         | 24.9       | 24.9              | 46.6                 |
| <b>A veces</b>      | 40         | 11.3       | 11.3              | 57.9                 |
| <b>Casi siempre</b> | 57         | 16.1       | 16.1              | 74.0                 |
| <b>Siempre</b>      | 92         | 26.0       | 26.0              | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 12**

*El personal muestra disposición para ayudarme y resolver mis inquietudes*



*Nota.* realizada por el autor.

## Interpretación:

Los resultados obtenidos sobre la disposición del personal administrativo para ayudar y resolver inquietudes reflejan una percepción mixta entre los encuestados. Mientras que un porcentaje significativo de usuarios manifiesta una atención deficiente, también se observa una proporción considerable que percibe una atención adecuada.

En detalle, el 21.8% de los encuestados indicó que nunca recibe ayuda o disposición por parte del personal administrativo, mientras que el 24.9% señaló que casi nunca se siente atendido en sus inquietudes. Esto significa en general, Durante su permanencia en la institución, más del 50 % del personal no se sentía preparado para ayudar con cualquier pregunta o inquietud que pudieran tener sobre su trabajo. Estos datos sugieren que la disponibilidad del personal es un problema recurrente que puede estar afectando la satisfacción del cliente y excelencia en el servicio.

Por otro lado, el 11.3% de los encuestados manifestó que a veces encuentra disposición en el personal administrativo, lo que indica que la experiencia de atención varía de acuerdo con la situación y la persona que brinda el servicio. Si bien este grupo no tiene una percepción completamente negativa, tampoco considera que la atención sea constante ni confiable.

En contraste, el 16.1% de los participantes expresó que casi siempre recibe una respuesta positiva del personal, lo que sugiere que en algunos casos la atención es adecuada. Sin embargo, el grupo más destacable es el 26.0% que afirmó que siempre encuentra disposición para resolver sus inquietudes. Este último resultado evidencia que, aunque hay deficiencias en la atención al usuario, también existen sectores de la administración que ofrecen un buen servicio y cuentan con personal comprometido en brindar soluciones eficientes.

**Tabla 16**

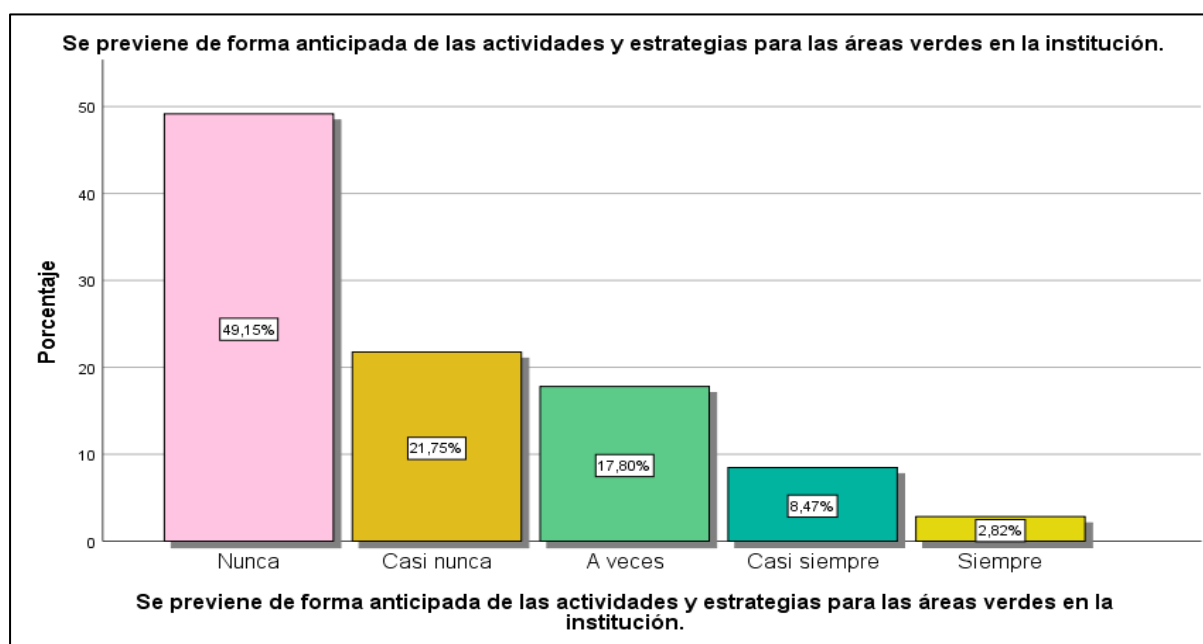
*Se toman medidas preventivas respecto a las actividades y estrategias de planificación institucional*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 174        | 49.2       | 49.2              | 49.2                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 77         | 21.8       | 21.8              | 70.9                 |
| <b>A veces</b>      | 63         | 17.8       | 17.8              | 88.7                 |
| <b>Casi siempre</b> | 30         | 8.5        | 8.5               | 97.2                 |
| <b>Siempre</b>      | 10         | 2.8        | 2.8               | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 13**

*Se toman medidas preventivas respecto a las actividades y estrategias de planificación institucional*



*Nota.* realizada por el autor.

## Interpretación:

Resultados de la primera ronda de medidas preventivas e iniciativas para la planificación de la institución reflejan una percepción mayormente negativa por parte de los encuestados.

En primer lugar, el 49.2% de los participantes indicó que nunca se les previene con anticipación sobre estas actividades, lo que representa casi la mitad de la muestra. Este porcentaje sugiere una falta de planificación y comunicación efectiva en la gestión de la planificación dentro de la institución. Sumado a esto, el 21.8% mencionó que casi nunca recibe información previa, lo que eleva la percepción negativa a un 70.9%.

Por otro lado, el 17.8% de los encuestados afirmó que a veces reciben información anticipada, lo que indica que hay ciertos casos en los que la institución sí comunica estos aspectos, pero de manera irregular o poco frecuente. Mientras tanto, un 8.5% señaló que casi siempre es informado con anticipación sobre estas estrategias, lo que refleja una experiencia más favorable en un grupo reducido de personas. Finalmente, solo el 2.8% manifestó que siempre se les previene con tiempo suficiente sobre estas actividades, lo que evidencia que este tipo de comunicación es excepcional dentro de la institución.

En términos generales, estos resultados muestran que la planificación y difusión de información relacionada con la gestión de la planificación no es eficiente ni oportuna para la mayoría de los encuestados. La falta de comunicación puede generar inquietudes sobre la participación de la comunidad en iniciativas de planificación y en la gestión de estas áreas.

**Tabla 17**

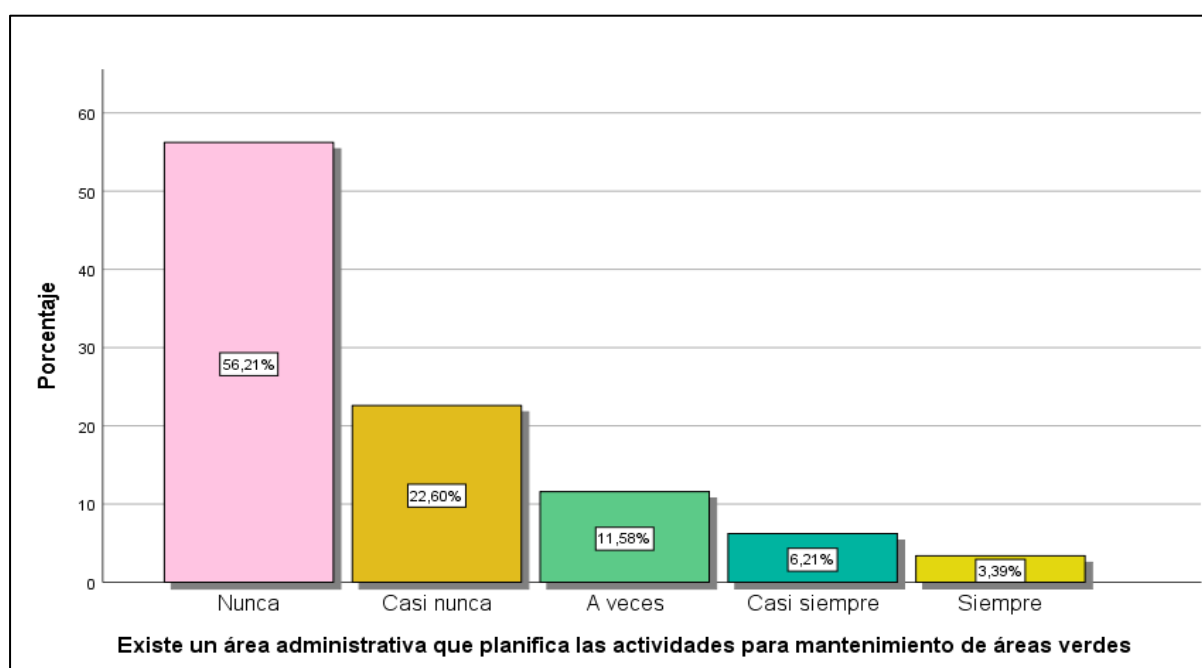
*Se cuenta con un área administrativa encargada de planificar las actividades relacionadas con la gestión institucional*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 199        | 56.2       | 56.2              | 56.2                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 80         | 22.6       | 22.6              | 78.8                 |
| <b>A veces</b>      | 41         | 11.6       | 11.6              | 90.4                 |
| <b>Casi siempre</b> | 22         | 6.2        | 6.2               | 96.6                 |
| <b>Siempre</b>      | 12         | 3.4        | 3.4               | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 14**

*Se cuenta con un área administrativa encargada de planificar las actividades relacionadas con la gestión institucional*



*Nota.* realizada por el autor.

## Interpretación:

Según los resultados, una gran mayoría de los encuestados considera que no existe un área administrativa eficiente para la planificación de las actividades institucionales. Según el 56.2 % de los encuestados, nunca se planifican las actividades, lo que refleja una falta notable de organización en este aspecto. Además, el 22.6 % de los participantes señala que la planificación ocurre casi nunca, lo que indica que aunque podría haber algún intento aislado, no se cuenta con un proceso estructurado y constante.

En conjunto, más del 78 % de los encuestados opina que la planificación de actividades es insuficiente o inexistente, lo que sugiere que el área administrativa encargada de estas funciones no está cumpliendo con su rol de manera efectiva.

Un 11.6 % de los participantes señala que a veces se lleva a cabo la planificación, lo que sugiere que, aunque en algunos momentos hay esfuerzos por organizar las actividades, estos son esporádicos y no se mantienen de forma continua. Solo un 6.2 % considera que casi siempre se lleva a cabo una planificación, y un reducido 3.4 % sostiene que siempre existe una planificación de actividades.

Estos resultados destacan la falta de una estructura administrativa sólida para llevar a cabo una planificación constante y efectiva dentro de la institución. La baja percepción positiva sobre este tema pone de manifiesto la necesidad de establecer un área administrativa más eficiente que garantice la planificación regular de las actividades y mejore la gestión institucional.

**Tabla 18**

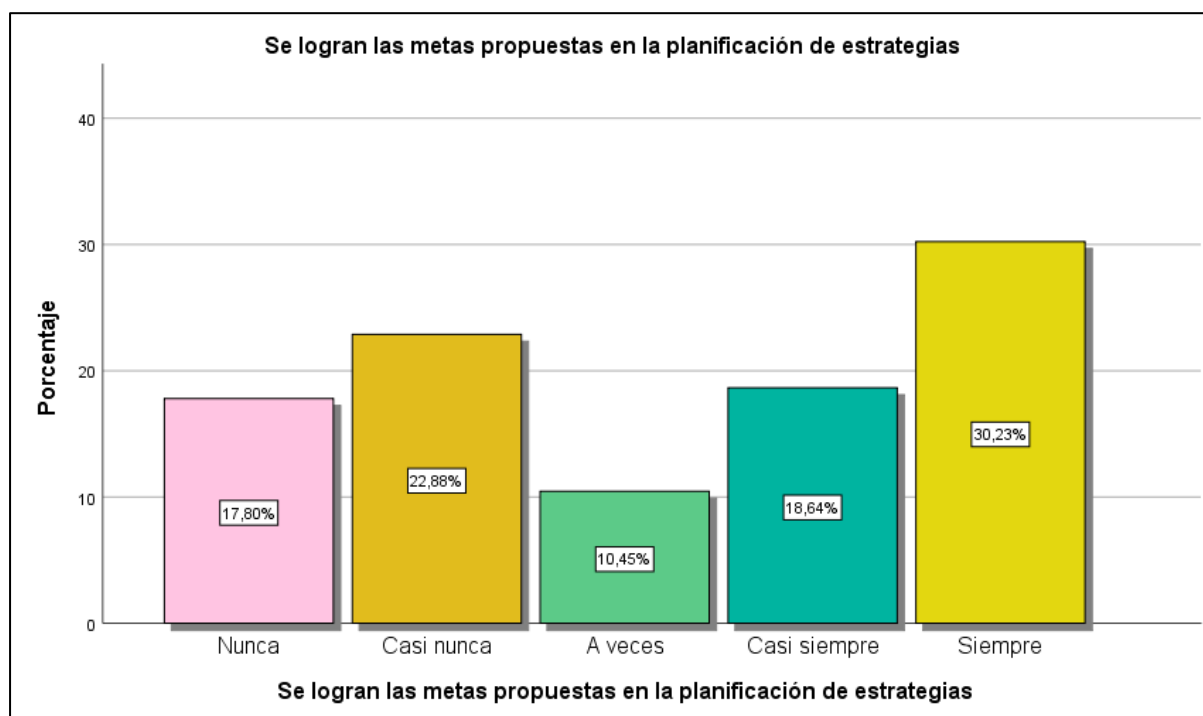
*Se cumplen los objetivos definidos durante la planificación de estrategias*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 63         | 17.8       | 17.8              | 17.8                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 81         | 22.9       | 22.9              | 40.7                 |
| <b>A veces</b>      | 37         | 10.5       | 10.5              | 51.1                 |
| <b>Casi siempre</b> | 66         | 18.6       | 18.6              | 69.8                 |
| <b>Siempre</b>      | 107        | 30.2       | 30.2              | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 15**

*Se cumplen los objetivos definidos durante la planificación de estrategias*



*Nota.* realizada por el autor.

## Interpretación:

Los datos reflejan una percepción mixta sobre el logro de metas en la planificación de estrategias dentro de la institución. Un 17.8 % de los encuestados considera que nunca se alcanzan los objetivos propuestos, mientras que un 22.9 % afirma que casi nunca se logran. Esto indica que más del 40 % de los participantes tiene una visión negativa sobre la efectividad de la planificación estratégica.

Por otro lado, un 10.5 % de los encuestados menciona que a veces se cumplen las metas, lo que sugiere cierta inconsistencia en la gestión. Sin embargo, una percepción más positiva se refleja en el 18.6 % que indica que casi siempre se logran los objetivos y, especialmente, en el 30.2 % que asegura que siempre se cumplen. Este último grupo representa una proporción significativa de encuestados que confían en la planificación institucional.

En general, los resultados muestran una división entre quienes perciben deficiencias en la planificación y aquellos que consideran que las estrategias sí logran su propósito. A pesar de que hay un porcentaje considerable que respalda la efectividad de la planificación, la cantidad de respuestas negativas sugiere que aún existen aspectos por mejorar en la gestión de estrategias dentro de la institución.

**Tabla 19**

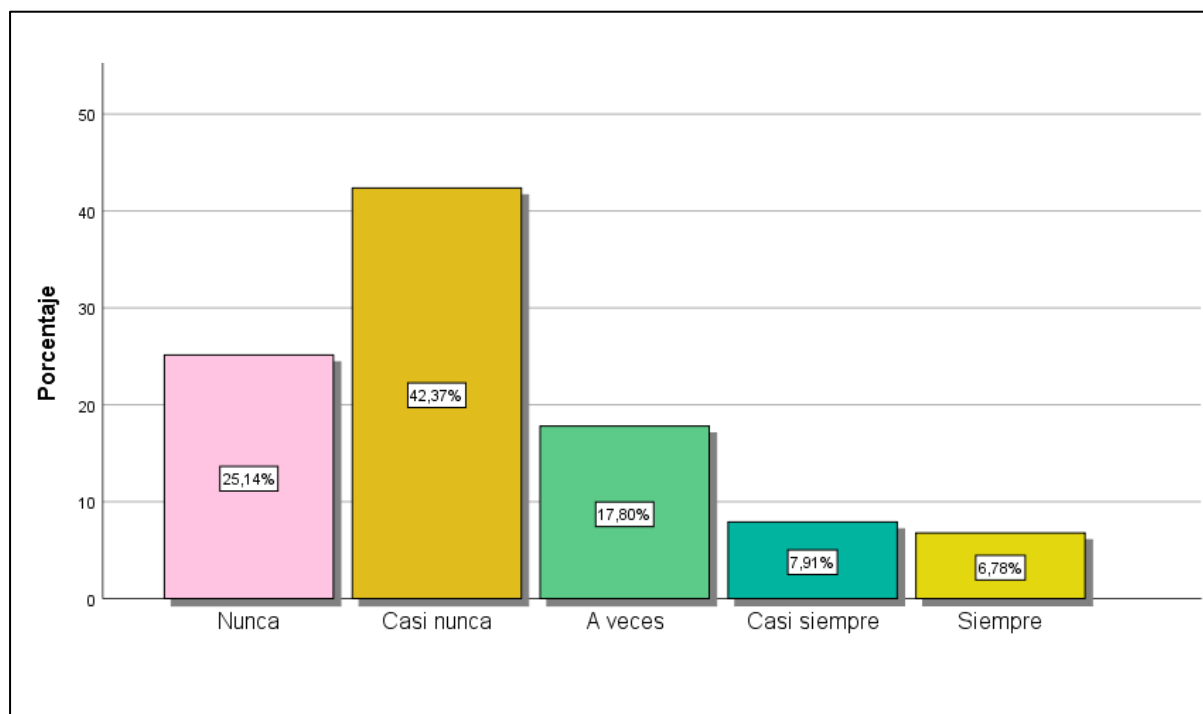
*Se planifican, analizan y establecen estrategias para la gestión institucional en la toma de decisiones*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 89         | 25.1       | 25.1              | 25.1                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 150        | 42.4       | 42.4              | 67.5                 |
| <b>A veces</b>      | 63         | 17.8       | 17.8              | 85.3                 |
| <b>Casi siempre</b> | 28         | 7.9        | 7.9               | 93.2                 |
| <b>Siempre</b>      | 24         | 6.8        | 6.8               | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 16**

*Se planifican, analizan y establecen estrategias para la gestión institucional en la toma de decisiones*



*Nota.* realizada por el autor.



Según los resultados, una gran mayoría de los encuestados considera que no se desarrollan, analizan ni determinan de manera efectiva estrategias de solución de planificación institucional en la toma de decisiones. De acuerdo con el 25.1 % de los encuestados, nunca se llevan a cabo estas estrategias, y el 42.4 % señala que casi nunca ocurre, lo que indica que más de dos tercios de los participantes perciben que la planificación y la toma de decisiones carecen de un enfoque estructurado y sistemático.

Por otro lado, un 17.8 % de los participantes considera que a veces se desarrollan estrategias de planificación, lo que sugiere que existen intentos aislados, pero que no se mantienen de manera constante ni suficiente para garantizar una gestión efectiva. Solo un 7.9 % opina que casi siempre se implementan estas estrategias, y un reducido 6.8 % sostiene que siempre se llevan a cabo.

Estos resultados evidencian una deficiencia en la planificación institucional y en la toma de decisiones, lo que podría afectar la capacidad de la institución para resolver problemas y organizar sus actividades de manera eficiente. La baja percepción positiva sobre la existencia de estrategias efectivas resalta la necesidad de fortalecer los mecanismos de planificación y de análisis estratégico dentro de la institución.

**Tabla 20**

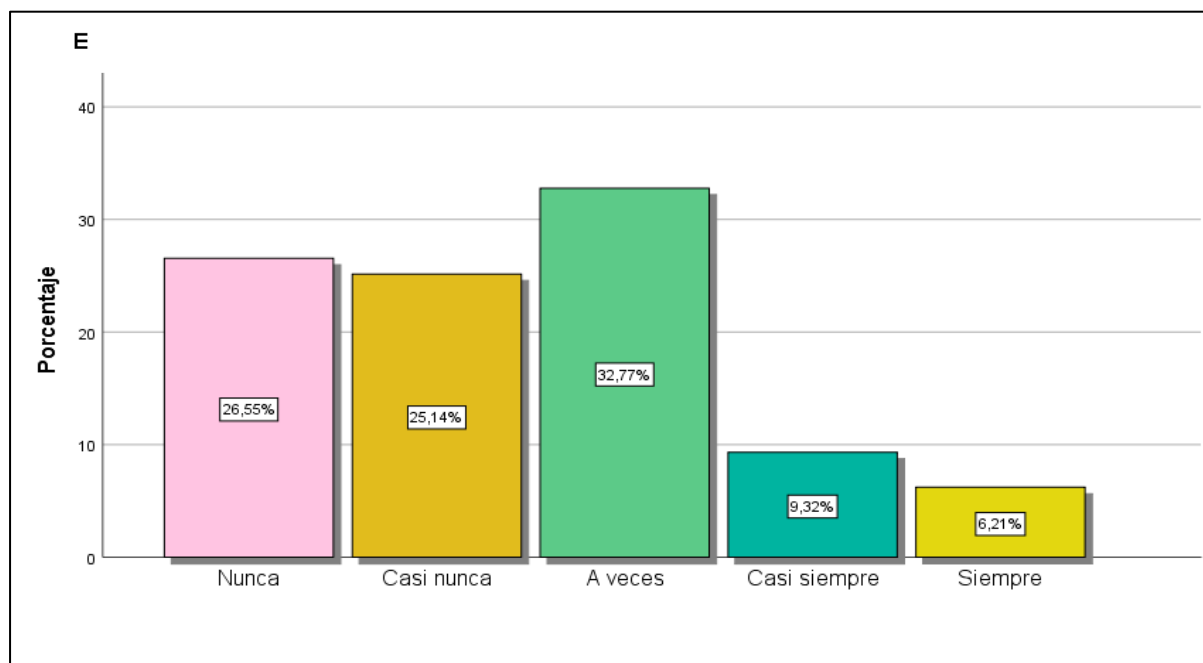
*Se dispone de un manual que permite alcanzar los objetivos y fortalecer la planificación institucional*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 94         | 26.6       | 26.6              | 26.6                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 89         | 25.1       | 25.1              | 51.7                 |
| <b>A veces</b>      | 116        | 32.8       | 32.8              | 84.5                 |
| <b>Casi siempre</b> | 33         | 9.3        | 9.3               | 93.8                 |
| <b>Siempre</b>      | 22         | 6.2        | 6.2               | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 17**

*Se dispone de un manual que permite alcanzar los objetivos y fortalecer la planificación institucional*



*Nota.* realizada por el autor.



## Interpretación:

Según los resultados, una parte significativa de los encuestados considera que no existe un manual claro para guiar el logro de los objetivos y la mejora de la planificación institucional. De acuerdo con los datos, el 26.6 % de los participantes afirma que nunca existe un manual, mientras que el 25.1 % indica que casi nunca se cuenta con uno. En conjunto, más del 51 % de los encuestados perciben que la institución carece de una guía formal para orientar la planificación y el cumplimiento de objetivos.

Por otro lado, un 32.8 % considera que a veces se dispone de un manual, lo que sugiere que, en algunos casos, existen pautas o directrices, pero estas no se aplican de manera constante ni sistemática. Solo un 9.3 % de los participantes percibe que casi siempre se utiliza un manual y un reducido 6.2 % sostiene que siempre existe un manual que apoye la planificación institucional.

Estos resultados evidencian que la mayoría de los participantes percibe una deficiencia en la existencia y aplicación de un manual de planificación, lo que puede afectar la efectividad en la consecución de los objetivos institucionales. La baja percepción positiva sobre este tema resalta la necesidad de desarrollar y aplicar un manual institucional claro, que fortalezca la planificación y facilite la mejora continua dentro de la institución.

**Tabla 21**

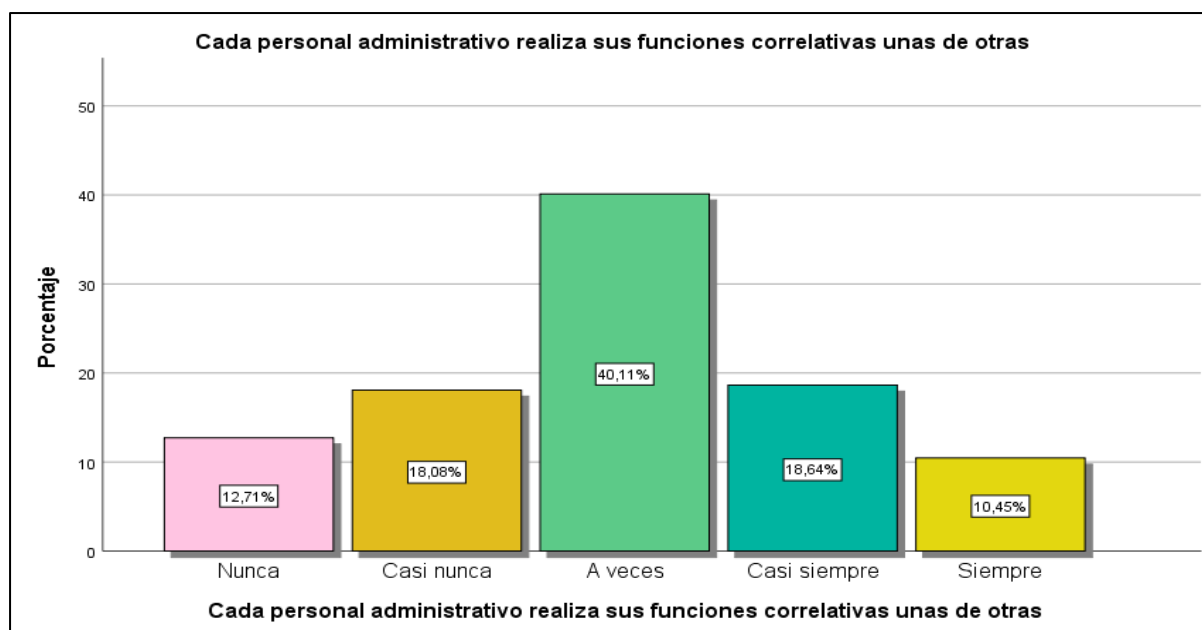
*Las funciones del personal administrativo están interconectadas y se realizan de manera correlativa.*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 45         | 12.7       | 12.7              | 12.7                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 64         | 18.1       | 18.1              | 30.8                 |
| <b>A veces</b>      | 142        | 40.1       | 40.1              | 70.9                 |
| <b>Casi siempre</b> | 66         | 18.6       | 18.6              | 89.5                 |
| <b>Siempre</b>      | 37         | 10.5       | 10.5              | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 18**

*Las funciones del personal administrativo están interconectadas y se realizan de manera correlativa.*



*Nota.* realizada por el autor.



## Interpretación:

Los resultados muestran que la percepción sobre la coordinación entre las funciones del personal administrativo es variada. Un 12.7 % de los encuestados señala que nunca se realizan funciones de manera correlativa, mientras que un 18.1 % indica que casi nunca sucede, sumando un 30.8 % de opiniones negativas respecto a la integración en las tareas administrativas.

Por otro lado, un 40.1 % de los participantes menciona que a veces existe una relación entre las funciones desempeñadas, lo que sugiere que la coordinación no es consistente y puede depender de circunstancias específicas. Un 18.6 % percibe que casi siempre hay una correlación entre las tareas, y solo un 10.5 % afirma que siempre se trabaja de manera coordinada.

Estos resultados reflejan que, aunque en algunos casos hay una vinculación entre las funciones del personal administrativo, en general no hay una planificación estructurada que garantice la interconexión de sus actividades. Además de influir en el tipo de servicio que ahora está disponible para los clientes, esto podría afectar al éxito de la gestión, lo que hace necesario fortalecer la organización del trabajo para mejorar la operatividad institucional.

**Tabla 22**

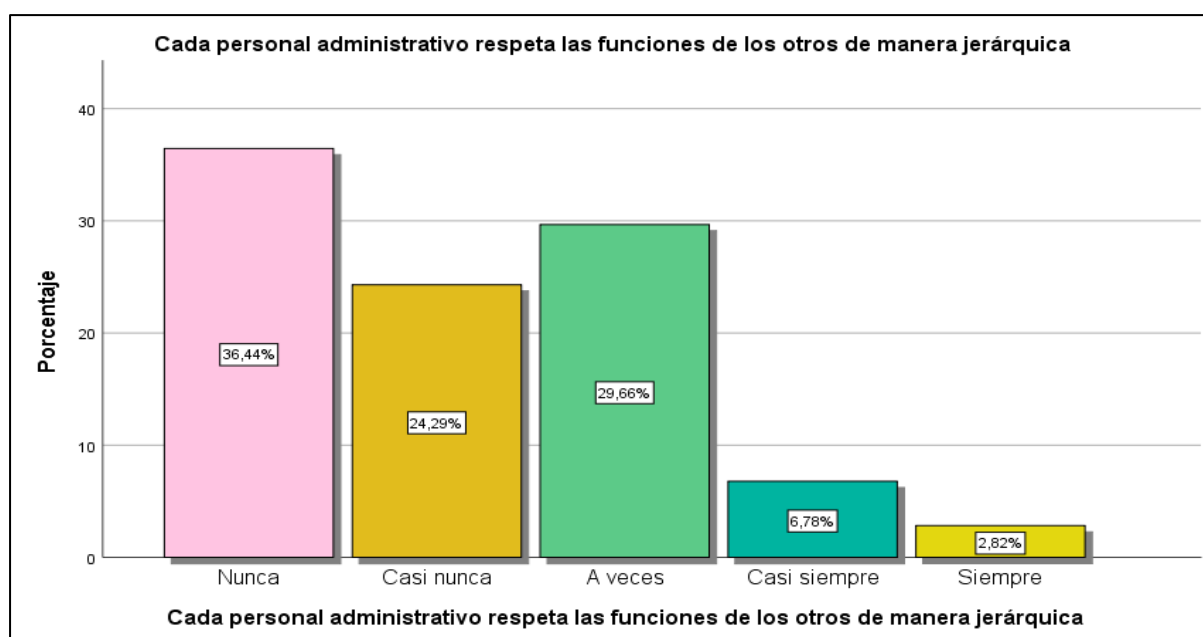
*Cada integrante del equipo administrativo observa las funciones de los demás de manera jerárquica.*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 129        | 36.4       | 36.4              | 36.4                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 86         | 24.3       | 24.3              | 60.7                 |
| <b>A veces</b>      | 105        | 29.7       | 29.7              | 90.4                 |
| <b>Casi siempre</b> | 24         | 6.8        | 6.8               | 97.2                 |
| <b>Siempre</b>      | 10         | 2.8        | 2.8               | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 19**

*Cada integrante del equipo administrativo observa las funciones de los demás de manera jerárquica.*



*Nota.* realizada por el autor.



## Interpretación:

Los datos muestran que el respeto a las funciones jerárquicas dentro del personal administrativo no es una práctica ampliamente consolidada en la institución. Un 36.4 % de los encuestados indica que nunca se respeta la jerarquía, mientras que un 24.3 % afirma que casi nunca ocurre, lo que significa que más de la mitad de los participantes (60.7 %) perciben una falta de consideración por las líneas de autoridad establecidas.

Por otro lado, un 29.7 % menciona que a veces se respeta la jerarquía, lo que sugiere que esta práctica no es constante y podría depender del contexto o de los involucrados. Solo un 6.8 % opina que casi siempre se respeta, y apenas un 2.8 % considera que siempre se mantiene el orden jerárquico en las funciones del personal administrativo.

A juzgar por estos resultados, es evidente que las normas internas de la organización deben mejorarse para garantizar una mejor distribución y realización de las tareas. La falta de respeto a las jerarquías puede generar conflictos, desorden y dificultades en la gestión institucional, afectando la eficiencia del trabajo administrativo.

**Tabla 23**

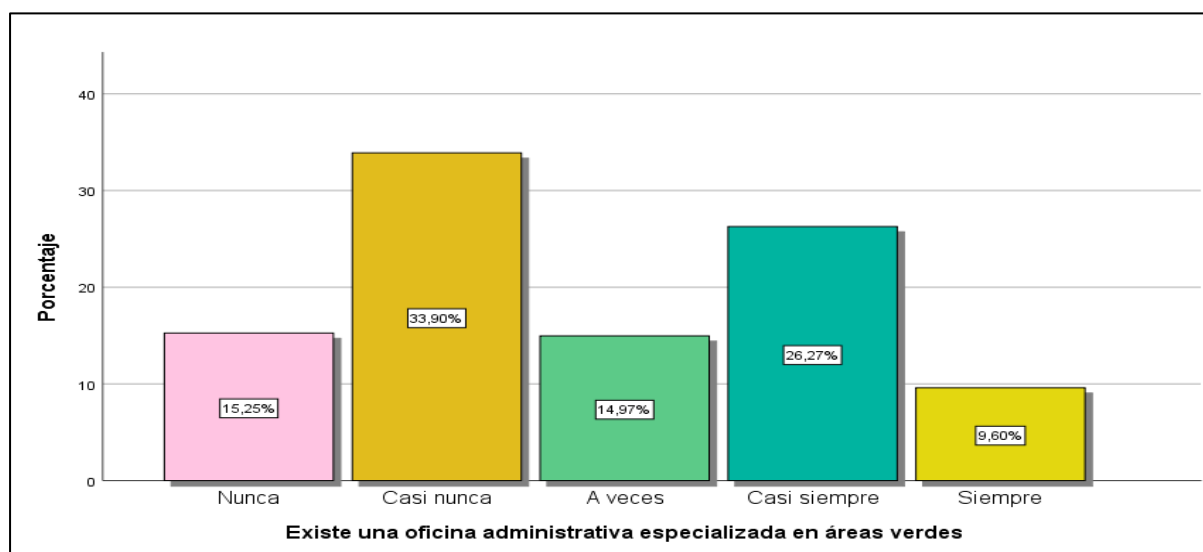
*Hay un área administrativa encargada de la planificación y organización institucional.*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 54         | 15.3       | 15.3              | 15.3                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 120        | 33.9       | 33.9              | 49.2                 |
| <b>A veces</b>      | 53         | 15.0       | 15.0              | 64.1                 |
| <b>Casi siempre</b> | 93         | 26.3       | 26.3              | 90.4                 |
| <b>Siempre</b>      | 34         | 9.6        | 9.6               | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 20**

*Hay un área administrativa encargada de la planificación y organización institucional.*



*Nota.* realizada por el autor.

### Interpretación:

Según los resultados, la mayoría de las personas no saben que existe un organismo gubernamental que se ocupa específicamente de la organización institucional. Un 15.3 % de los participantes señala que nunca ha identificado dicha oficina, mientras que un 33.9 % menciona que casi nunca ha notado su presencia, lo que suma un 49.2 % de percepción negativa sobre la existencia o efectividad de esta área.

En contraste, un 15.0 % de los encuestados opina que a veces existe o funciona esta oficina, mientras que un 26.3 % indica que casi siempre está presente y operativa. Solo un 9.6 % asegura que siempre haya una oficina administrativa centrada en el medio ambiente disponible.

Estos datos sugieren que, si bien puede haber un equipo o dependencia encargada del mantenimiento de las áreas verdes, su presencia y funciones no son ampliamente reconocidas por la comunidad. Esto podría deberse a una falta de comunicación institucional sobre su existencia o a una operatividad limitada en la gestión de estas áreas. Sería recomendable reforzar su visibilidad y optimizar su desempeño para que la comunidad educativa tenga mayor confianza en su trabajo.

**Tabla 24**

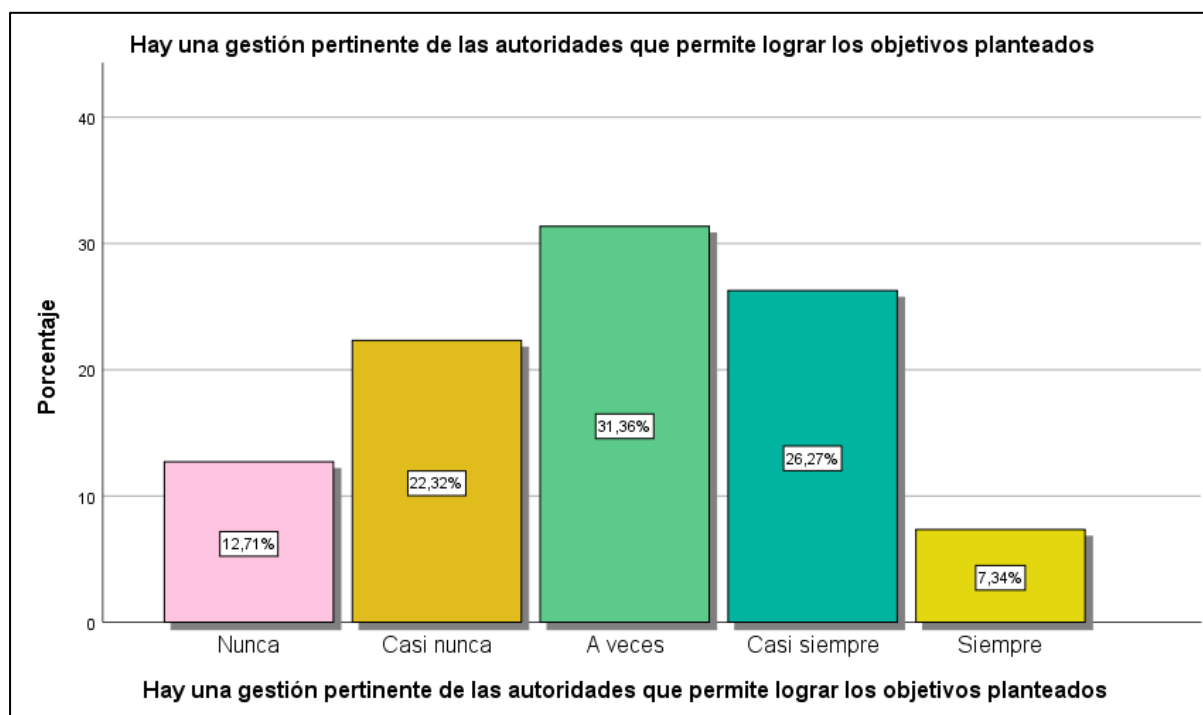
*La adecuada gestión de las autoridades asegura el logro de los objetivos fijados.*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 45         | 12.7       | 12.7              | 12.7                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 79         | 22.3       | 22.3              | 35.0                 |
| <b>A veces</b>      | 111        | 31.4       | 31.4              | 66.4                 |
| <b>Casi siempre</b> | 93         | 26.3       | 26.3              | 92.7                 |
| <b>Siempre</b>      | 26         | 7.3        | 7.3               | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 21**

*La adecuada gestión de las autoridades asegura el logro de los objetivos fijados.*



*Nota.* realizada por el autor.



## Interpretación:

El análisis de los datos en cuanto a la eficacia de la gestión de las autoridades para alcanzar los objetivos fijados, las opiniones varían considerablemente. Del total de encuestados, el 12,7 % considera que la gestión rara vez es importante y el 22,3 % opina que es muy evidente. En conjunto, el 35,0 % de la población tiene una opinión negativa al respecto, lo que podría indicar deficiencias en la estrategia o la ejecución.

Por otro lado, un 31.4 % de los encuestados señala que a veces se observa una gestión adecuada, mientras que un 26.3 % afirma que casi siempre se logra esta gestión y un 7.3 % sostiene que siempre hay una dirección efectiva por parte de las autoridades. Esto muestra que una parte significativa de la comunidad reconoce esfuerzos en la gestión, aunque la percepción sigue siendo dividida.

Los resultados sugieren que, si bien existen intentos de las autoridades por cumplir con los objetivos, todavía hay áreas de mejora para que su gestión sea percibida como eficiente y consistente por un mayor número de personas. Una estrategia para aumentar la confianza en la comunidad es mejorar sus procesos de toma de decisiones y su comprensión de las acciones pasadas.

**Tabla 25**

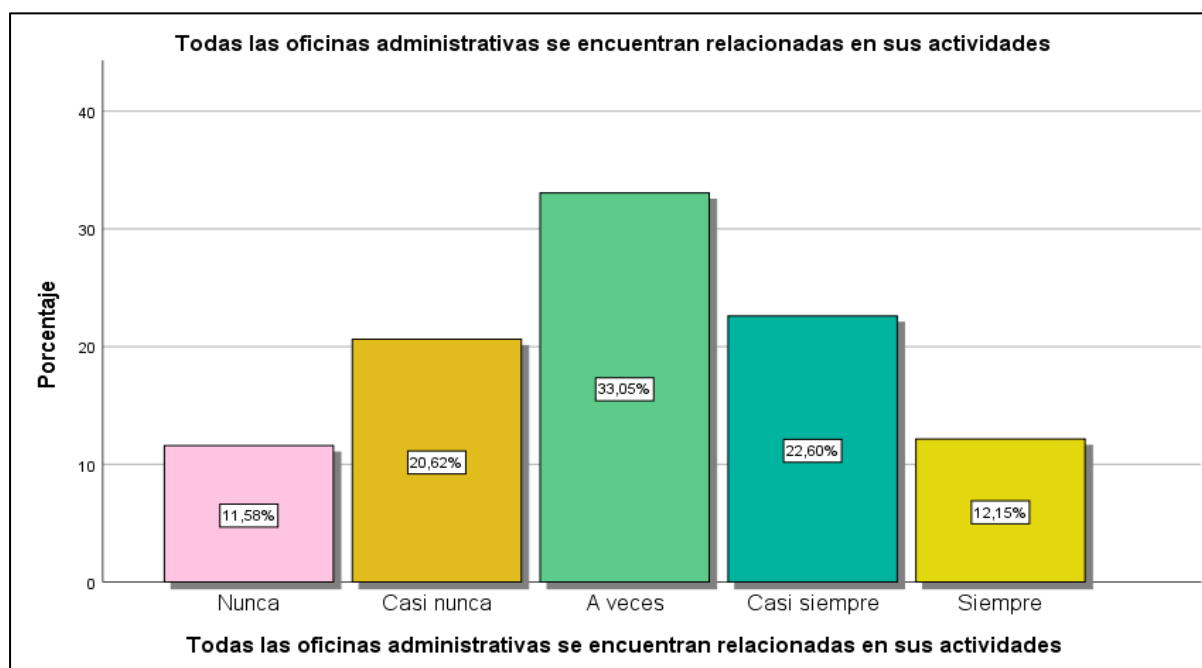
*Cada oficina administrativa mantiene relación con las demás en la ejecución de sus funciones.*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 41         | 11.6       | 11.6              | 11.6                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 73         | 20.6       | 20.6              | 32.2                 |
| <b>A veces</b>      | 117        | 33.1       | 33.1              | 65.3                 |
| <b>Casi siempre</b> | 80         | 22.6       | 22.6              | 87.9                 |
| <b>Siempre</b>      | 43         | 12.1       | 12.1              | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 22**

*Cada oficina administrativa mantiene relación con las demás en la ejecución de sus funciones.*



*Nota.* realizada por el autor.



## Interpretación:

El análisis de los datos revela que la percepción sobre la relación con las oficinas administrativas en sus actividades es diversa. Un 11.6 % de los encuestados considera que nunca existe una vinculación entre ellas, mientras que un 20.6 % indica que casi nunca están relacionadas. Esto sugiere que, para un 32.2 % de los encuestados, las oficinas trabajan de manera aislada o con poca coordinación, lo que podría generar ineficiencias en la gestión administrativa.

Por otro lado, un 33.1 % de los participantes señala que a veces existe una relación entre las oficinas en sus actividades, lo que sugiere que en determinados momentos se observa cierta coordinación, aunque no de manera constante. Además, un 22.6 % menciona que casi siempre hay una relación entre las oficinas, y un 12.1 % afirma que siempre están vinculadas en sus funciones.

Estos resultados indican que, si bien en algunos casos las oficinas trabajan en conjunto, todavía hay margen de mejora en la integración y colaboración entre ellas.

**Tabla 26**

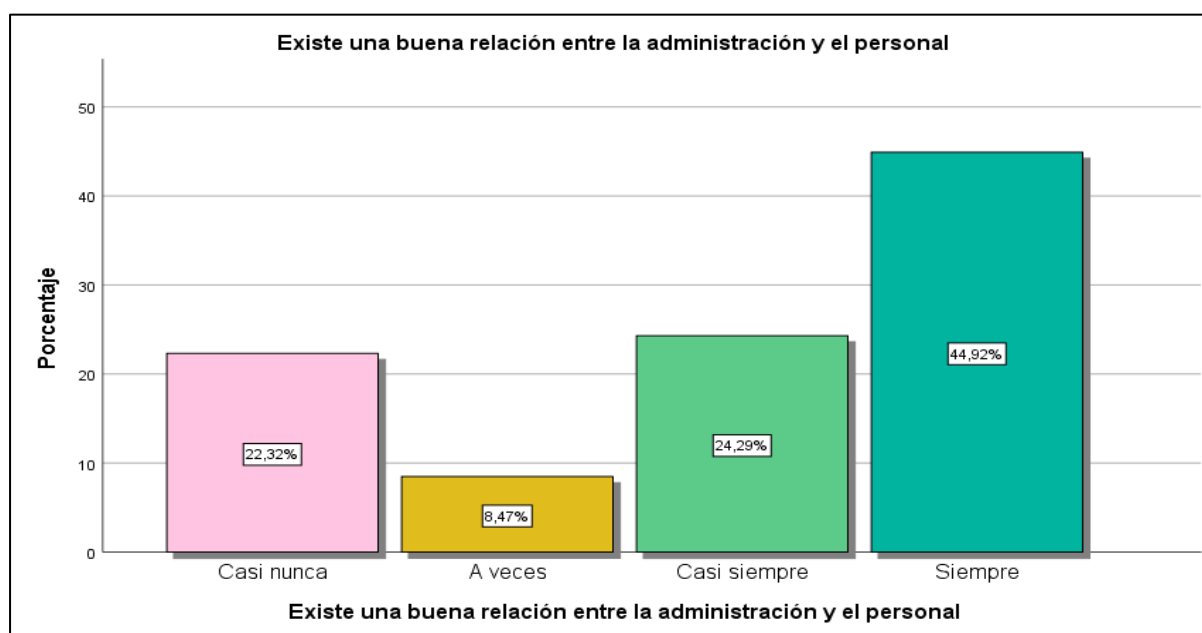
*Se observa una buena interacción entre la administración y los miembros del personal.*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Casi nunca</b>   | 79         | 22.3       | 22.3              | 22.3                 |
| <b>A veces</b>      | 30         | 8.5        | 8.5               | 30.8                 |
| <b>Casi siempre</b> | 86         | 24.3       | 24.3              | 55.1                 |
| <b>Siempre</b>      | 159        | 44.9       | 44.9              | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 23**

*Se observa una buena interacción entre la administración y los miembros del personal.*



*Nota.* realizada por el autor.



## Interpretación:

El análisis de los datos revela que la percepción sobre el vínculo entre la administración y el personal es mayormente positiva. Un 44.9 % de los encuestados considera que siempre existe una buena relación, mientras que un 24.3 % señala que casi siempre es así. Esto indica que cerca del 69.2 % de los participantes percibe una interacción favorable entre ambas partes, lo que sugiere un ambiente laboral armonioso y propicio para el desempeño de las funciones.

Sin embargo, un 8.5 % menciona que solo a veces hay una buena relación, lo que implica que en ciertos momentos pueden existir desacuerdos o falta el intercambio de datos entre supervisores y trabajadores. Por otro lado, un 22.3 % de los encuestados indica que casi nunca se da una relación favorable.

**Tabla 27**

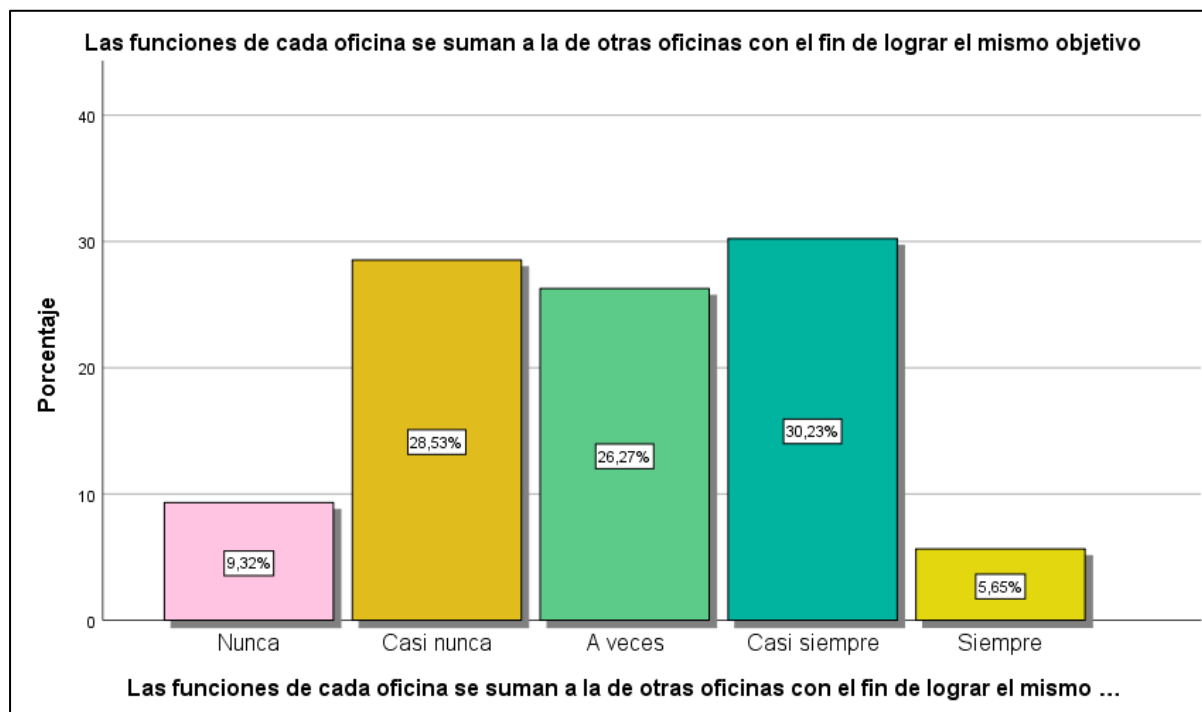
*Las actividades de cada oficina se integran con las de otras áreas para cumplir un objetivo compartido.*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 33         | 9.3        | 9.3               | 9.3                  |
| <b>Casi nunca</b>   | 101        | 28.5       | 28.5              | 37.9                 |
| <b>A veces</b>      | 93         | 26.3       | 26.3              | 64.1                 |
| <b>Casi siempre</b> | 107        | 30.2       | 30.2              | 94.4                 |
| <b>Siempre</b>      | 20         | 5.6        | 5.6               | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 24**

*Las actividades de cada oficina se integran con las de otras áreas para cumplir un objetivo compartido.*



*Nota.* realizada por el autor.



## Interpretación:

El análisis de los datos indica que la percepción sobre la integración de funciones entre oficinas para alcanzar objetivos comunes es variada. Un 30.2 % de los encuestados considera que casi siempre las oficinas colaboran entre sí, mientras que un 5.6 % señala que siempre se da esta integración, sumando un 35.8 % de respuestas favorables.

Por otro lado, un 26.3 % de los encuestados menciona que esto ocurre solo a veces, lo que sugiere que la coordinación entre oficinas no siempre es efectiva o constante. Un porcentaje significativo, equivalente al 28.5 %, considera que casi nunca hay una integración de funciones, mientras que un 9.3 % indica que nunca sucede. En conjunto, estos resultados reflejan que más de un tercio de los participantes percibe una falta de articulación entre oficinas, una consecuencia potencial de esto es que obstaculizará la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos principales.

**Tabla 28**

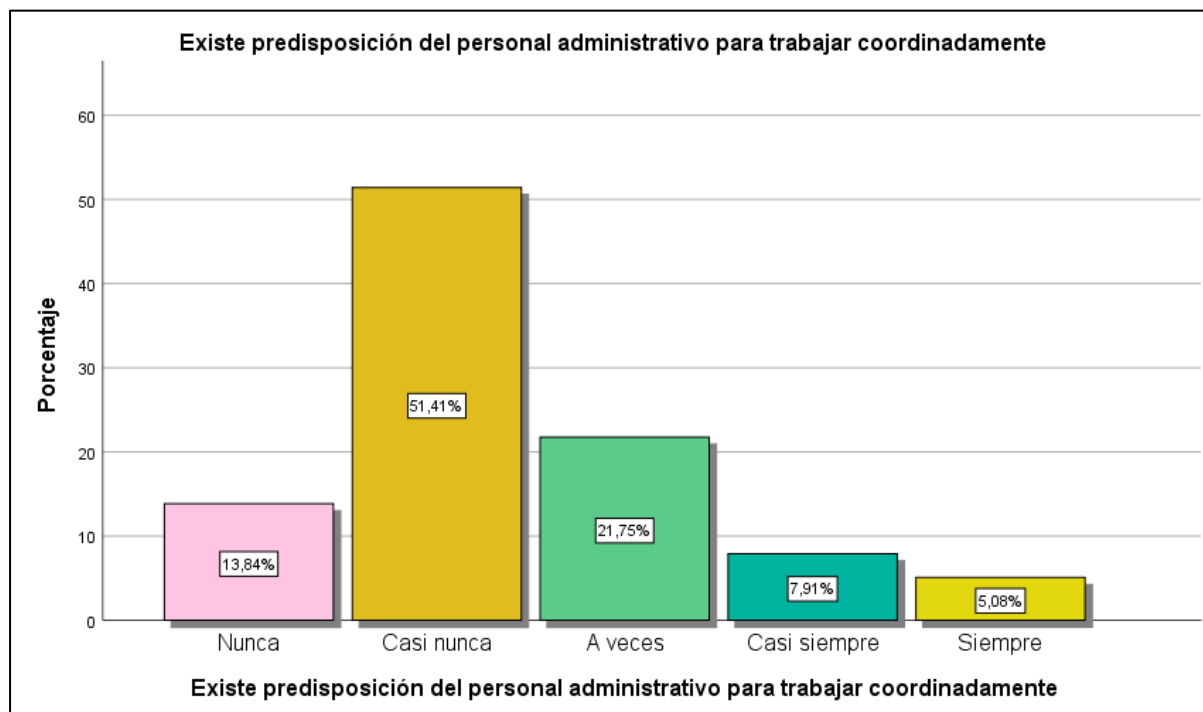
*El equipo administrativo está predispuesto a trabajar de manera conjunta.*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 49         | 13.8       | 13.8              | 13.8                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 182        | 51.4       | 51.4              | 65.3                 |
| <b>A veces</b>      | 77         | 21.8       | 21.8              | 87.0                 |
| <b>Casi siempre</b> | 28         | 7.9        | 7.9               | 94.9                 |
| <b>Siempre</b>      | 18         | 5.1        | 5.1               | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 25**

*El equipo administrativo está predispuesto a trabajar de manera conjunta.*



*Nota.* realizada por el autor.



## Interpretación:

Los resultados demuestran que los miembros del personal administrativo tienen un bajo nivel de motivación para trabajar juntos. Un 51.4 % de los encuestados manifiesta que casi nunca hay disposición para la coordinación, mientras que un 13.8 % indica que nunca existe esta actitud, lo que en conjunto suma un 65.2 % de respuestas desfavorables.

Por otro lado, un 21.8 % considera que a veces hay predisposición, lo que sugiere que en ciertos momentos o bajo determinadas circunstancias se logra un trabajo coordinado. Sin embargo, solo un 7.9 % de los encuestados afirma que casi siempre se presenta esta actitud, y apenas un 5.1 % señala que siempre existe esta predisposición dentro del equipo administrativo.

Estos resultados evidencian una falta de cultura de trabajo colaborativo dentro de la institución. Siempre que los miembros de un grupo no puedan trabajar juntos de manera eficiente, esto puede obstaculizar la productividad y dificultar la consecución de los objetivos. Se recomienda utilizar métodos que fomenten el trabajo en equipo para mejorar esta característica, como capacitaciones en liderazgo y comunicación efectiva, reuniones periódicas para planificación conjunta y mecanismos de incentivos para quienes demuestren una actitud colaborativa.

**Tabla 29**

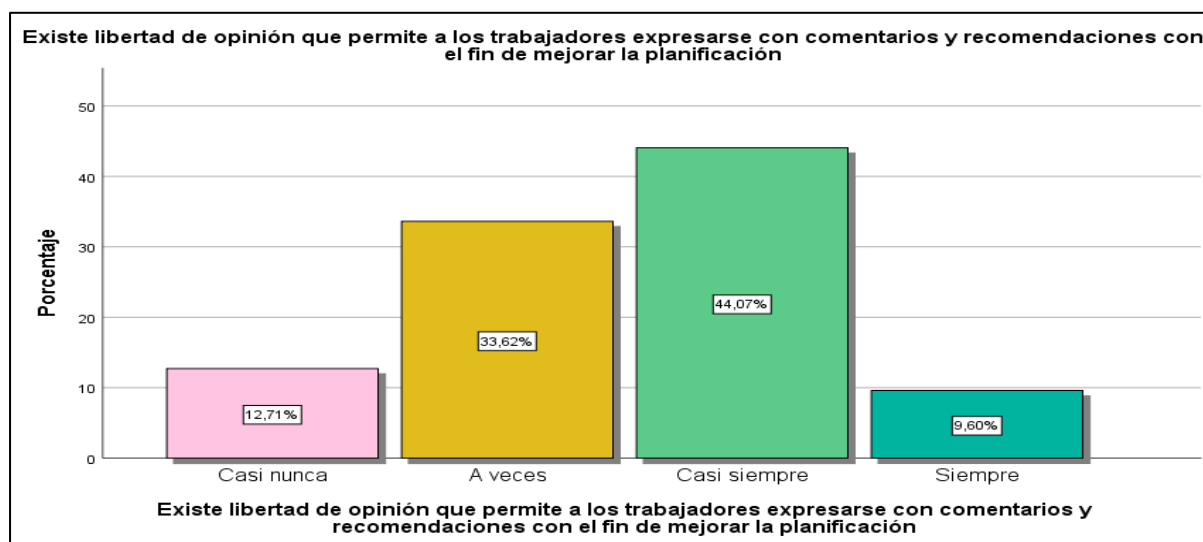
*Se fomenta la libertad de expresión, lo que permite a los trabajadores ofrecer comentarios y sugerencias para mejorar la planificación.*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Casi nunca</b>   | 45         | 12.7       | 12.7              | 12.7                 |
| <b>A veces</b>      | 119        | 33.6       | 33.6              | 46.3                 |
| <b>Casi siempre</b> | 156        | 44.1       | 44.1              | 90.4                 |
| <b>Siempre</b>      | 34         | 9.6        | 9.6               | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 26**

*Se fomenta la libertad de expresión, lo que permite a los trabajadores ofrecer comentarios y sugerencias para mejorar la planificación.*



*Nota.* realizada por el autor.



## Interpretación:

El nivel de libertad de opinión dentro del entorno administrativo muestra una tendencia mayormente positiva, aunque con ciertos matices. Un 44.1 % de los encuestados considera que casi siempre existe la posibilidad de expresar comentarios y recomendaciones para mejorar la planificación, mientras que un 9.6 % indica que siempre tienen esta oportunidad.

Por otro lado, un 33.6 % señala que solo a veces hay libertad de opinión, lo que implica que en ciertas ocasiones pueden expresarse, pero no de manera constante o asegurada. Además, un 12.7 % indica que casi nunca tienen esta posibilidad, esto demuestra que los empleados aún no son capaz de tomar decisiones que les afectan.

**Tabla 30**

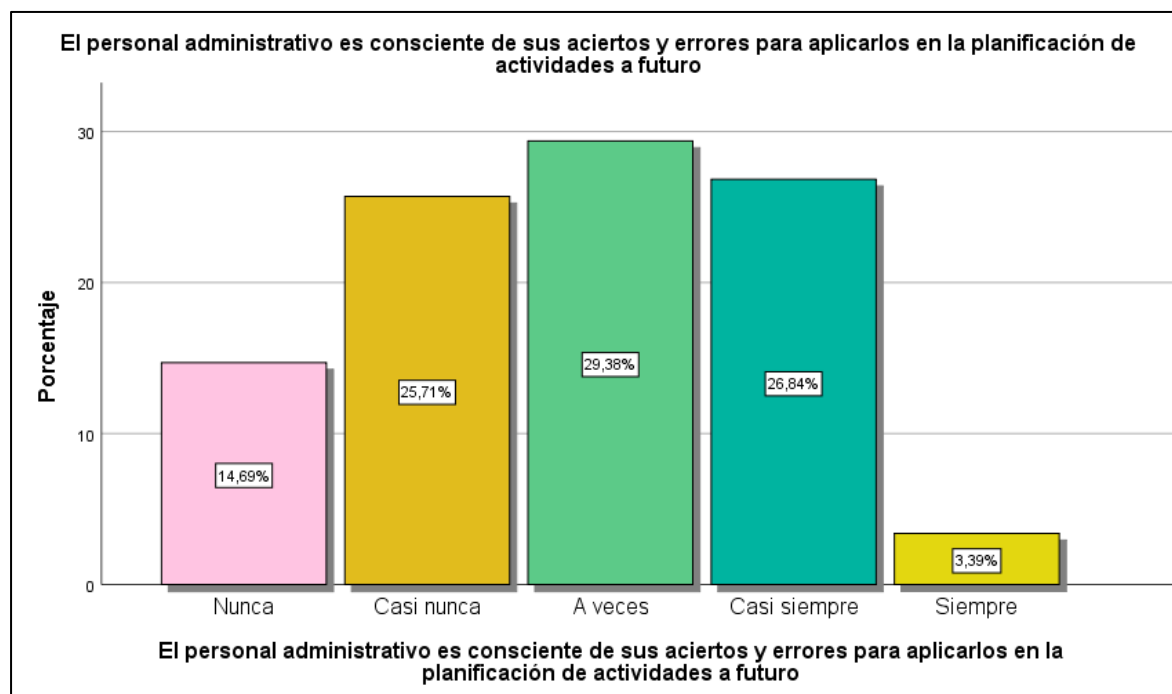
*Los empleados administrativos son conscientes de sus logros y fallas, aplicándolos en la organización de actividades posteriores.*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca        | 52         | 14.7       | 14.7              | 14.7                 |
| Casi nunca   | 91         | 25.7       | 25.7              | 40.4                 |
| A veces      | 104        | 29.4       | 29.4              | 69.8                 |
| Casi siempre | 95         | 26.8       | 26.8              | 96.6                 |
| Siempre      | 12         | 3.4        | 3.4               | 100.0                |
| Total        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota. Instrumento para la obtención de información

**Figura 27**

*Los empleados administrativos son conscientes de sus logros y fallas, aplicándolos en la organización de actividades posteriores.*



Nota. realizada por el autor.



## Interpretación:

Según la distribución del grado de concienciación, los miembros del personal administrativo tienen distintos niveles de conocimiento sobre sus éxitos y fracasos a la hora de organizar acciones futuras. Un 26.8 % de los encuestados indica que casi siempre reflexiona sobre sus acciones y aprendizajes para mejorar la planificación, mientras que un 3.4 % señala que siempre lo hace. En conjunto, esto representa un 30.2 % de respuestas favorables, lo que sugiere que un sector del personal mantiene una actitud reflexiva hacia su desempeño.

Por otro lado, un 29.4 % menciona que solo a veces son conscientes de sus aciertos y errores, lo que indica que esta práctica no está completamente interiorizada en todos los casos. Sin embargo, un 25.7 % señala que casi nunca toma en cuenta estos aspectos, y un 14.7 % afirma que nunca lo hace, sumando un 40.4 % de respuestas que reflejan una falta de autocrítica o de mecanismos para la evaluación del desempeño.

**Tabla 31**

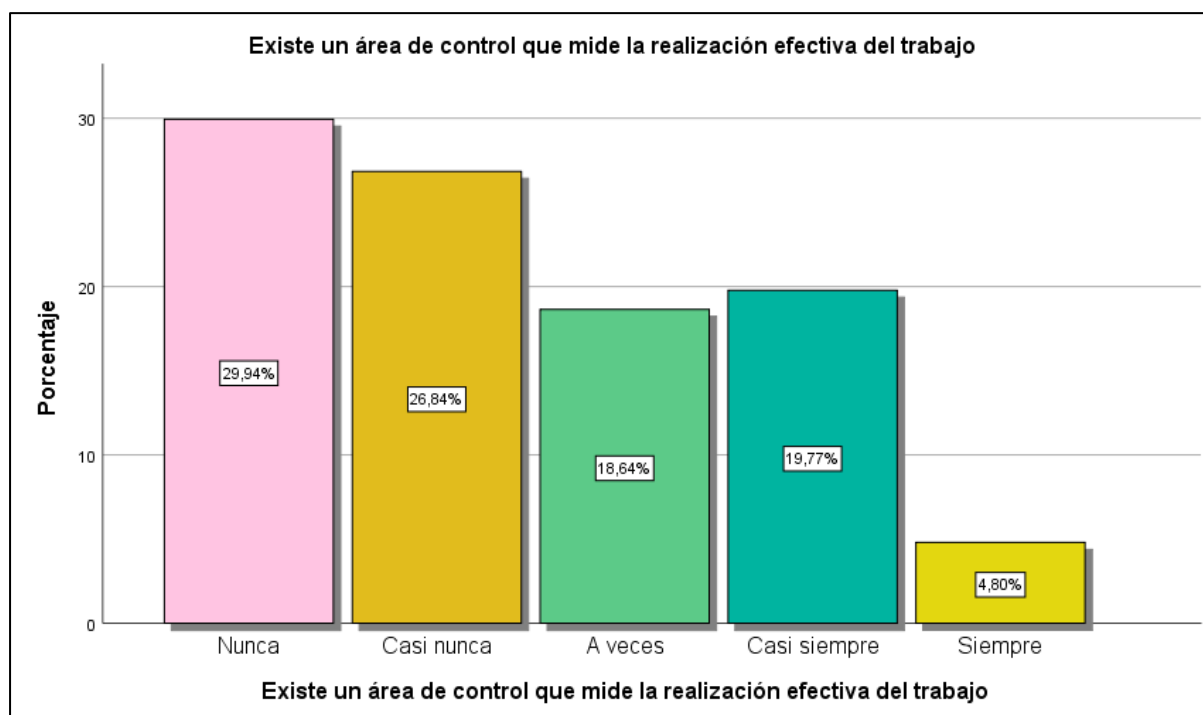
*Existe un área de control que mide la realización efectiva del trabajo*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 106        | 29.9       | 29.9              | 29.9                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 95         | 26.8       | 26.8              | 56.8                 |
| <b>A veces</b>      | 66         | 18.6       | 18.6              | 75.4                 |
| <b>Casi siempre</b> | 70         | 19.8       | 19.8              | 95.2                 |
| <b>Siempre</b>      | 17         | 4.8        | 4.8               | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 28**

*Existe un área de control que mide la realización efectiva del trabajo*



*Nota.* realizada por el autor.



## Interpretación:

Según los resultados obtenidos, parece que la existencia de un área de control responsable de evaluar la ejecución eficiente del trabajo no está totalmente consolidada en toda la organización. De los que participaron en la encuesta, el 29 % ha afirmado que la tarea nunca se supervisa de forma eficaz, y el 26 % ha mencionado que este control casi nunca se lleva a cabo realmente. El número total de encuestados que cree que no existe una evaluación continua del rendimiento se sitúa en el 56 %, lo que suscita preocupación por su posible influencia en la eficacia y la calidad del trabajo.

Por otro lado, un 18.6 % menciona que a veces existe una supervisión, lo que sugiere que, en ciertos casos o momentos, hay esfuerzos por evaluar el cumplimiento de las tareas. Sin embargo, solo un 19.8 % de los encuestados afirma que casi siempre se realiza un control, y un reducido 4.8 % indica que siempre existe un área de supervisión efectiva.

Estos datos reflejan satisfacer esta necesidad es fundamental, dada la necesidad de mejorar los sistemas encargados de controlar y supervisar las actividades administrativas, ya sea a través de una oficina específica encargada de esta función o mediante la implementación de estrategias como auditorías internas, reportes de cumplimiento y reuniones de seguimiento. Contar con un sistema de evaluación estructurado permitiría garantizar una mayor eficiencia en las labores administrativas y mejorar el desempeño organizacional.

**Tabla 32**

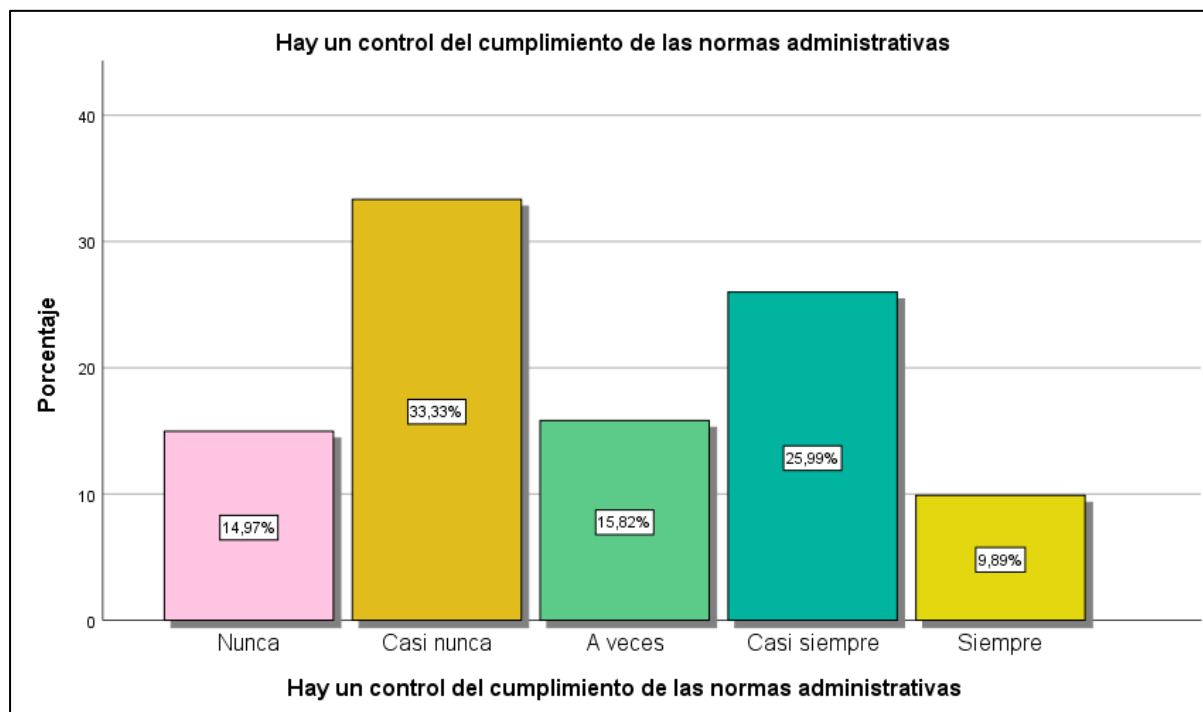
*Hay un control del cumplimiento de las normas administrativas*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 53         | 15.0       | 15.0              | 15.0                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 118        | 33.3       | 33.3              | 48.3                 |
| <b>A veces</b>      | 56         | 15.8       | 15.8              | 64.1                 |
| <b>Casi siempre</b> | 92         | 26.0       | 26.0              | 90.1                 |
| <b>Siempre</b>      | 35         | 9.9        | 9.9               | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 29**

*Hay un control del cumplimiento de las normas administrativas*



*Nota.* realizada por el autor.

## Interpretación:

Los resultados indican que la supervisión de la organización sobre el cumplimiento de los requisitos administrativos no es ni sistemática ni coherente. El 15 % de los encuestados afirma no haber visto nunca tal vigilancia en acción, mientras que un 33.3 % señala que casi nunca ocurre, lo que suma un 48.3 % de respuestas que reflejan una falta de supervisión en este aspecto.

Por otro lado, un 15.8 % menciona que a veces existe control, lo que indica que en ciertas ocasiones se revisa el cumplimiento de las normas, aunque no de manera regular. Un 26.0 % de los participantes considera que casi siempre se supervisa el cumplimiento normativo, y solo un 9.9 % afirma que siempre se ejerce este control.

Estos resultados demuestran la necesidad urgente de intensificar de inmediato las normas establecidas por un órgano administrativo y sujetas a supervisión y control para garantizar su cumplimiento. Implementar procedimientos más estructurados, como auditorías internas, revisiones periódicas y capacitaciones sobre normativas, podría contribuir a mejorar la disciplina organizacional y garantizar un mejor desempeño en la gestión administrativa.

**Tabla 33**

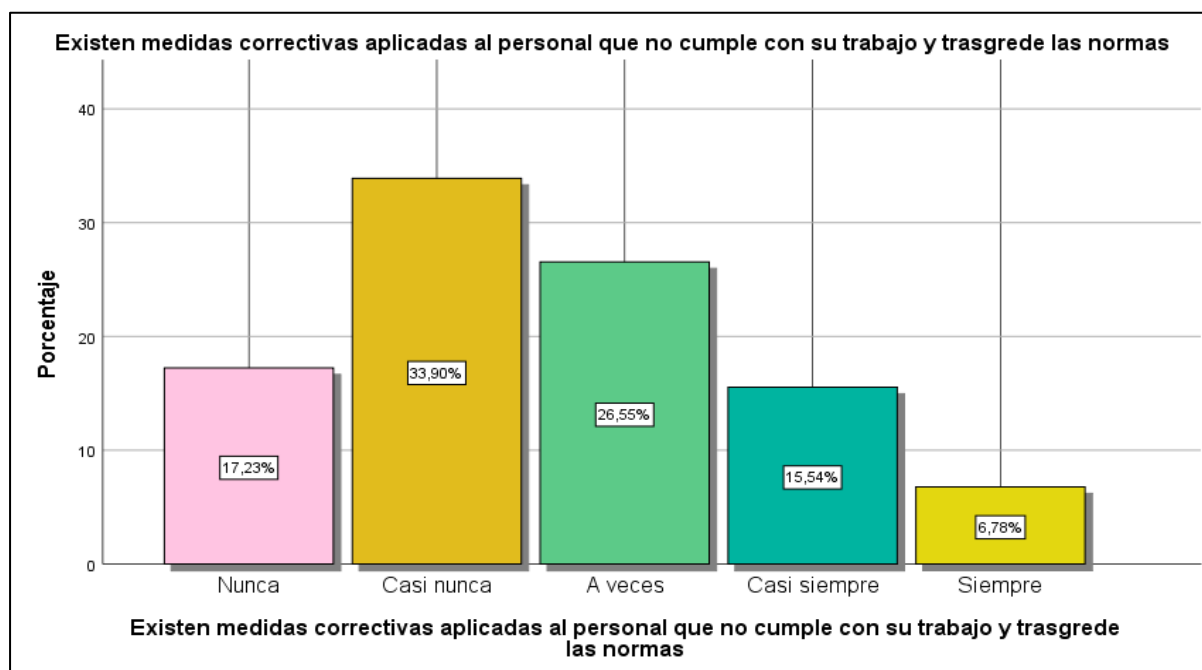
*Existen medidas correctivas aplicadas al personal que no cumple con su trabajo y trasgrede las normas*

|                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| <b>Nunca</b>        | 61         | 17.2       | 17.2              | 17.2                 |
| <b>Casi nunca</b>   | 120        | 33.9       | 33.9              | 51.1                 |
| <b>A veces</b>      | 94         | 26.6       | 26.6              | 77.7                 |
| <b>Casi siempre</b> | 55         | 15.5       | 15.5              | 93.2                 |
| <b>Siempre</b>      | 24         | 6.8        | 6.8               | 100.0                |
| <b>Total</b>        | 354        | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 30**

*Existen medidas correctivas aplicadas al personal que no cumple con su trabajo y trasgrede las normas*



*Nota.* realizada por el autor.



## Interpretación:

Los resultados reflejan que la política de la organización sobre la imposición de medidas disciplinarias a los empleados que no completan las tareas asignadas o infringen la política de la empresa es incoherente. Un 17.2 % de los encuestados señala que nunca se aplican medidas correctivas, mientras que un 33.9 % indica que casi nunca se llevan a cabo, lo que en conjunto representa un 51.1 % de respuestas que evidencian una falta de sanciones o mecanismos disciplinarios efectivos.

Por otro lado, un 26.6 % menciona que a veces se aplican medidas correctivas, lo que sugiere que en ciertas situaciones se toman acciones, pero sin una política clara o consistente. Un 15.5 % de los participantes considera que casi siempre se imponen sanciones, y solo un 6.8 % afirma que siempre se aplican medidas correctivas al personal que incumple sus funciones o normas establecidas.

En definitiva, los métodos de control y disciplina de la organización son muy deficientes. Establecer un sistema claro de medidas correctivas y su aplicación de manera uniforme contribuiría a mejorar la disciplina laboral y la eficiencia administrativa. Además, la implementación de estrategias de capacitación y supervisión podría prevenir el incumplimiento de normas y fomentar un entorno en el que se valore a los empleados y se les anime a asumir la responsabilidad de su trabajo.

Tabla 34

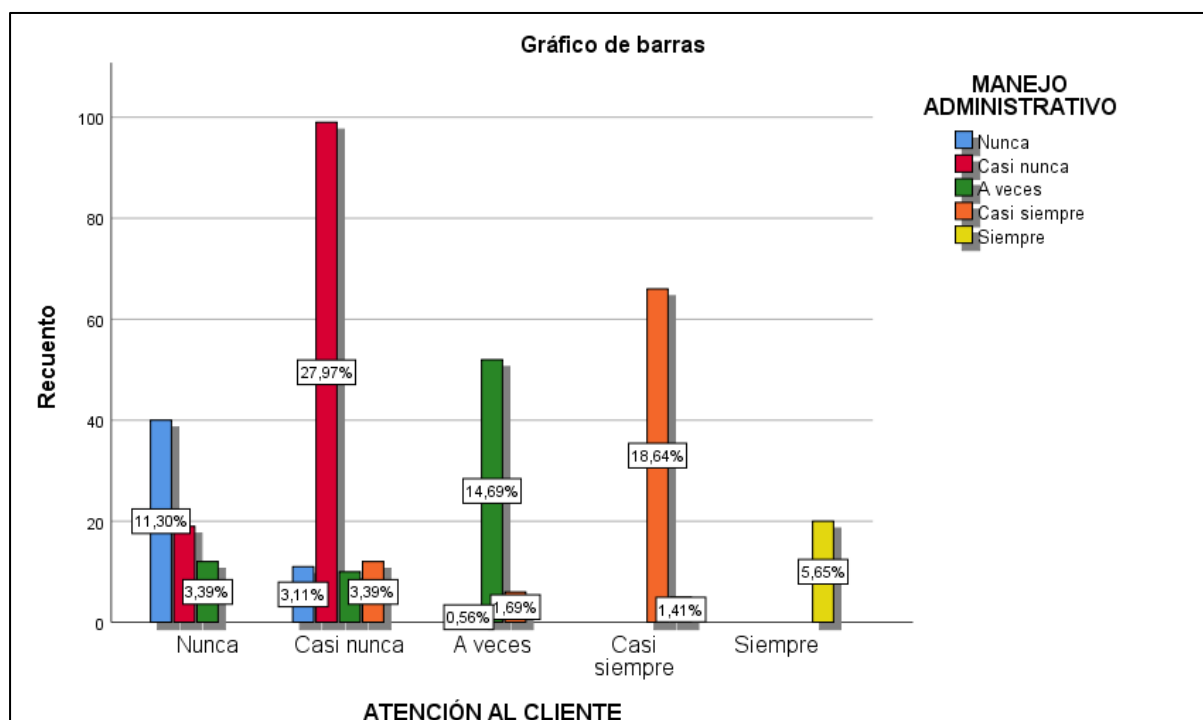
*Gestión de atención al cliente y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024*

| ATENCIÓN AL<br>CLIENTE | MANEJO ADMINISTRATIVO |       |                 |       |                    |       |                 |       |                   |      | Total |        |
|------------------------|-----------------------|-------|-----------------|-------|--------------------|-------|-----------------|-------|-------------------|------|-------|--------|
|                        | Nunca                 |       | Casi nunca      |       | A veces            |       | Casi siempre    |       | Siempre           |      |       |        |
|                        | fi                    | %     | fi              | %     | fi                 | %     | fi              | %     | fi                | %    | fi    | %      |
| Nunca                  | 40 <sub>a</sub>       | 11.3% | 19 <sub>b</sub> | 5.4%  | 12 <sub>b</sub>    | 3.4%  | 0 <sub>c</sub>  | 0.0%  | 0 <sub>c</sub>    | 0.0% | 71    | 20.1%  |
| Casi nunca             | 11 <sub>a</sub>       | 3.1%  | 99 <sub>b</sub> | 28.0% | 10 <sub>a, c</sub> | 2.8%  | 12 <sub>a</sub> | 3.4%  | 0 <sub>c</sub>    | 0.0% | 132   | 37.3%  |
| A veces                | 0 <sub>a, b</sub>     | 0.0%  | 2 <sub>b</sub>  | 0.6%  | 52 <sub>c</sub>    | 14.7% | 6 <sub>a</sub>  | 1.7%  | 0 <sub>a, b</sub> | 0.0% | 60    | 16.9%  |
| Casi siempre           | 0 <sub>a</sub>        | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>  | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>     | 0.0%  | 66 <sub>b</sub> | 18.6% | 5 <sub>c</sub>    | 1.4% | 71    | 20.1%  |
| Siempre                | 0 <sub>a</sub>        | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>  | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>     | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>  | 0.0%  | 20 <sub>b</sub>   | 5.6% | 20    | 5.6%   |
| Total                  | 51                    | 14.4% | 120             | 33.9% | 74                 | 20.9% | 84              | 23.7% | 25                | 7.1% | 354   | 100.0% |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 31**

*Gestión de atención al cliente y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024*



Nota. realizada por el autor.

Interpretación:

El análisis de la relación entre la gestión de atención al cliente y el manejo administrativo en los institutos tecnológicos públicos de la región Puno muestra una distribución diversa de percepciones.

Un 20.1 % del total de los encuestados considera que nunca se brinda una adecuada atención al cliente, y dentro de este grupo, el 11.3 % también percibe que el manejo administrativo nunca es eficiente. Además, un 37.3 % de los participantes indica que la atención al cliente casi nunca es óptima, y dentro de este grupo, el 28.0 % señala que el manejo administrativo también es deficiente en la misma medida.



Esto indica que más de la mitad de los encuestados (57.4 %) percibe una gestión inadecuada tanto en la atención al cliente como en la administración.

Por otro lado, un 16.9 % menciona que la atención al cliente ocurre "a veces", con una percepción variada respecto al manejo administrativo: el 14.7 % lo califica de manera similar, mientras que los porcentajes para las otras categorías son mínimos. En cuanto a una gestión más eficiente, un 20.1 % de los encuestados indica que "casi siempre" se brinda una buena atención al cliente, y dentro de este grupo, un 18.6 % también percibe una administración adecuada. Finalmente, solo un 5.6 % de los encuestados considera que siempre hay una buena atención al cliente y que siempre se maneja correctamente la administración.

Tabla 35

*Competencia y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024*

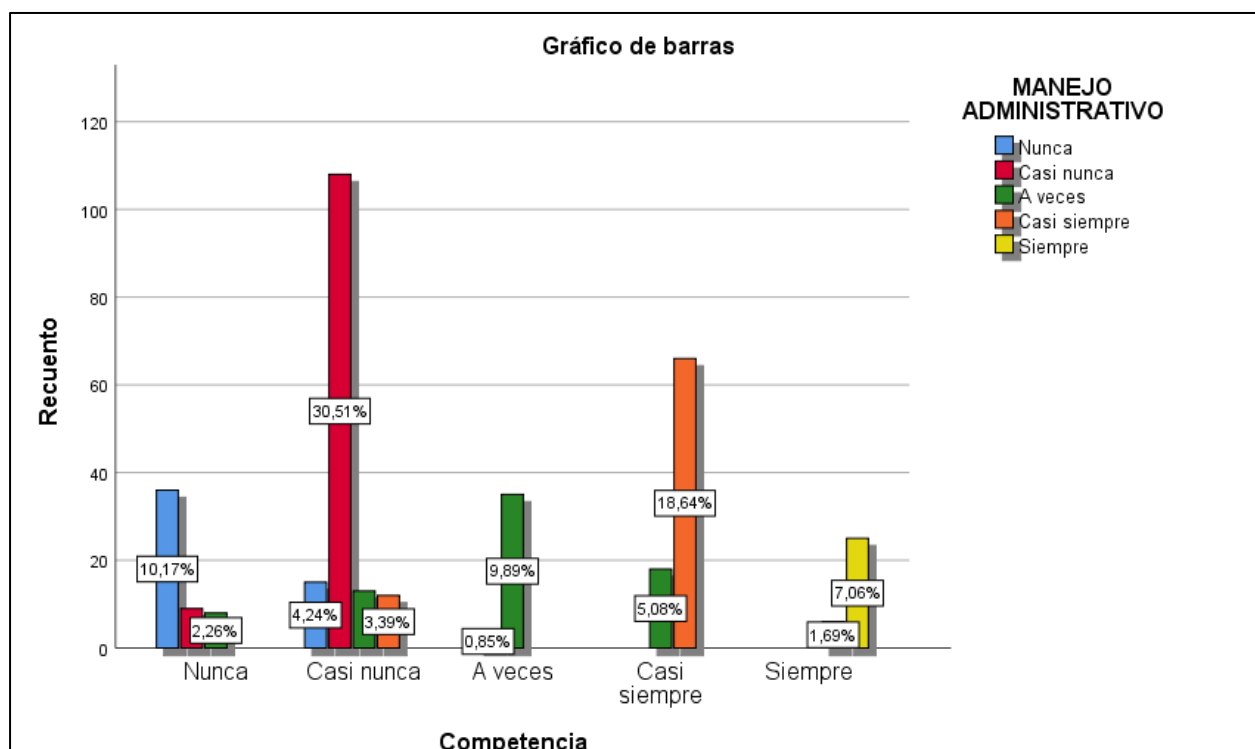
| Competencia  | MANEJO ADMINISTRATIVO |       |                  |       |                    |       |                 |       |                   |      | Total |        |
|--------------|-----------------------|-------|------------------|-------|--------------------|-------|-----------------|-------|-------------------|------|-------|--------|
|              | Nunca                 |       | Casi nunca       |       | A veces            |       | Casi siempre    |       | Siempre           |      |       |        |
|              | fi                    | %     | fi               | %     | fi                 | %     | fi              | %     | fi                | %    | fi    | %      |
| Nunca        | 36 <sub>a</sub>       | 10.2% | 9 <sub>b</sub>   | 2.5%  | 8 <sub>b</sub>     | 2.3%  | 0 <sub>c</sub>  | 0.0%  | 0 <sub>b, c</sub> | 0.0% | 53    | 15.0%  |
| Casi nunca   | 15 <sub>a</sub>       | 4.2%  | 108 <sub>b</sub> | 30.5% | 13 <sub>a, c</sub> | 3.7%  | 12 <sub>c</sub> | 3.4%  | 0 <sub>d</sub>    | 0.0% | 148   | 41.8%  |
| A veces      | 0 <sub>a</sub>        | 0.0%  | 3 <sub>a</sub>   | 0.8%  | 35 <sub>b</sub>    | 9.9%  | 0 <sub>a</sub>  | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>    | 0.0% | 38    | 10.7%  |
| Casi siempre | 0 <sub>a</sub>        | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>   | 0.0%  | 18 <sub>b</sub>    | 5.1%  | 66 <sub>c</sub> | 18.6% | 0 <sub>a</sub>    | 0.0% | 84    | 23.7%  |
| Siempre      | 0 <sub>a, b</sub>     | 0.0%  | 0 <sub>b</sub>   | 0.0%  | 0 <sub>b</sub>     | 0.0%  | 6 <sub>a</sub>  | 1.7%  | 25 <sub>c</sub>   | 7.1% | 31    | 8.8%   |
| Total        | 51                    | 14.4% | 120              | 33.9% | 74                 | 20.9% | 84              | 23.7% | 25                | 7.1% | 354   | 100.0% |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 32**

*Competencia y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región*

*Puno, 2024*



Nota. realizada por el autor.

Interpretación:

El análisis de la relación entre la competencia y el manejo administrativo en los institutos tecnológicos públicos de la región Puno revela tendencias importantes sobre la percepción de ambos aspectos.

Un 15.0 % de los encuestados considera que nunca existe una adecuada competencia en la gestión institucional, y dentro de este grupo, el 10.2 % también percibe que el manejo administrativo nunca es eficiente. Asimismo, el 41.8 % de los encuestados indica que la competencia casi nunca es óptima, y dentro de este grupo, el 30.5 % señala que el manejo administrativo también es deficiente en la misma



medida. Esto refleja que más de la mitad de los encuestados (56.8 %) asocia una falta de competencia con una administración ineficiente.

Por otro lado, un 10.7 % de los participantes menciona que la competencia en la gestión ocurre "a veces", con un 9.9 % que también califica de manera similar al manejo administrativo. En cuanto a una percepción más favorable, un 23.7 % de los encuestados indica que "casi siempre" hay competencia en la gestión, y dentro de este grupo, un 18.6 % también percibe una administración adecuada. Finalmente, solo un 8.8 % de los encuestados considera que siempre existe una buena competencia en la gestión, y el 7.1 % señala que el manejo administrativo es siempre eficiente.

Tabla 36

*Accesibilidad y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024*

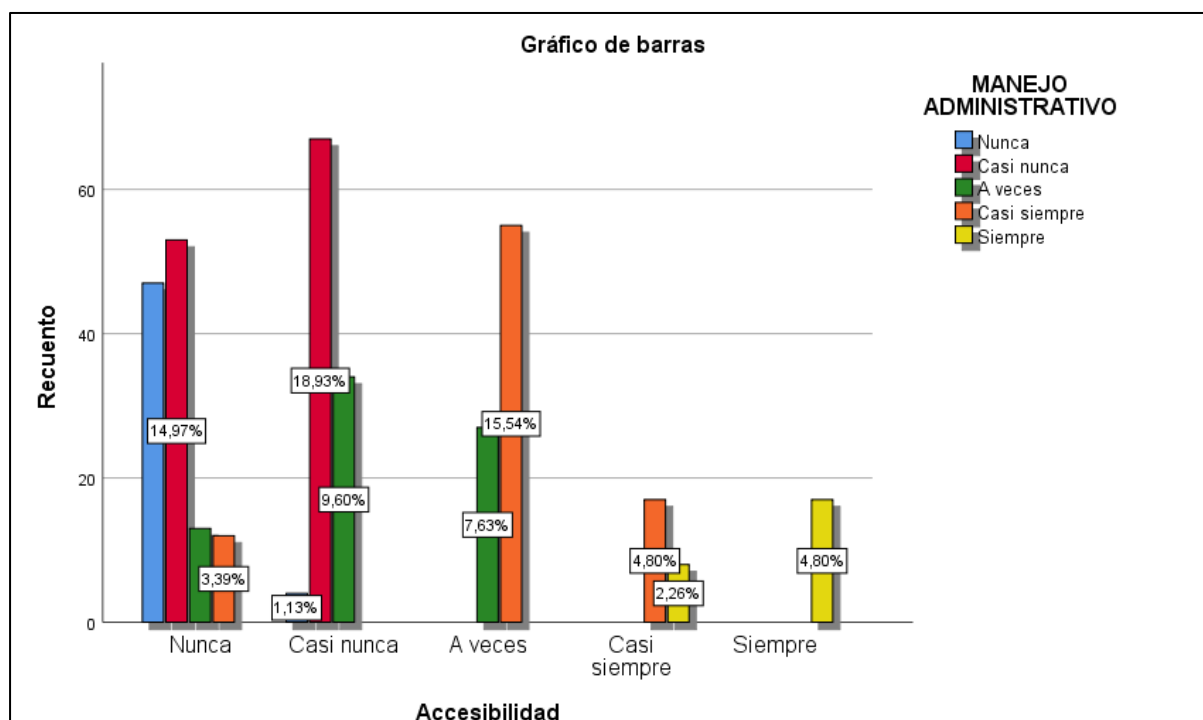
| Accesibilidad | MANEJO ADMINISTRATIVO |       |                 |       |                 |       |                 |       |                   |      | Total |        |
|---------------|-----------------------|-------|-----------------|-------|-----------------|-------|-----------------|-------|-------------------|------|-------|--------|
|               | Nunca                 |       | Casi nunca      |       | A veces         |       | Casi siempre    |       | Siempre           |      |       |        |
|               | fi                    | %     | fi              | %     | fi              | %     | fi              | %     | fi                | %    | fi    | %      |
| Nunca         | 47 <sub>a</sub>       | 13.3% | 53 <sub>b</sub> | 15.0% | 13 <sub>c</sub> | 3.7%  | 12 <sub>c</sub> | 3.4%  | 0 <sub>d</sub>    | 0.0% | 125   | 35.3%  |
| Casi nunca    | 4 <sub>a</sub>        | 1.1%  | 67 <sub>b</sub> | 18.9% | 34 <sub>b</sub> | 9.6%  | 0 <sub>c</sub>  | 0.0%  | 0 <sub>a, c</sub> | 0.0% | 105   | 29.7%  |
| A veces       | 0 <sub>a</sub>        | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>  | 0.0%  | 27 <sub>b</sub> | 7.6%  | 55 <sub>c</sub> | 15.5% | 0 <sub>a</sub>    | 0.0% | 82    | 23.2%  |
| Casi siempre  | 0 <sub>a</sub>        | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>  | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>  | 0.0%  | 17 <sub>b</sub> | 4.8%  | 8 <sub>b</sub>    | 2.3% | 25    | 7.1%   |
| Siempre       | 0 <sub>a</sub>        | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>  | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>  | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>  | 0.0%  | 17 <sub>b</sub>   | 4.8% | 17    | 4.8%   |
| Total         | 51                    | 14.4% | 120             | 33.9% | 74              | 20.9% | 84              | 23.7% | 25                | 7.1% | 354   | 100.0% |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 33**

*Accesibilidad y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región*

*Puno, 2024*



Nota. realizada por el autor.

Interpretación:

El análisis de la relación entre la accesibilidad y el manejo administrativo en los institutos tecnológicos públicos de la región Puno muestra tendencias significativas sobre la percepción de estos factores.

Un 35.3 % de los encuestados considera que nunca hay accesibilidad adecuada, y dentro de este grupo, un 13.3 % también percibe que el manejo administrativo nunca es eficiente, mientras que un 15.0 % indica que casi nunca se logra una gestión administrativa efectiva. Además, un 29.7 % de los encuestados señala que la accesibilidad "casi nunca" es óptima, y de este grupo, un 18.9 % también califica de la misma manera al manejo administrativo. En conjunto, esto



refleja que más de la mitad de los participantes (65.0 %) perciben que la falta de accesibilidad está relacionada con una deficiente administración.

Por otro lado, un 23.2 % de los encuestados menciona que la accesibilidad "a veces" es adecuada, con un 15.5 % que también percibe que el manejo administrativo funciona en la misma medida. En cuanto a una percepción más positiva, un 7.1 % de los participantes considera que la accesibilidad "casi siempre" es óptima, y de este grupo, un 4.8 % señala que el manejo administrativo también es eficiente. Finalmente, solo un 4.8 % de los encuestados considera que siempre existe accesibilidad adecuada, y en este grupo, un porcentaje similar opina que el manejo administrativo es siempre eficiente.

**Tabla 37**

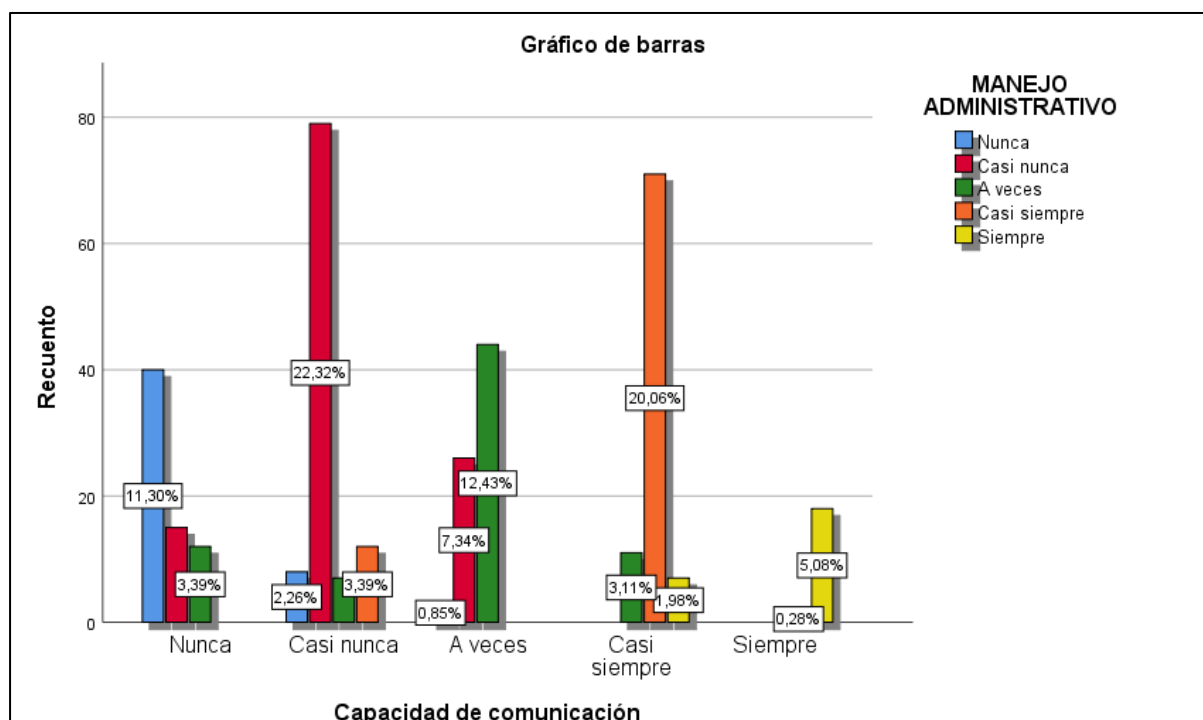
*Capacidad de comunicación y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024*

| Capacidad de comunicación | MANEJO ADMINISTRATIVO |       |                    |       |                   |       |                 |       |                   |      | Total |        |
|---------------------------|-----------------------|-------|--------------------|-------|-------------------|-------|-----------------|-------|-------------------|------|-------|--------|
|                           | Nunca                 |       | Casi nunca         |       | A veces           |       | Casi siempre    |       | Siempre           |      |       |        |
|                           | fi                    | %     | fi                 | %     | fi                | %     | fi              | %     | fi                | %    | fi    | %      |
| <b>Nunca</b>              | 40 <sub>a</sub>       | 11.3% | 15 <sub>b, c</sub> | 4.2%  | 12 <sub>c</sub>   | 3.4%  | 0 <sub>d</sub>  | 0.0%  | 0 <sub>b, d</sub> | 0.0% | 67    | 18.9%  |
| <b>Casi nunca</b>         | 8 <sub>a</sub>        | 2.3%  | 79 <sub>b</sub>    | 22.3% | 7 <sub>a, c</sub> | 2.0%  | 12 <sub>a</sub> | 3.4%  | 0 <sub>c</sub>    | 0.0% | 106   | 29.9%  |
| <b>A veces</b>            | 3 <sub>a</sub>        | 0.8%  | 26 <sub>b</sub>    | 7.3%  | 44 <sub>c</sub>   | 12.4% | 0 <sub>d</sub>  | 0.0%  | 0 <sub>a, d</sub> | 0.0% | 73    | 20.6%  |
| <b>Casi siempre</b>       | 0 <sub>a</sub>        | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>     | 0.0%  | 11 <sub>b</sub>   | 3.1%  | 71 <sub>c</sub> | 20.1% | 7 <sub>b</sub>    | 2.0% | 89    | 25.1%  |
| <b>Siempre</b>            | 0 <sub>a</sub>        | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>     | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>    | 0.0%  | 1 <sub>a</sub>  | 0.3%  | 18 <sub>b</sub>   | 5.1% | 19    | 5.4%   |
| <b>Total</b>              | 51                    | 14.4% | 120                | 33.9% | 74                | 20.9% | 84              | 23.7% | 25                | 7.1% | 354   | 100.0% |

*Nota.* Instrumento para la obtención de información

**Figura 34**

*Capacidad de comunicación y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024*



Nota. realizada por el autor.

Interpretación:

El análisis de la relación entre la capacidad de comunicación y el manejo administrativo en los institutos tecnológicos públicos de la región Puno revela tendencias claras sobre cómo la comunicación impacta la gestión institucional.

Un 18.9 % de los encuestados percibe que nunca hay una capacidad de comunicación efectiva, y dentro de este grupo, un 11.3 % también considera que el manejo administrativo nunca es eficiente, mientras que un 4.2 % opina que "casi nunca" se administra de manera adecuada. Además, un 29.9 % de los encuestados señala que la capacidad de comunicación "casi nunca" es óptima, y de estos, un 22.3 % califica de la misma manera al manejo administrativo. Esto sugiere que una



deficiencia en la comunicación tiende a estar vinculada a una administración poco efectiva.

Por otro lado, un 20.6 % Como demuestran las respuestas, es fundamental tener buenas habilidades comunicativas. "a veces" es adecuada, con un 12.4 % que también opina que el manejo administrativo funciona en la misma medida. En contraste, un 25.1 % de los participantes señala que la comunicación "casi siempre" es efectiva, y dentro de este grupo, un 20.1 % considera que el manejo administrativo también es eficiente. Finalmente, solo un 5.4 % de los encuestados cree que siempre hay una comunicación efectiva, y en este grupo, un 5.1 % opina que el manejo administrativo es siempre óptimo.

Tabla 38

Cortesía y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024

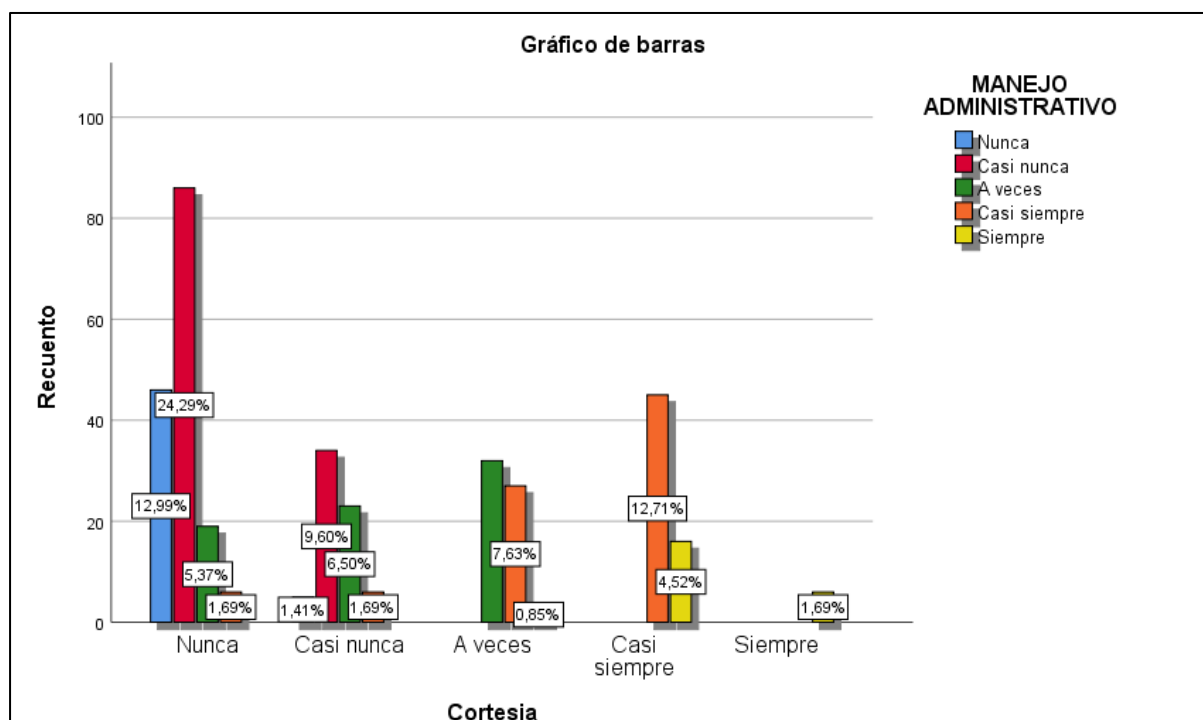
| Cortesía     | MANEJO ADMINISTRATIVO |       |                 |       |                 |       |                 |       |                 |      | Total |        |
|--------------|-----------------------|-------|-----------------|-------|-----------------|-------|-----------------|-------|-----------------|------|-------|--------|
|              | Nunca                 |       | Casi nunca      |       | A veces         |       | Casi siempre    |       | Siempre         |      |       |        |
|              | fi                    | %     | fi              | %     | fi              | %     | fi              | %     | fi              | %    | fi    | %      |
| Nunca        | 46 <sub>a</sub>       | 13.0% | 86 <sub>b</sub> | 24.3% | 19 <sub>c</sub> | 5.4%  | 6 <sub>d</sub>  | 1.7%  | 0 <sub>d</sub>  | 0.0% | 157   | 44.4%  |
| Casi nunca   | 5 <sub>a</sub>        | 1.4%  | 34 <sub>b</sub> | 9.6%  | 23 <sub>b</sub> | 6.5%  | 6 <sub>a</sub>  | 1.7%  | 0 <sub>a</sub>  | 0.0% | 68    | 19.2%  |
| A veces      | 0 <sub>a</sub>        | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>  | 0.0%  | 32 <sub>b</sub> | 9.0%  | 27 <sub>b</sub> | 7.6%  | 3 <sub>c</sub>  | 0.8% | 62    | 17.5%  |
| Casi siempre | 0 <sub>a</sub>        | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>  | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>  | 0.0%  | 45 <sub>b</sub> | 12.7% | 16 <sub>b</sub> | 4.5% | 61    | 17.2%  |
| Siempre      | 0 <sub>a</sub>        | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>  | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>  | 0.0%  | 0 <sub>a</sub>  | 0.0%  | 6 <sub>b</sub>  | 1.7% | 6     | 1.7%   |
| Total        | 51                    | 14.4% | 120             | 33.9% | 74              | 20.9% | 84              | 23.7% | 25              | 7.1% | 354   | 100.0% |

Nota. Instrumento para la obtención de información

**Figura 35**

*Cortesía y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región*

*Puno, 2024*



Nota. realizada por el autor.

Interpretación:

El análisis de la relación entre la cortesía y el manejo administrativo en los institutos tecnológicos públicos de la región Puno refleja una tendencia clara en la percepción de los encuestados.

Un 44.4 % de los participantes considera que la cortesía nunca está presente en la administración institucional, y dentro de este grupo, un 13.0 % también señala que el manejo administrativo nunca es adecuado, mientras que un 24.3 % cree que "casi nunca" es eficiente. Esto sugiere que la falta de cortesía podría estar vinculada a una percepción negativa de la gestión administrativa.

Por otro lado, un 19.2 % de los encuestados opina que la cortesía "casi nunca" se manifiesta en la administración, y dentro de este grupo, un 9.6 % califica de la misma manera al manejo administrativo. Asimismo, un 17.5 % de los encuestados cree que la cortesía "a veces" se da en la gestión institucional, con un 9.0 % que opina lo mismo sobre el manejo administrativo.

Cuando la cortesía se percibe en mayor medida, la percepción del manejo administrativo también mejora. Un 17.2 % de los encuestados cree que la cortesía "casi siempre" está presente en la administración, y de ellos, un 12.7 % también considera que el manejo administrativo es eficiente en la misma proporción. Finalmente, solo un 1.7 % de los encuestados considera que la cortesía "siempre" está presente, y dentro de este grupo, el mismo porcentaje cree que el manejo administrativo es eficiente.

## 4.2. Proceso de la prueba de hipótesis

### Hipótesis General

Existe relación significativa entre la gestión de atención al cliente y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.

#### 1. Formulación de hipótesis estadísticas

**Ho:** No existe relación significativa entre la gestión de atención al cliente y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.

**Ha:** Existe relación significativa entre la gestión de atención al cliente y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.

## 2. Elección del nivel de significancia

El nivel de significación elegido es  $\alpha=0,05$

## 3. Selección de la prueba estadística

Asumiendo que los miembros de la muestra se han elegido de manera aleatoria y habiéndose realizado todos los procesos pertinentes, se optó por la prueba de correlación de Rho Spearman.

## 4. Lectura de P – valor

Si el p – valor es menor al nivel de significancia se aceptará la prueba de hipótesis, si el p – valor es mayor al nivel de significancia se aceptará la hipótesis nula.

**Tabla 39**

*Relación entre la gestión de atención al cliente y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.*

|                            |                                  | ATENCIÓN<br>AL<br>CLIENTE | MANEJO<br>ADMINISTRATIVO |
|----------------------------|----------------------------------|---------------------------|--------------------------|
| <b>Rho de<br/>Spearman</b> | <b>ATENCIÓN AL<br/>CLIENTE</b>   |                           |                          |
|                            | Coeficiente<br>de<br>correlación | 1.000                     | ,841**                   |
|                            | Sig.<br>(bilateral)              |                           | 0.000                    |
|                            | N                                | 354                       | 354                      |
|                            | <b>MANEJO<br/>ADMINISTRATIVO</b> |                           |                          |
|                            | Coeficiente<br>de<br>correlación | ,841**                    | 1.000                    |
|                            | Sig.<br>(bilateral)              | 0.000                     |                          |
|                            | N                                | 354                       | 354                      |

*Nota:* realizada por el autor.

**Decisión estadística**

Basándonos en los datos para tomar una decisión estadística de aceptar o rechazará la  $H_a$ , tenemos los siguientes criterios.

**Criterio: regla de decisión**

$P$  valor  $> 0,05$ : Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

$P$  valor  $< 0,05$ : Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Interpretación:**

El análisis de correlación de Spearman revela una relación positiva y significativa entre la gestión de atención al cliente y el manejo administrativo en los institutos tecnológicos públicos de la región Puno.

El coeficiente de correlación de Spearman es 0.841, lo que indica una relación muy fuerte entre ambas variables. Esto sugiere que cuando la atención al cliente es eficiente, la percepción sobre el manejo administrativo también mejora considerablemente.

Además, el  $p$  valor ( $p = 0.000$ ) confirma que la relación es estadísticamente significativa.

Dado que la relación es tan elevada, se puede inferir que una mejora en la atención al cliente dentro de los institutos tecnológicos públicos podría impactar positivamente en la percepción de una administración más eficiente y organizada. Esto subraya la importancia de fortalecer la capacitación en atención al cliente y fomentar buenas prácticas administrativas para optimizar la experiencia de los usuarios dentro de estas instituciones.

### Prueba de Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la competencia y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.

#### 1. Formulación de hipótesis estadísticas

**Ho:** No existe relación significativa entre la competencia y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.

**Ha:** Existe relación significativa entre la competencia y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.

#### 2. Criterio: regla de decisión

P valor > 0,05: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

P valor < 0,05: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 40**

Relación entre la gestión de recursos en la gestión didáctica en las instituciones educativas secundarias públicas de la ciudad de Juliaca – 2023

|                    |                          | Competencia                      | MANEJO<br>ADMINISTRATIVO |
|--------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Competencia              | Coeficiente<br>de<br>correlación | 1.000<br>,845**          |
|                    |                          | Sig.<br>(bilateral)              | 0.000                    |
|                    |                          | N                                | 354                      |
|                    | MANEJO<br>ADMINISTRATIVO | Coeficiente<br>de<br>correlación | ,845**<br>1.000          |
|                    |                          | Sig.<br>(bilateral)              | 0.000                    |
|                    |                          | N                                | 354                      |

Nota: realizada por el autor.

**Interpretación:**

- A partir de los resultados del coeficiente de correlación de Spearman, podemos concluir que existe una relación favorable y estadísticamente significativa entre el liderazgo educativo y la gestión de recursos de las escuelas secundarias públicas de Juliaca en 2023.
- Con un valor de correlación de Spearman de 0,845, La correlación entre las dos variables es estadísticamente significativa. Existe una fuerte correlación entre una mejor gestión del aula y una mejor gestión de los recursos escolares. Las explicaciones dadas anteriormente son las principales.

Dada la significación estadística de esta relación, es muy improbable que se deba únicamente al azar. Esta asociación se confirma con un valor p de 0,000.

Nuestra investigación destaca los distritos escolares deben dar prioridad inmediata a una mejor planificación educativa y gestión de los recursos con el fin de mejorar el rendimiento de los alumnos y la eficacia de los docentes. El funcionamiento de los programas educativos en estas instituciones puede mejorarse adoptando estrategias que aprovechen al máximo los recursos limitados.

**Prueba de Hipótesis específica 2**

Existe relación significativa entre la accesibilidad y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.

**1. Formulación de hipótesis estadísticas**

**Ho:** No existe relación significativa entre la accesibilidad y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.

**Ha:** Existe relación significativa entre la accesibilidad y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.

## 2. Criterio: regla de decisión

P valor > 0,05: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

P valor < 0,05: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 41**

*Relación entre la accesibilidad y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024*

|                 |                            | Accesibilidad | MANEJO ADMINISTRATIVO |
|-----------------|----------------------------|---------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | Accesibilidad              |               |                       |
|                 | Coeficiente de correlación | 1.000         | ,761**                |
|                 | Sig. (bilateral)           |               | 0.000                 |
|                 | N                          | 354           | 354                   |
|                 | MANEJO ADMINISTRATIVO      |               |                       |
|                 | Coeficiente de correlación | ,761**        | 1.000                 |
|                 | Sig. (bilateral)           | 0.000         |                       |
|                 | N                          | 354           | 354                   |

Nota: Matriz de datos.

En un estudio realizado mediante el análisis de correlación de Spearman, se demostró que la administración administrativa y la accesibilidad en los institutos tecnológicos públicos de la región Puno en 2024.

El coeficiente de correlación de Spearman es 0.761, lo que representa una relación fuerte entre ambas variables. Esto sugiere que una mayor accesibilidad en los institutos tecnológicos se asocia con un mejor manejo administrativo.

El p valor ( $p = 0.000$ ) confirma que esta relación es estadísticamente significativa, lo que significa que la probabilidad de que esta asociación sea producto del azar es mínima.

Estos resultados resaltan la importancia de garantizar la accesibilidad en los institutos tecnológicos públicos, ya que una infraestructura accesible y adecuada podría contribuir a una gestión administrativa más eficiente y efectiva. Esto puede incluir aspectos como accesos físicos adecuados, disponibilidad de recursos tecnológicos y simplificación de trámites administrativos para mejorar la experiencia de estudiantes y personal educativo.

### **Prueba de Hipótesis específica 3**

Existe relación significativa entre la capacidad de comunicación y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.

#### **1. Formulación de hipótesis estadísticas**

**Ho:** No existe relación significativa entre la capacidad de comunicación y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.

**Ha:** Existe relación significativa entre la capacidad de comunicación y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.

#### **2. Criterio: regla de decisión**

P valor  $> 0,05$ : Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

P valor  $< 0,05$ : Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 42

*Relación entre la capacidad de comunicación y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024*

|                 |                           | Capacidad de comunicación  | MANEJO ADMINISTRATIVO |
|-----------------|---------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | Capacidad de comunicación | Coeficiente de correlación | 1.000                 |
|                 |                           |                            | ,802**                |
|                 |                           | Sig. (bilateral)           | 0.000                 |
|                 |                           | N                          | 354                   |
|                 | MANEJO ADMINISTRATIVO     | Coeficiente de correlación | ,802**                |
|                 |                           |                            | 1.000                 |
|                 |                           | Sig. (bilateral)           | 0.000                 |
|                 |                           | N                          | 354                   |

Nota: realizada por el autor.

### Interpretación:

Según el estudio de correlación de Spearman, existe una relación fuerte y positiva entre las técnicas de gestión administrativa y las habilidades comunicativas en 2024 instituciones técnicas públicas de la región de Puno.

Con un valor de correlación de 0,802, podemos observar que las dos variables están estrechamente relacionadas: una comunicación más eficaz dentro de los centros educativos se asocia con una educación de mayor calidad, también se fortalece el manejo administrativo.

El valor de significancia ( $p = 0.000$ ) confirma que esta relación es estadísticamente significativa, es decir, no se debe al azar.

En las instituciones técnicas, estos hallazgos enfatizan la necesidad de cultivar habilidades de comunicación efectivas entre el personal administrativo y los estudiantes. La organización en su conjunto se beneficia de una mejor comunicación en términos de toma de decisiones, gestión de recursos y satisfacción de los empleados, contribuyendo a una administración más eficiente y organizada

#### **Prueba de Hipótesis específica 4**

Existe relación significativa entre la cortesía y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.

##### **1. Formulación de hipótesis estadísticas**

**Ho:** No existe relación significativa entre la cortesía y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.

**Ha:** Existe relación significativa entre la cortesía y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.

##### **2. Criterio: regla de decisión**

P valor  $> 0,05$ : Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

P valor  $< 0,05$ : Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 43**

*Relación entre la cortesía y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024.*

|                 |                            | Cortesía | MANEJO ADMINISTRATIVO |
|-----------------|----------------------------|----------|-----------------------|
| Rho de Spearman | Cortesía                   |          |                       |
|                 | Coeficiente de correlación | 1.000    | ,795**                |
|                 | Sig. (bilateral)           |          | 0.000                 |
|                 | N                          | 354      | 354                   |
|                 | MANEJO ADMINISTRATIVO      |          |                       |
|                 | Coeficiente de correlación | ,795**   | 1.000                 |
|                 | Sig. (bilateral)           | 0.000    |                       |
|                 | N                          | 354      | 354                   |

*Nota:* realizada por el autor.

**Interpretación:**

El análisis de correlación de Spearman indica una relación positiva y significativa entre la cortesía y el manejo administrativo en los institutos tecnológicos públicos de la región Puno en 2024.

El coeficiente de correlación de 0.795 refleja una relación fuerte, lo que sugiere que un mayor nivel de cortesía dentro de la institución está asociado con una mejor gestión administrativa.

El p valor es de ( $p = 0.000$ ) confirma que esta relación es estadísticamente significativa, lo que implica que la cortesía no solo influye en el clima organizacional, sino que también puede optimizar los procesos administrativos y la interacción entre el personal y los estudiantes.

Estos resultados resaltan la importancia de fomentar un ambiente de respeto y amabilidad dentro de los institutos, ya que esto puede contribuir a una administración más eficiente, colaborativa y armoniosa.

### 4.3. Discusión de los resultados

Según los objetivos de este estudio, la gestión administrativa está relacionada de manera positiva y estadísticamente significativa con varias variables relacionadas con la gestión en los institutos técnicos públicos de la región de Puno. En particular, se destaca la fuerte relación entre el manejo administrativo y la accesibilidad ( $r=0.761$ ,  $p=0.000$ ), la capacidad de comunicación ( $r=0.802$ ,  $p=0.000$ ) y la cortesía ( $r=0.795$ ,  $p=0.000$ ), lo que indica que una administración eficiente favorece significativamente estos aspectos dentro de las instituciones.

Estos hallazgos concuerdan con la investigación de Minaya (2022), Los investigadores descubrieron que la administración administrativa en un centro sanitario está significativamente relacionada con la calidad del tratamiento que reciben los pacientes ( $r=0,756$ ). Aunque los estudios se llevaron a cabo en situaciones diferentes, ambos confirman la idea de que una buena administración influye significativamente en la percepción y la experiencia de los usuarios o estudiantes. En este sentido, una administración que prioriza la organización y la eficiencia en los procesos administrativos permite que los servicios brindados sean más accesibles y satisfactorios para los usuarios.

Por otro lado, Villalobos (2023) también exploró la estructura organizativa describe cómo se distribuye el poder en una empresa, desde la alta dirección hasta la atención al cliente. Su investigación demostró que la administración no influye significativamente en la calidad del servicio. Esto se debe a que las consideraciones

estratégicas ocupan la mayor parte de la administración. No obstante, nuestros hallazgos reflejan que, en el contexto educativo, el manejo administrativo no solo incide en aspectos estratégicos sino también en dimensiones más tangibles como la accesibilidad, diálogo abierto y respeto mutuo, centrándose en el valor de una gestión integral centrada en el usuario.

Asimismo, Los resultados de esta investigación coinciden con los de Molina y Chuque (2024). Los autores del estudio concluyeron que existe una relación sólida entre la eficiencia y la eficacia de la gestión administrativa de las escuelas privadas de Los Olivos y la calidad de su oferta educativa. Los resultados mostraron que la opinión de los clientes sobre el nivel de servicio recibido mejoró a medida que aumentaba la eficiencia administrativa. Este resultado respalda la idea de que una administración organizada influye directamente en la experiencia de los clientes y los alumnos. Esta perspectiva coincide con nuestros resultados, donde la eficiencia administrativa está fuertemente correlacionada con factores como la accesibilidad y la comunicación, características que mejoran la calidad de los servicios educativos.

Por otro lado, la investigación de Ropa (2019) destaca que el liderazgo eficaz, un enfoque procedimental, la participación del personal y la mejora continua son componentes de una mentalidad de calidad total que deben implementarse para que los servicios educativos cumplan con altos estándares. Nuestros hallazgos respaldan esta premisa, ya que el manejo administrativo, al estar asociado con la comunicación y la cortesía, refleja la aplicación de estos principios dentro del entorno educativo. En este sentido, una administración orientada a la mejora constante puede potenciar la eficiencia y efectividad de los servicios educativos.

Finalmente, Cárdenas (2021) Una unidad de gestión educativa local fue objeto de una investigación para determinar la relación entre la gestión administrativa y la



calidad del servicio al cliente. Según los resultados, los usuarios valoraron negativamente los componentes administrativos, lo que sugiere problemas en el servicio. Por el contrario, nuestra investigación muestra que los aspectos más importantes de los sistemas de gestión institucional están estrechamente relacionados con la gestión administrativa, lo que indica que una administración eficiente puede mejorar significativamente la experiencia de los usuarios dentro del sistema educativo.

En conclusión, Según los resultados de este estudio, la accesibilidad, La cortesía y la buena comunicación son pilares fundamentales de una buena gestión, y son especialmente importantes en las instituciones técnicas públicas de Puno. Este estudio amplía los conocimientos ya existentes sobre el tema y destaca la necesidad de mejorar los procesos administrativos para elevar el nivel de calidad de los servicios educativos. No solo el funcionamiento interno de la empresa, sino también las opiniones y la satisfacción de sus usuarios y estudiantes pueden mejorarse mediante el uso de estrategias de mejora continua en su gestión.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA.** Conforme a los resultados, se determina que existe una relación significativa entre la atención al cliente y el manejo administrativo, ello con un p-valor de  $0.000 < 0.05$ . La correlación obtenida ( $\rho = 0.841$ ) indica que a medida que la atención al cliente mejora, el manejo administrativo también se fortalece, sugiriendo una asociación positiva alta entre ambas variables.

**SEGUNDA.** Conforme a los resultados, se determina que existe una relación significativa entre la competencia y el manejo administrativo, ello con un p-valor de  $0.000 < 0.05$ . La correlación obtenida ( $\rho = 0.845$ ) demuestra una relación muy fuerte, lo que indica que una mayor competencia está asociada con un mejor desempeño en el manejo administrativo

**TERCERA.** Conforme a los resultados, se determina que existe una relación significativa entre la accesibilidad y el manejo administrativo, ello con un p-valor de  $0.000 < 0.05$ . La correlación obtenida ( $\rho = 0.761$ ) sugiere que una mayor accesibilidad está estrechamente relacionada con un manejo administrativo más eficiente, destacando su importancia dentro del proceso administrativo.

**CUARTA.** Conforme a los resultados, se determina que existe una relación significativa entre la capacidad de comunicación y el manejo administrativo, ello con un p-valor de  $0.000 < 0.05$ . La correlación obtenida ( $\rho = 0.802$ ) evidencia que una mejor comunicación contribuye positivamente a un adecuado manejo administrativo, resaltando su relevancia en los procesos organizativos.

**QUINTA.** Conforme a los resultados, se determina que existe una relación significativa entre la cortesía y el manejo administrativo, ello con un p-valor de  $0.000 < 0.05$ . La correlación obtenida ( $\rho = 0.795$ ) indica que la cortesía influye de manera positiva en el manejo administrativo, sugiriendo que su desarrollo puede favorecer un mejor desempeño organizacional.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA.** Se recomienda a la dirección administrativa implementar programas de capacitación mantiene su enfoque en satisfacer a los consumidores para aumentar su impacto en la gestión, ofreciendo un servicio excepcional, desempeñar un servicio eficiente y agradable para los clientes.

**SEGUNDA.** Se recomienda encarecidamente que la selección y el desarrollo de personas altamente competentes es una de las principales prioridades del departamento de recursos humanos, garantizando que su desempeño contribuya al fortalecimiento del manejo administrativo y a la optimización de procesos internos.

**TERCERA.** Se recomienda a la gerencia general mejorar la accesibilidad a los servicios administrativos mediante la optimización de plataformas digitales y la simplificación de trámites, facilitando así la interacción con los usuarios y fortaleciendo la gestión institucional.

**CUARTA.** Se recomienda al departamento de comunicaciones desarrollar estrategias para mejorar la capacidad de comunicación del personal administrativo, promoviendo herramientas y capacitaciones que faciliten la transmisión clara y efectiva de información desde dentro de la propia empresa.

**QUINTA.** Se insta especialmente al personal administrativo a tratar a los clientes con mayor amabilidad y cordialidad. De este modo, el respeto y la compasión impregnan el lugar de trabajo, lo que refuerza la confianza en la administración superior.

## REFERENCIAS

- Brito, P. R., & Galaz, F. J. (2019). La gestión en los Institutos Tecnológicos desde la perspectiva de sus académicos. *Revista de La Educación Superior*, 42(168), 189–213.
- Cárdenas, J. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - Nauta 2021*. 1–88.  
[https://acortar.link/1ID6Dc%0Ahttps://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8976/Cárdenas Guevara%2C Javier Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=1](https://acortar.link/1ID6Dc%0Ahttps://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8976/Cárdenas%20Guevara%2C%20Javier%20Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=1)
- Carrasco, S. (2013). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. España: Ediciones Nobel S.A.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración - Proceso administrativo* (3rd Ed.). McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A. [https://books.instituto-idema.org/sites/default/files/Administración - Proceso administrativo - Idalberto Chiavenato - 3ed.pdf](https://books.instituto-idema.org/sites/default/files/Administración%20-%20Proceso%20administrativo%20-%20Idalberto%20Chiavenato%20-%203ed.pdf)
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*.
- Condori, A. Y. R. (2024). Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023. *Universidad Privada San Carlos-Puno*, 1, 201.  
[https://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/1061?utm\\_source=chatgpt.com](https://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/1061?utm_source=chatgpt.com)
- Cuadros, D. C. J. A. (2022). *Metodología de la investigación y desarrollo de tesis*. 1, 1–82. <https://www.researchgate.net/publication/363584322>
- De La Cruz, V. C. A. (2019). *Gestión de atención al cliente y calidad total de la empresa Todoffice S.A.C. San Martín de Porres, Lima 2018*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43227?locale-attribute=en>



De la Lama Zubirán, P., De la Lama Zubirán, M. A., & De la Lama García, A. (2021).

Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Horizonte de La Ciencia*, 12(22), 189–202.  
<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.22.1078>

Díaz, G. S. P. (2020). Sistema Web Utilizando Oohdm Para La Gestión De Procesos En El Área De Atención Al Cliente De La Empresa Electro Puno S.a.a. - Juliaca 2017. *Repositorio de La UNA PUNO*, 1–166.  
[https://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/16245?utm\\_source=chatgpt.com](https://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/16245?utm_source=chatgpt.com)

Editorial Etecé. (2022). *Proceso administrativo*.

Falcón, V. L., Pertile, V. C., & Ponce, B. E. (2019). La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales: Resultados diagnostico para la intervención en el Barrio Paloma de la Paz (La Olla) - ciudad de Corrientes (2017-2018). VII Congreso Nacional de Geografía de Universidades Públicas y XXI Jornadas de Geografía de La UNLP, 1–24.  
[http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf)  
formaciónadicionalenwww.memoria.fahce.unlp.edu.ar

Fayol, H. (1916). Administración industrial y general. *Dunod*.  
[https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n\\_ind\\_y\\_general001.pdf](https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf)

Fernández, C. (2022). *Gestión de atención al cliente: Tendencias para mejorar la satisfacción de los clientes para los próximos años*.

Flores, F. L. M. (2020). La calidad de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Mibanco, en la ciudad de Puno, en los periodos de 2017 y 2018. *Tesis*, 1–168.



[https://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/13184?utm\\_source=chatgpt.com](https://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/13184?utm_source=chatgpt.com)

García, J., Garrido, A., & Martín, R. (2021). The Transformation of Higher Education After the COVID Disruption: Emerging Challenges in an Online Learning Scenario. *Frontiers in Psychology*, 12, 1–6.  
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.616059>

Guerrero, L. A. del C., & García, A. C. (2024). Evaluación de Confiabilidad y Validez del Cuestionario que Mide el Nivel de Satisfacción: Hacia un Modelo Predictivo Efectivo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 9991–10009.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i2.10313](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10313)

Gulick, L., & Urwick, L. (1937). Papers on the Science of Administration. *Institute of Public Administration*.

Hernández, R., Fernadez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación - Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta*. Editorial McGraw Hill.  
<https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>

Huallpa, M. E. (2022). *Relación de la gestión de cambio en la administración estratégica en los Institutos Superiores Tecnológicos Públicos de la provincia de Puno, año 2019*. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1733>

Koontz, H., & Weihrich, H. (2018). Administración: una perspectiva global y empresarial. *McGraw-Hill*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). Servicios: marketing, personas y tecnología. *Pearson Educación*.



Machaca, H. D. F. (2019). *Gestión de los directivos en los institutos superiores tecnológicos públicos de la región Puno.*

<https://doi.org/10.35306/rev.%20cien.%20univ..v17i2.541>

Marroquin, P. R. (2013). Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigación. *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*, 39.

[http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESSION-4-Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigacion.pdf](http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESSION-4-Confiabilidad_y_Validez_de_Instrumentos_de_investigacion.pdf)

Minaya, P. K. E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de salud de Hualmay.*

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6106>

Ministerio de Educación - MINEDU. (2016). *Ley N.º 30512 - Ley de institutos y escuelas de educación superior y de la carrera pública de sus docentes.*

<https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/118500-30512>

Molina, R. M. E., & Chuque, M. T. B. (2024). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de experiencia al cliente de institutos privados en los olivos,*

2024. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/c635d2b0-7eb6-45c4-859b-32d996c0dae2>

Montano, J. (2019). *Investigación Transversal: Características, Metodología, Ventajas.* 7.

[https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749#:~:text=La investigación aplicada busca la,la teoría y el producto.](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749#:~:text=La investigaci3n aplicada busca la,la teor3a y el producto.)

Muguira, A. (2022). *¿Qué es la investigación descriptiva?* [https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-](https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/#:~:text=Entonces%2C la investigaci3n descriptiva se,parte del estudio est3 influenciada.)

[descriptiva/#:~:text=Entonces%2C la investigación descriptiva se,parte del estudio está influenciada.](https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/#:~:text=Entonces%2C la investigaci3n descriptiva se,parte del estudio est3 influenciada.)



- Ñaupas, P. H., Valdivia, D. M. R., Palacios, V. J. J., & Romero, D. H. E. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Quinta Ed., Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Obando, R. (2021). *Qué es el proceso administrativo y cómo implementarlo*. <https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo#que-es>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura - UNESCO. (2024). *Gestión, monitoreo y evaluación de la educación*. <https://www.unesco.org/es/education-management>
- Ortega, C. (2023). *Alfa de Cronbach: Qué es y cuál es su importancia*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1999). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peña, P. D. K., Sánchez, C. M. R., & Sancan, L. L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio Administrative management and its impact on service quality A gestão administrativa e o seu impacto na qualidade do serviço. *Recimundo*, 120–131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Peralta, T. M. E., Horna, T. E., Horna, T. E., & Heredia, L. F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47, 0–11. <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Ponce, R. O., Gómez-Galán, J., & Pagán-Maldonado, N. (2020). *Estrategias para generalizar a través de la investigación no experimental*. <https://rio.upo.es/entities/publication/c0ff7e00-9785-40a8-9949-ff5780f33ef7>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2022). *Administracion* (8th Ed.). Pearson Educación.



[https://www.academia.edu/10380934/Administracion\\_8va\\_Edicion\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_y\\_Mary\\_Coulter](https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter)

Rojas-Crotte, I. R. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: Una propuesta de definiciones y procedimientos de la investigación científica. *Tiempo de Educar*, 12(24), 277–297. <http://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>

Ropa, B. (2019). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de La Ciencia*, 4(6), 67–73. <file:///Users/alejapieschacon/Downloads/Dialnet-AdministracionDeLaCalidadEnLosServiciosEducativos-5420471.pdf>

Soriano, R. A. M. (2014). Diseño y validación de instrumentos de medición. *Editorial Universidad Don Bosco*, 19–40. <https://doi.org/10.5377/dialogos.v0i14.2202>

Suárez, E. (2023). *Método inductivo y deductivo*.

Villalobos, S. C. R. D. P. (2023). *Gestión administrativa y atención al cliente en una oficina descentralizada de distribución eléctrica en la provincia de Chiclayo*. 1–42. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108802>

Wit, H. de, & Escala, M. J. (2020). Internacionalización de instituciones técnicas y tecnológicas de educación superior en el Caribe. *Revista de Educación Superior En América Latina*, 7, 29–33. <https://doi.org/10.14482/esal.7.378.03>

Yancce, V. R. Y. (2022). *Gestión administrativa y manejo de áreas verdes del campus de la Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima 2021*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80583>

Zavala, F., & Velez, E. (2020). La gestión de calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios Ecuador. *Ciencias económicas y empresariales*, 6, 264–281. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>



Zavala, H. A. N., Merchán, V. K. M., Véliz, C. T., & Falconi, A. P. M. (2024). Gestión y calidad de atención al usuario en el sector público en latinoamérica. *Enfermería Investiga*, 9(2).

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Servicios de marketing: la gestión de la calidad en los servicios*. McGraw-Hill.



# ANEXOS



Anexo 01. Matriz de consistencia

| PREGUNTAS                                                                                                                                      | OBJETIVOS                                                                                                                                       | HIPÓTESIS                                                                                                                                                  | VARIABLES E INDICADORES                               |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PREGUNTA GENERAL                                                                                                                               | OBJETIVO GENERAL                                                                                                                                | HIPÓTESIS GENERAL                                                                                                                                          | VARIABLE DE ESTUDIO 1: Gestión de atención al cliente |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |
| ¿Cuál es la relación de la gestión de atención al cliente y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región puno, 2024? | Determinar la relación de la gestión de atención al cliente y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región puno, 2024 | Existe relación significativa entre la gestión de atención al cliente y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región puno, 2024. | Dimensiones                                           | Indicadores                                                                                                                                                                      | Ítem / Índices                                                                                         |                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                            | Competencia                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>Nivel de conocimientos</li><li>Servicio de manera adecuada</li></ul>                                                                       | Escala<br>Tipo LIKERT<br>(1) nunca<br>(2) casi nunca<br>(3) a veces<br>(4) casi siempre<br>(5) siempre |                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                            | Accesibilidad                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>Facilidad de atención</li><li>Información previa de servicio</li></ul>                                                                     |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                            | Capacidad de comunicación                             | <ul style="list-style-type: none"><li>Directo</li><li>Claro</li><li>Comprensible</li></ul>                                                                                       |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                            | Cortesía                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>Comportamiento amable</li></ul>                                                                                                            |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |
| PREGUNTAS ESPECÍFICAS                                                                                                                          | OBJETIVOS ESPECÍFICOS                                                                                                                           | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS                                                                                                                                      | VARIABLE DE ESTUDIO 2: Manejo administrativo          |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |
| PE1.¿Cuál es la relación de la competencia y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región puno, 2024?                | O1. Determinar la relación de la competencia y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región puno, 2024.               | H1. Existe relación significativa entre la competencia y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región puno, 2024.                | Dimensiones                                           | Indicadores                                                                                                                                                                      | Ítem / Índices                                                                                         |                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                            | Planificación                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>Prevención anticipada de actividades y estrategias.</li><li>Lograr objetivos o metas.</li><li>Lineamientos a seguir en el futuro</li></ul> | Escala<br>Tipo LIKERT<br>(1) nunca<br>(2) casi nunca<br>(3) a veces<br>(4) casi siempre<br>(5) siempre |                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                            |                                                       | Organización                                                                                                                                                                     |                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>Correlación de las funciones.</li><li>Estructura jerárquica de las actividades.</li><li>Conlleva a la planificación de metas</li></ul> |
|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                            |                                                       |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        | Coordinación                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                            |                                                       | Control                                                                                                                                                                          |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |
| PE2.¿Cuál es la relación de la accesibilidad y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región puno, 2024?              | O2. Establecer la relación de la accesibilidad y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región puno, 2024.             | H2. Existe relación significativa entre la accesibilidad y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región puno, 2024.              |                                                       |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                            |                                                       |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                            |                                                       |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                            |                                                       |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                            |                                                       |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |
| PE3.¿Cuál es la relación de la capacidad de comunicación y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región puno, 2024?  | O3. Hallar la relación de la capacidad de comunicación y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región puno, 2024.     | H3. Existe relación significativa entre la capacidad de comunicación y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región puno, 2024.  |                                                       |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                            |                                                       |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                            |                                                       |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                            |                                                       |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                            |                                                       |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |
| PE4.¿Cuál es la relación de la cortesía y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región puno, 2024?                   | O4. Examinar la relación de la cortesía y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región puno, 2024.                    | H4. Existe relación significativa entre la cortesía y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región puno, 2024.                   |                                                       |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                            |                                                       |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                            |                                                       |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                            |                                                       |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                            |                                                       |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |



## Anexo 02. Matriz instrumental

| METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ESTADÍSTICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN</b><br/>Cuantitativo</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b><br/>No experimental</p> <p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b><br/>Inductivo - deductivo</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b><br/>Correlacional</p> <p><b>Notación funcional:</b></p> <div><p>M</p><p><math>r</math>: Correlación</p><p><math>Ov_1 = (X)</math></p><p><math>Ov_2 = (Y)</math></p></div> <p><b>Dónde:</b><br/>M: Muestra<br/><math>Ov_1 = (X)</math><br/>Observación de la variable 1: Gestión de atención al cliente<br/>Observación de la variable 2: Manejo administrativo<br/><math>r</math> = Correlación entre dichas variables</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b><br/>Transversal- correlacional</p> | <p><b>Universo</b><br/>En este estudio, el universo será los institutos tecnológicos públicos de la región puno, 2024.</p> <p><b>Población</b><br/>La población estará conformada por 4511 alumnos de los institutos tecnológicos públicos de la región puno, 2024.</p> <p><b>CRITERIOS DE INCLUSIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- El personal administrativo de los institutos tecnológicos públicos, de acuerdo a la Oficina de Recursos Humanos.</li><li>- Docentes principales de los institutos tecnológicos públicos, de acuerdo a la Oficina de Recursos Humanos.</li><li>- Los alumnos que se encuentren matriculados en el último año de estudio de cualquier carrera de los institutos tecnológicos públicos.</li></ul> <p><b>CRITERIOS DE EXCLUSIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Alumnos que se encuentren matriculados en años anteriores de estudios universitarios.</li><li>- Personal de servicio de los institutos tecnológicos públicos.</li><li>- Docentes que se encuentren de vacaciones o con licencia.</li></ul> <p><b>Muestra</b><br/>De acuerdo a la fórmula se tiene</p> $n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$ <p>Donde:<br/><math>n</math> = tamaño de muestra<br/><math>N</math> = tamaño de la población<br/><math>z</math> = parámetro estadístico (Nivel de confianza)<br/><math>e</math> = error de estimación<br/><math>p</math> = probabilidad de que ocurra un evento<br/><math>q</math> = probabilidad de que no ocurra un evento</p> $n = \frac{4511 * 1.96_{\alpha}^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (4511 - 1) + 1.96_{\alpha}^2 * 0.5 * 0.5}$ <p>La muestra para la investigación está conformada por 354 alumnos de los institutos tecnológicos públicos de la región puno, 2024.</p> | <p><b>TÉCNICAS</b><br/>De acuerdo a Ñaupas et al. (2018) son un conjunto de normas y procedimientos para regular un determinado proceso y alcanzar un determinado objetivo.</p> <p><b>Técnica de investigación según método:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>ENCUESTA</b><br/>Otro de los mecanismos para recolectar los datos necesarios, el cual permitirá obtener información.</li></ul> <p><b>INSTRUMENTOS</b><br/>De acuerdo a Ñaupas et al. (2018) son las herramientas conceptuales o materiales, mediante los cuales se recoge los datos e informaciones, mediante preguntas, ítems que exigen respuestas del investigado. Asumen diferentes formas de acuerdo con las técnicas que le sirven de base.</p> <p><b>Instrumento de investigación según técnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>CUESTIONARIO</b><br/>Una forma sencilla de investigar la relación entre variables es mediante encuestas y cuestionarios.</li></ul> | <p><b>DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b><br/><b>DISEÑO ESTADÍSTICO</b><br/>Para comprobar la veracidad de la hipótesis que se plantea en el presente trabajo de investigación de tipo correlacional se utilizará la explicación de Rho de Spearman<br/>La fórmula de Rho de Spearman es el siguiente:</p> $r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$ <p><b>DETERMINACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS.</b><br/><math>H_1</math>: <math>R_{xy} \neq 0</math> (significa que existe relación directa entre las dos variables)<br/><math>H_0</math>: <math>R_{xy} = 0</math> (significa que no existe relación directa entre las dos variables)</p> <p><b>NIVEL DE SIGNIFICANCIA.</b><br/>Se usará un nivel de significancia entre el 1% y el 10% cuando no se precisa este nivel, se asume un nivel de significancia del 5% es decir, <math>\alpha=0.05</math></p> <p><b>ESTADÍSTICA DE PRUEBA</b><br/>Se usará la distribución T con <math>n-2</math> grados de libertad.</p> <p><b>Dónde:</b><br/><math>t_c</math>; T calculada<br/><math>n</math> : tamaño de muestra<br/><math>r</math> : coeficiente de efecto.</p> <p><b>REGLA DE DECISIÓN.</b><br/>Si <math>t_c &gt; t_t</math>, entonces se rechaza <math>H_0</math></p> |

## Anexo 02. Instrumentos de investigación

### CUESTIONARIO DE MANEJO ADMINISTRATIVO

#### INSTRUCCIONES

- Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y serán analizadas de forma agregada, por lo que le agradecemos no colocar su nombre.
- El instrumento presenta una serie de preguntas sobre distintos aspectos. Por favor, utilice la siguiente escala para responder, marcando con una X la casilla que más se identifique con la pregunta que se plantea:

#### ESCALA VALORATIVA

| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |

| N°                                | ÍTEMS                                                                                                                                         | VALORACIÓN |   |   |   |   |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---|---|---|---|
|                                   |                                                                                                                                               | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b> |                                                                                                                                               |            |   |   |   |   |
| 1                                 | Se previene de forma anticipada de las actividades y estrategias de planificación en la institución                                           |            |   |   |   |   |
| 2                                 | Existe un área administrativa que planifica las actividades para la gestión institucional                                                     |            |   |   |   |   |
| 3                                 | Se logran las metas propuestas en la planificación de estrategias                                                                             |            |   |   |   |   |
| 4                                 | Se desarrollan, analizan y determinan estrategias de solución de planificación institucional en la toma de decisiones                         |            |   |   |   |   |
| 5                                 | Existe un manual a seguir para conseguir el logro de los objetivos para la mejora de la planificación institucional.                          |            |   |   |   |   |
| <b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>  |                                                                                                                                               |            |   |   |   |   |
| 6                                 | Cada personal administrativo realiza sus funciones correlativas unas de otras                                                                 |            |   |   |   |   |
| 7                                 | Cada personal administrativo respeta las funciones de los otros de manera jerárquica                                                          |            |   |   |   |   |
| 8                                 | Existe una oficina administrativa especializada en organización institucional.                                                                |            |   |   |   |   |
| 9                                 | Hay una gestión pertinente de las autoridades que permite lograr los objetivos planteados                                                     |            |   |   |   |   |
| <b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>     |                                                                                                                                               |            |   |   |   |   |
| 10                                | Todas las oficinas administrativas se encuentran relacionadas en sus actividades                                                              |            |   |   |   |   |
| 11                                | Existe una buena relación entre la administración y el personal                                                                               |            |   |   |   |   |
| 12                                | Las funciones de cada oficina se suman a la de otras oficinas con el fin de lograr el mismo objetivo                                          |            |   |   |   |   |
| 13                                | Existe predisposición del personal administrativo para trabajar coordinadamente                                                               |            |   |   |   |   |
| 14                                | Existe libertad de opinión que permite a los trabajadores expresarse con comentarios y recomendaciones con el fin de mejorar la planificación |            |   |   |   |   |
| <b>DIMENSIÓN 4: Control</b>       |                                                                                                                                               |            |   |   |   |   |
| 15                                | El personal administrativo es consciente de sus aciertos y errores para aplicarlos en la planificación de actividades a futuro                |            |   |   |   |   |
| 16                                | Existe un área de control que mide la realización efectiva del trabajo                                                                        |            |   |   |   |   |
| 17                                | Hay un control del cumplimiento de las normas administrativas                                                                                 |            |   |   |   |   |
| 18                                | Existen medidas correctivas aplicadas al personal que no cumple con su trabajo y trasgrede las normas                                         |            |   |   |   |   |

- El instrumento fue validado por Juicio de Expertos

  
Dr. PAUL MAMANI TISNADO  
DNI: 01314987



## CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### INSTRUCCIONES

- Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA y serán analizadas de forma agregada, por lo que le agradecemos no colocar su nombre.
- El instrumento presenta una serie de preguntas sobre distintos aspectos. Por favor, utilice la siguiente escala para responder, marcando con una X la casilla que más se identifique con la pregunta que se plantea:

### ESCALA VALORATIVA

| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |

| Nº                                     | ÍTEMS                                                                                                          | ESCALA DE VALORACIÓN |   |   |   |   |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---|---|---|---|
| DIMENSIÓN 1: Competencia               |                                                                                                                | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                                      | El personal administrativo demuestra conocimiento sobre los trámites y servicios del instituto                 |                      |   |   |   |   |
| 2                                      | Recibo información clara y precisa cuando realizo consultas sobre procedimientos administrativos               |                      |   |   |   |   |
| DIMENSIÓN 2: Accesibilidad             |                                                                                                                |                      |   |   |   |   |
| 3                                      | El personal resuelve mis dudas de manera eficiente y rápida                                                    |                      |   |   |   |   |
| 4                                      | Puedo acceder fácilmente a los servicios administrativos sin largos tiempos de espera                          |                      |   |   |   |   |
| 5                                      | Encuentro disponibles los canales de atención (presencial, telefónico o virtual) cuando los necesito           |                      |   |   |   |   |
| DIMENSIÓN 3: Capacidad de comunicación |                                                                                                                |                      |   |   |   |   |
| 6                                      | El personal administrativo se expresa con claridad al brindar información                                      |                      |   |   |   |   |
| 7                                      | Me explican detalladamente los pasos a seguir en mis trámites administrativos                                  |                      |   |   |   |   |
| 8                                      | El instituto utiliza medios efectivos (carteles, correo, redes sociales) para comunicar información importante |                      |   |   |   |   |
| DIMENSIÓN 4: Cortesía                  |                                                                                                                |                      |   |   |   |   |
| 9                                      | El personal administrativo me trata con amabilidad y respeto                                                   |                      |   |   |   |   |
| 10                                     | Me siento bien atendido cuando realizo consultas o trámites en el instituto                                    |                      |   |   |   |   |
| 11                                     | El personal muestra disposición para ayudarme y resolver mis inquietudes                                       |                      |   |   |   |   |

- El instrumento fue validado por Juicio de Expertos

  
Dr. PAUL MAMANI TISNADO  
DNI: 01314987



## VARIABLE 1: Gestión de Atención al Cliente

Rango mínimo:  $11 \times 1 = 11$   
Rango máximo:  $11 \times 5 = 55$   
Amplitud:  $55 - 11 = 44$   
Rango:  $44 / 3 = 15$

| ALTO    | MEDIO   | BAJO   |
|---------|---------|--------|
| 33 - 45 | 21 - 33 | 9 - 21 |

## VARIABLE 2: Manejo Administrativo

Rango mínimo:  $18 \times 1 = 18$   
Rango máximo:  $18 \times 5 = 90$   
Amplitud:  $90 - 18 = 72$   
Rango:  $72 / 3 = 24$

| ALTO    | MEDIO   | BAJO    |
|---------|---------|---------|
| 68 - 90 | 43 - 67 | 18 - 42 |

### DIMENSIÓN 1: Competencia

| ALTO    | MEDIO   | BAJO   |
|---------|---------|--------|
| 21 - 25 | 13 - 20 | 5 - 12 |

### DIMENSIÓN 2: Accesibilidad

| ALTO    | MEDIO   | BAJO  |
|---------|---------|-------|
| 16 - 20 | 10 - 15 | 4 - 9 |

### DIMENSIÓN 3: Capacidad de comunicación

| ALTO    | MEDIO   | BAJO   |
|---------|---------|--------|
| 21 - 25 | 13 - 20 | 5 - 12 |

### DIMENSIÓN 4: Cortesía

| ALTO    | MEDIO   | BAJO  |
|---------|---------|-------|
| 16 - 20 | 10 - 15 | 4 - 9 |



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

**SOLICITA:** APLICACIÓN DE ENCUESTA EN LOS  
24 INSTITUTOS TECNOLÓGICOS  
PÚBLICOS DE LA REGIÓN PUNO  
PARA TESIS DOCTORAL

SEÑOR: **Abg. Edson De Amat Apaza Apaza**  
DIRECTOR REGIONAL DE EDUCACIÓN PUNO



Yo, **Mg. PAUL NOE APAZA HUMPIRI** identificado con DNI N° 44767711 Magister en Ingeniería de Sistemas, egresado del Doctorado en Administración de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, a usted me dirijo para expresar lo siguiente:

Que, mi persona esta ejecutando la propuesta de investigación titulado: "**GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO ADMINISTRATIVO DE INSTITUTOS TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE LA REGIÓN PUNO, 2024**", del programa de Doctorado en Administración, que fue aprobado y autorizado mediante **RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00289-2025-USA-EPG/UANCV** emitido por la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, por lo que recurro a su persona para la **autorización de aplicación de encuesta en los veinticuatro (24) Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Región Puno**, y de esta manera obtener información para el desarrollo de la Tesis Doctoral en Administración, para lo cual adjunto al presente el instrumento (encuesta) ah aplicar y la Resolución Directoral N° 00289-2025-USA-EPG/UANCV

**POR LO EXPUESTO:**

Pido a Usted, acceder a mi solicitud por ser justa y legal.

Puno, 22 de Mayo del 2025

  
Mg. PAUL NOE APAZA HUMPIRI  
DNI 44767711



" Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

### OFICIO N° 128-2025-GRP/GRDS/DREP/OADM/DR

29 de Mayo del 2025

Señor:

Mg. Paul Noe Apaza Humpiri

EGRESADO DEL DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN - UANCV

Puno. –

**ASUNTO :** AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE ENCUESTA EN LOS 24 INSTITUTOS TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE LA REGIÓN PUNO PARA TESIS DOCTORAL

Por medio del presente reciba usted el saludo de parte de la **Dirección Regional de Educación Puno** y el mío propio a quien tengo el alto honor de representar, y así autorizar la aplicación de encuesta en los veinticuatro (24) Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Región Puno, de la propuesta de investigación titulado: "GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO ADMINISTRATIVO DE INSTITUTOS TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE LA REGIÓN PUNO, 2024", de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez por lo que podrá aplicar su encuesta en los IEST Públicos de la Región.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,



Abg. EDSON DE AMAT APAZA APAZA  
DIRECTOR REGIONAL DE EDUCACIÓN  
PUNO



PERÚ

Gobierno Regional Puno

Dirección Regional de Educación Puno

Oficina de Administración



BICENTENARIO DEL PERÚ  
2021 - 2024

" Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

### CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA

La **DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN PUNO** Situada en la provincia de PUNO departamento de PUNO, conforme a las normativas vigentes, deja constancia que el **Mg. Paul Noe Apaza Humpiri** realizo la aplicación de encuesta en los *veinticuatro (24) Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos de la Región Puno*, de la propuesta de investigación titulado: **"GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO ADMINISTRATIVO DE INSTITUTOS TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE LA REGIÓN PUNO, 2024"**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, que fue ejecutado entre el 26 de mayo al 13 de Junio del 2025. Durante la ejecución de su instrumento demostró eficiencia y responsabilidad

Se expide el presente documento, a solicitud del interesado, para los fines que estime por conveniente.

Puno, 16 de Junio del 2025



  
Abg. EDSON DE AMAT APAZA APAZA  
DIRECTOR REGIONAL DE EDUCACIÓN  
PUNO

## Anexo 04. Validación de experto.



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DE EXPERTOS  
GUÍA DE JUICIO DE EXPERTOTítulo: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO ADMINISTRATIVO DE INSTITUTOS  
TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE LA REGIÓN PUNO, 2024

## V. REFERENCIAS

- 1.1. Nombre del experto : Dr. RONALD MADERA TERAN  
1.2. Profesión : INGENIERO CIVIL  
1.3. Cargo actual : DOCENTE – COMITÉ ELECTORAL  
1.4. Grado académico : DOCTOR EN CIENCIAS E INGENIERÍA CIVIL AMBIENTAL  
DOCTOR EN EDUCACIÓN

## VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| 1          | 2       | 3     | 4         | 5         |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| Deficiente | Regular | Buena | Muy buena | Excelente |

| INDICADORES        | CRITERIOS                                                     | VALORES |  |  |  |   |
|--------------------|---------------------------------------------------------------|---------|--|--|--|---|
| 1. CLARIDAD        | Está redactado con lenguaje apropiado                         |         |  |  |  | X |
| 2. OBJETIVIDAD     | Esta expresado en capacidades observables                     |         |  |  |  | X |
| 3. ACTUALIDAD      | Es adecuado al avance de la ciencia                           |         |  |  |  | X |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica de los ítems con las variables |         |  |  |  | X |
| 5. SUFICIENCIA     | Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente       |         |  |  |  | X |
| 6. INTENCIONALIDAD | Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación  |         |  |  |  | X |
| 7. CONSISTENCIA    | Está basado en aspectos teóricos y científicos                |         |  |  |  | X |
| 8. COHERENCIA      | Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices               |         |  |  |  | X |
| 9. METODOLOGÍA     | Responde al propósito de la investigación                     |         |  |  |  | X |
| 10. PERTINENCIA    | Es útil y adecuado para la investigación                      |         |  |  |  | X |

## VII. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

NINGUNA

## VIII. RESOLUCIÓN

Aprobado ( $C > 75\% = 0.75$ )Desaprobado ( $C < 75\% = 0.75$ )

Lugar y fecha: Juliaca, 19 de Mayo del 2025



Dr. RONALD MADERA TERAN

DNI: 02429150

Nº Celular: 985364477



## UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

## ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DE EXPERTOS  
GUÍA DE JUICIO DE EXPERTO

Título: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO ADMINISTRATIVO DE INSTITUTOS TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE LA REGIÓN PUNO, 2024

## I. REFERENCIAS

- 1.1. Nombre del experto : Dr. PAUL MAMANI TISNADO  
1.2. Profesión : INGENIERO DE SISTEMAS  
1.3. Cargo actual : DOCENTE – COMITÉ ELECTORAL  
1.4. Grado académico : DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| 1          | 2       | 3     | 4         | 5         |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| Deficiente | Regular | Buena | Muy buena | Excelente |

| INDICADORES        | CRITERIOS                                                     | VALORES |  |  |  |   |
|--------------------|---------------------------------------------------------------|---------|--|--|--|---|
| 1. CLARIDAD        | Esta redactado con lenguaje apropiado                         |         |  |  |  | X |
| 2. OBJETIVIDAD     | Esta expresado en capacidades observables                     |         |  |  |  | X |
| 3. ACTUALIDAD      | Es adecuado al avance de la ciencia                           |         |  |  |  | X |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica de los ítems con las variables |         |  |  |  | X |
| 5. SUFICIENCIA     | Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente       |         |  |  |  | X |
| 6. INTENCIONALIDAD | Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación  |         |  |  |  | X |
| 7. CONSISTENCIA    | Está basado en aspectos teóricos y científicos                |         |  |  |  | X |
| 8. COHERENCIA      | Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices               |         |  |  |  | X |
| 9. METODOLOGÍA     | Responde al propósito de la investigación                     |         |  |  |  | X |
| 10 PERTINENCIA     | Es útil y adecuado para la investigación                      |         |  |  |  | X |

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES  
NINGUNA

## IV. RESOLUCIÓN

Aprobado ( $C > 75\% = 0.75$ )

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

Lugar y fecha: Juliaca, 19 de Mayo del 2025

Dr. PAUL MAMANI TISNADO

DNI: 01314987

Nº Celular: 999216100



## Anexo 05. Matriz de datos

Sin titulo2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

|    | El personal administrativo no tiene conocimiento de la importancia de la información que se genera en el trabajo | Recibo información clara y precisa de los datos que se necesitan para el trabajo | El personal responsable de la información no tiene conocimiento de la importancia de la información que se genera en el trabajo | Competencia | Puedo acceder fácilmente a la información que necesito | Encuentro los datos que necesito en el tiempo que me interesa | Los horarios de atención del personal no son adecuados | Accesibilidad | El personal administrativo no tiene conocimiento de la importancia de la información que se genera en el trabajo | Me explico detalladamente los datos que necesito para el trabajo | El instituto utiliza medios efectivos para la comunicación | Capacidad de comunicación |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1  | Nunca                                                                                                            | Nunca                                                                            | Nunca                                                                                                                           | Nunca       | Nunca                                                  | Nunca                                                         | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                                            | Nunca                                                            | Nunca                                                      | Nunca                     |
| 2  | Nunca                                                                                                            | Nunca                                                                            | Nunca                                                                                                                           | Nunca       | Nunca                                                  | Nunca                                                         | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                                            | Nunca                                                            | Nunca                                                      | Nunca                     |
| 3  | Nunca                                                                                                            | Nunca                                                                            | Nunca                                                                                                                           | Nunca       | Nunca                                                  | Nunca                                                         | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                                            | Nunca                                                            | Nunca                                                      | Nunca                     |
| 4  | Nunca                                                                                                            | Nunca                                                                            | Nunca                                                                                                                           | Nunca       | Nunca                                                  | Nunca                                                         | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                                            | Nunca                                                            | Nunca                                                      | Nunca                     |
| 5  | Casi nunca                                                                                                       | Nunca                                                                            | Nunca                                                                                                                           | Nunca       | Nunca                                                  | Nunca                                                         | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                                            | Nunca                                                            | Nunca                                                      | Nunca                     |
| 6  | Casi nunca                                                                                                       | Nunca                                                                            | Nunca                                                                                                                           | Nunca       | Nunca                                                  | Nunca                                                         | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                                            | Nunca                                                            | Nunca                                                      | Nunca                     |
| 7  | Casi nunca                                                                                                       | Nunca                                                                            | Nunca                                                                                                                           | Nunca       | Nunca                                                  | Nunca                                                         | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                                            | Nunca                                                            | Nunca                                                      | Nunca                     |
| 8  | Casi nunca                                                                                                       | Nunca                                                                            | Nunca                                                                                                                           | Nunca       | Nunca                                                  | Nunca                                                         | Nunca                                                  | Nunca         | Casi nunca                                                                                                       | Nunca                                                            | Nunca                                                      | Nunca                     |
| 9  | Casi nunca                                                                                                       | Nunca                                                                            | Nunca                                                                                                                           | Nunca       | Nunca                                                  | Nunca                                                         | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                                            | Casi nunca                                                       | Nunca                                                      | Nunca                     |
| 10 | Casi nunca                                                                                                       | Nunca                                                                            | Casi nunca                                                                                                                      | Casi nunca  | Nunca                                                  | Casi nunca                                                    | Nunca                                                  | Nunca         | Casi nunca                                                                                                       | Nunca                                                            | Casi nunca                                                 | Nunca                     |
| 11 | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                                       | Casi nunca                                                                                                                      | Casi nunca  | Nunca                                                  | Casi nunca                                                    | Nunca                                                  | Nunca         | Casi nunca                                                                                                       | Nunca                                                            | Casi nunca                                                 | Nunca                     |
| 12 | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                                       | Casi nunca                                                                                                                      | Casi nunca  | Nunca                                                  | Casi nunca                                                    | Nunca                                                  | Nunca         | Casi nunca                                                                                                       | Nunca                                                            | Casi nunca                                                 | Nunca                     |
| 13 | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                                       | Casi nunca                                                                                                                      | Casi nunca  | Nunca                                                  | Casi nunca                                                    | Nunca                                                  | Nunca         | Casi nunca                                                                                                       | Nunca                                                            | Casi nunca                                                 | Nunca                     |
| 14 | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                                       | Casi nunca                                                                                                                      | Casi nunca  | Nunca                                                  | Casi nunca                                                    | Nunca                                                  | Nunca         | Casi nunca                                                                                                       | Nunca                                                            | Casi nunca                                                 | Nunca                     |
| 15 | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                                       | Casi nunca                                                                                                                      | Casi nunca  | Nunca                                                  | Casi nunca                                                    | Nunca                                                  | Nunca         | Casi nunca                                                                                                       | Nunca                                                            | Casi nunca                                                 | Nunca                     |
| 16 | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                                       | Casi nunca                                                                                                                      | Casi nunca  | Nunca                                                  | Casi nunca                                                    | Nunca                                                  | Nunca         | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                       | Casi nunca                                                 | Nunca                     |
| 17 | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                                       | Casi nunca                                                                                                                      | Casi nunca  | Nunca                                                  | Casi nunca                                                    | Nunca                                                  | Nunca         | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                       | Casi nunca                                                 | Nunca                     |
| 18 | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                                       | Casi nunca                                                                                                                      | Casi nunca  | Nunca                                                  | Casi nunca                                                    | Nunca                                                  | Nunca         | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                       | Casi nunca                                                 | Nunca                     |
| 19 | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                                       | Casi nunca                                                                                                                      | Casi nunca  | Casi nunca                                             | Casi nunca                                                    | Nunca                                                  | Casi nunca    | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                       | Casi nunca                                                 | Nunca                     |
| 20 | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                                       | Casi nunca                                                                                                                      | Casi nunca  | Casi nunca                                             | Casi nunca                                                    | Nunca                                                  | Casi nunca    | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                       | Casi nunca                                                 | Nunca                     |
| 21 | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                                       | Casi nunca                                                                                                                      | Casi nunca  | Casi nunca                                             | Casi nunca                                                    | Nunca                                                  | Casi nunca    | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                       | Casi nunca                                                 | Nunca                     |
| 22 | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                                       | Casi nunca                                                                                                                      | Casi nunca  | Casi nunca                                             | Casi nunca                                                    | Nunca                                                  | Casi nunca    | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                       | Casi nunca                                                 | Nunca                     |
| 23 | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                                       | Casi nunca                                                                                                                      | Casi nunca  | Casi nunca                                             | Casi nunca                                                    | Nunca                                                  | Casi nunca    | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                       | Casi nunca                                                 | A veces                   |
| 24 | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                                       | Casi nunca                                                                                                                      | Casi nunca  | Casi nunca                                             | Casi nunca                                                    | Nunca                                                  | Casi nunca    | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                       | Casi nunca                                                 | A veces                   |
| 25 | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                                       | Casi nunca                                                                                                                      | Casi nunca  | Casi nunca                                             | Casi nunca                                                    | Nunca                                                  | Casi nunca    | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                       | Casi nunca                                                 | A veces                   |
| 26 | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                                       | Casi nunca                                                                                                                      | Casi nunca  | Casi nunca                                             | A veces                                                       | Nunca                                                  | Casi nunca    | Casi nunca                                                                                                       | Casi nunca                                                       | Casi nunca                                                 | A veces                   |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

11°C Parc. soleado 17:16 3/03/2025

Sin titulo2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

|    | Nombre                                                                                                                          | Tipo   | Anchura | Decimales | Etiqueta            | Valores       | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida  | Rol     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|-----------|---------------------|---------------|----------|----------|------------|---------|---------|
| 1  | El personal administrativo no tiene conocimiento de la importancia de la información que se genera en el trabajo                | Número | 1       | 0         | El personal ad...   | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 2  | Recibo información clara y precisa de los datos que se necesitan para el trabajo                                                | Número | 1       | 0         | Recibo informa...   | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 3  | El personal responsable de la información no tiene conocimiento de la importancia de la información que se genera en el trabajo | Número | 1       | 0         | El personal res...  | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 4  | Competencia                                                                                                                     | Número | 1       | 0         | Competencia         | (1, Nunca)... | Ninguna  | 16       | Derecha    | Escala  | Entrada |
| 5  | Puedo acceder fácilmente a la información que necesito                                                                          | Número | 1       | 0         | Puedo acceder ...   | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 6  | Encuentro los datos que necesito en el tiempo que me interesa                                                                   | Número | 1       | 0         | Encuentro disp...   | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 7  | Los horarios de atención del personal no son adecuados                                                                          | Número | 1       | 0         | Los horarios de...  | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 8  | Accesibilidad                                                                                                                   | Número | 1       | 0         | Accesibilidad       | (1, Nunca)... | Ninguna  | 16       | Derecha    | Escala  | Entrada |
| 9  | El personal administrativo no tiene conocimiento de la importancia de la información que se genera en el trabajo                | Número | 1       | 0         | El personal ad...   | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 10 | Me explico detalladamente los datos que necesito para el trabajo                                                                | Número | 1       | 0         | Me explico de ...   | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 11 | El instituto utiliza medios efectivos para la comunicación                                                                      | Número | 1       | 0         | El instituto uti... | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 12 | Capacidad de comunicación                                                                                                       | Número | 1       | 0         | Capacidad de c...   | (1, Nunca)... | Ninguna  | 16       | Derecha    | Escala  | Entrada |
| 13 | El personal administrativo no tiene conocimiento de la importancia de la información que se genera en el trabajo                | Número | 1       | 0         | El personal ad...   | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 14 | Me siento bien cuando realizo consultas                                                                                         | Número | 1       | 0         | Me siento bien ...  | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 15 | El personal muestra disposición para ayudar                                                                                     | Número | 1       | 0         | El personal mu...   | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 16 | Cortesía                                                                                                                        | Número | 1       | 0         | Cortesía            | (1, Nunca)... | Ninguna  | 16       | Derecha    | Escala  | Entrada |
| 17 | ATENCIÓN AL CLIENTE                                                                                                             | Número | 1       | 0         | ATENCIÓN AL ...     | (1, Nunca)... | Ninguna  | 16       | Derecha    | Escala  | Entrada |
| 18 | Se previene de forma anticipada de las actividades                                                                              | Número | 1       | 0         | Se previene de ...  | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 19 | Existe un área administrativa que planifica las actividades                                                                     | Número | 1       | 0         | Existe un área ...  | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 20 | Se logran las metas propuestas en la planificación                                                                              | Número | 1       | 0         | Se logran las m...  | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 21 | Se desarrollan análisis y determinan estrategias de                                                                             | Número | 1       | 0         | Se desarrollan, ... | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 22 | Existe un manual de procedimientos para el seguimiento de los                                                                   | Número | 1       | 0         | Existe un manu...   | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 23 | Planificación                                                                                                                   | Número | 1       | 0         | Planificación       | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Escala  | Entrada |
| 24 | Cada personal administrativo realiza sus funciones                                                                              | Número | 1       | 0         | Cada personal ...   | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 25 | Cada personal administrativo realiza sus funciones                                                                              | Número | 1       | 0         | Cada personal ...   | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 26 | Existe una oficina administrativa especializada en                                                                              | Número | 1       | 0         | Existe una ofic...  | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 27 | Hay una gestión pertinente de las autoridades que                                                                               | Número | 1       | 0         | Hay una gestió...   | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |
| 28 | Organización                                                                                                                    | Número | 1       | 0         | Organización        | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Escala  | Entrada |
| 29 | Todas las oficinas administrativas se encuentran en                                                                             | Número | 1       | 0         | Todas las ofic...   | (1, Nunca)... | Ninguna  | 12       | Derecha    | Nominal | Entrada |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

11°C Parc. soleado 17:16 3/03/2025

Sin título2.xxy [Conjuntos Datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variable(s)

|    | El personal adm<br>nistrativo conoce<br>su trabajo | Recibí informac<br>ión clara y prec<br>isa de lo que m<br>e pidieron hac<br>er | El personal res<br>ponsable de m<br>i caso me aten<br>dió de maner<br>a eficiente | Competencia  | Puedo acceder f<br>ácilmente al se<br>rvicio adminis<br>trativo | Encuentro todo<br>el material nec<br>esario para la<br>atención | Los horarios de<br>atención del in<br>stituto son ade<br>cuados | Accesibilidad | El personal adm<br>nistrativo es co<br>nciente de las<br>necesidades de<br>los usuarios | Me expanden la<br>información ne<br>cesaria para s<br>eguirme | El Instituto uti<br>liza medios efec<br>tivos para comu<br>nicarse con m<br>igo | Capaci. |
|----|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 52 | A veces                                            | Casi siempre                                                                   | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | A veces                                                         | A veces                                                         | Casi nunca                                                      | A veces       | Casi siempre                                                                            | A veces                                                       | Casi siempre                                                                    |         |
| 53 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | A veces                                                         | A veces                                                         | Casi nunca                                                      | A veces       | Casi siempre                                                                            | A veces                                                       | Siempre                                                                         |         |
| 54 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | A veces                                                         | A veces                                                         | Casi nunca                                                      | A veces       | Casi siempre                                                                            | A veces                                                       | Siempre                                                                         |         |
| 55 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | A veces                                                         | A veces                                                         | Casi nunca                                                      | A veces       | Casi siempre                                                                            | A veces                                                       | Siempre                                                                         |         |
| 56 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | A veces                                                         | A veces                                                         | Casi nunca                                                      | A veces       | Casi siempre                                                                            | A veces                                                       | Siempre                                                                         |         |
| 57 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | A veces                                                         | A veces                                                         | Casi nunca                                                      | A veces       | Casi siempre                                                                            | A veces                                                       | Siempre                                                                         |         |
| 58 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | A veces                                                         | A veces                                                         | Casi nunca                                                      | A veces       | Casi siempre                                                                            | A veces                                                       | Siempre                                                                         |         |
| 59 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | A veces                                                         | A veces                                                         | Casi nunca                                                      | A veces       | Casi siempre                                                                            | A veces                                                       | Siempre                                                                         |         |
| 60 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | A veces                                                         | A veces                                                         | Casi nunca                                                      | A veces       | Casi siempre                                                                            | A veces                                                       | Siempre                                                                         |         |
| 61 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | A veces                                                         | A veces                                                         | Casi nunca                                                      | A veces       | Casi siempre                                                                            | A veces                                                       | Siempre                                                                         |         |
| 62 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | A veces                                                         | A veces                                                         | Casi nunca                                                      | A veces       | Casi siempre                                                                            | A veces                                                       | Siempre                                                                         |         |
| 63 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | A veces                                                         | A veces                                                         | Casi nunca                                                      | A veces       | Casi siempre                                                                            | A veces                                                       | Siempre                                                                         |         |
| 64 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | A veces                                                         | A veces                                                         | Casi nunca                                                      | A veces       | Casi siempre                                                                            | A veces                                                       | Siempre                                                                         |         |
| 65 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | Casi siempre                                                    | A veces                                                         | Casi nunca                                                      | A veces       | Casi siempre                                                                            | A veces                                                       | Siempre                                                                         |         |
| 66 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | Casi siempre                                                    | A veces                                                         | Casi nunca                                                      | A veces       | Casi siempre                                                                            | Casi siempre                                                  | Siempre                                                                         |         |
| 67 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | Casi siempre                                                    | A veces                                                         | Casi nunca                                                      | A veces       | Casi siempre                                                                            | Casi siempre                                                  | Siempre                                                                         |         |
| 68 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | Casi siempre                                                    | A veces                                                         | Casi nunca                                                      | A veces       | Casi siempre                                                                            | Casi siempre                                                  | Siempre                                                                         |         |
| 69 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | Casi siempre                                                    | A veces                                                         | Casi nunca                                                      | A veces       | Casi siempre                                                                            | Casi siempre                                                  | Siempre                                                                         |         |
| 70 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | Casi siempre                                                    | A veces                                                         | Casi nunca                                                      | A veces       | Casi siempre                                                                            | Casi siempre                                                  | Siempre                                                                         |         |
| 71 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | Casi siempre                                                    | A veces                                                         | Casi nunca                                                      | A veces       | Casi siempre                                                                            | Casi siempre                                                  | Siempre                                                                         |         |
| 72 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | Casi siempre                                                    | A veces                                                         | A veces                                                         | A veces       | Casi siempre                                                                            | Casi siempre                                                  | Siempre                                                                         |         |
| 73 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Siempre                                                                           | Casi siempre | Casi siempre                                                    | A veces                                                         | A veces                                                         | A veces       | Casi siempre                                                                            | Casi siempre                                                  | Siempre                                                                         |         |
| 74 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Siempre                                                                           | Casi siempre | Casi siempre                                                    | A veces                                                         | A veces                                                         | A veces       | Casi siempre                                                                            | Casi siempre                                                  | Siempre                                                                         |         |
| 75 | Casi siempre                                       | Casi siempre                                                                   | Siempre                                                                           | Casi siempre | Casi siempre                                                    | A veces                                                         | A veces                                                         | A veces       | Casi siempre                                                                            | Casi siempre                                                  | Siempre                                                                         |         |
| 76 | Casi siempre                                       | Siempre                                                                        | Siempre                                                                           | Siempre      | Casi siempre                                                    | Casi siempre                                                    | A veces                                                         | Casi siempre  | Casi siempre                                                                            | Casi siempre                                                  | Siempre                                                                         |         |
| 77 | Casi siempre                                       | Siempre                                                                        | Siempre                                                                           | Siempre      | Casi siempre                                                    | Casi siempre                                                    | A veces                                                         | Casi siempre  | Casi siempre                                                                            | Siempre                                                       | Siempre                                                                         |         |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode OK

11°C Parc. soleado ESP 17:16 12/12/2015

|    | El personal administrativo | Recibido por el personal administrativo | El personal administrativo | Competencia  | Puedo acceder a los servicios administrativos | Encuentro los servicios administrativos | Los horarios de atención son adecuados | Accesibilidad | El personal administrativo | Me explico el lenguaje administrativo | El personal administrativo |
|----|----------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|--------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|---------------|----------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| 25 | Casi nunca                 | Casi nunca                              | Casi nunca                 | Casi nunca   | Casi nunca                                    | Casi nunca                              | Nunca                                  | Casi nunca    | Casi nunca                 | Casi nunca                            | A veces                    |
| 26 | Casi nunca                 | Casi nunca                              | Casi nunca                 | Casi nunca   | Casi nunca                                    | A veces                                 | Nunca                                  | Casi nunca    | Casi nunca                 | Casi nunca                            | A veces                    |
| 27 | Casi nunca                 | Casi nunca                              | Casi nunca                 | Casi nunca   | Casi nunca                                    | A veces                                 | Casi nunca                             | Casi nunca    | Casi nunca                 | Casi nunca                            | A veces                    |
| 28 | Casi nunca                 | Casi nunca                              | Casi nunca                 | Casi nunca   | Casi nunca                                    | A veces                                 | Casi nunca                             | Casi nunca    | Casi nunca                 | Casi nunca                            | A veces                    |
| 29 | Casi nunca                 | Casi nunca                              | Casi nunca                 | Casi nunca   | Casi nunca                                    | A veces                                 | Casi nunca                             | Casi nunca    | A veces                    | Casi nunca                            | A veces                    |
| 30 | Casi nunca                 | Casi nunca                              | Casi nunca                 | Casi nunca   | Casi nunca                                    | A veces                                 | Casi nunca                             | Casi nunca    | A veces                    | Casi nunca                            | A veces                    |
| 31 | Casi nunca                 | Casi nunca                              | Casi nunca                 | Casi nunca   | Casi nunca                                    | A veces                                 | Casi nunca                             | Casi nunca    | A veces                    | A veces                               | A veces                    |
| 32 | A veces                    | Casi nunca                              | Casi nunca                 | Casi nunca   | Casi nunca                                    | Casi nunca                              | Casi nunca                             | Casi nunca    | A veces                    | A veces                               | Casi siempre               |
| 33 | A veces                    | Casi nunca                              | Casi nunca                 | Casi nunca   | Casi nunca                                    | Casi nunca                              | Casi nunca                             | Casi nunca    | A veces                    | A veces                               | Casi siempre               |
| 34 | A veces                    | Casi nunca                              | Casi nunca                 | Casi nunca   | Casi nunca                                    | Casi nunca                              | Casi nunca                             | Casi nunca    | A veces                    | A veces                               | Casi siempre               |
| 35 | A veces                    | Casi nunca                              | Casi nunca                 | Casi nunca   | Casi nunca                                    | Casi nunca                              | Casi nunca                             | Casi nunca    | A veces                    | A veces                               | Casi siempre               |
| 36 | A veces                    | A veces                                 | Casi nunca                 | A veces      | Casi nunca                                    | Casi nunca                              | Casi nunca                             | Casi nunca    | A veces                    | A veces                               | Casi siempre               |
| 37 | A veces                    | A veces                                 | Casi nunca                 | A veces      | Casi nunca                                    | Casi nunca                              | Casi nunca                             | Casi nunca    | A veces                    | A veces                               | Casi siempre               |
| 38 | A veces                    | A veces                                 | A veces                    | A veces      | Casi nunca                                    | Casi nunca                              | Casi nunca                             | Casi nunca    | A veces                    | A veces                               | Casi siempre               |
| 39 | A veces                    | A veces                                 | A veces                    | A veces      | Casi nunca                                    | Casi nunca                              | Casi nunca                             | Casi nunca    | A veces                    | A veces                               | Casi siempre               |
| 40 | A veces                    | A veces                                 | A veces                    | A veces      | Casi nunca                                    | Casi nunca                              | Casi nunca                             | Casi nunca    | A veces                    | A veces                               | Casi siempre               |
| 41 | A veces                    | A veces                                 | A veces                    | A veces      | Casi nunca                                    | Casi nunca                              | Casi nunca                             | Casi nunca    | A veces                    | A veces                               | Casi siempre               |
| 42 | A veces                    | A veces                                 | A veces                    | A veces      | A veces                                       | A veces                                 | Casi nunca                             | A veces       | A veces                    | A veces                               | Casi siempre               |
| 43 | A veces                    | A veces                                 | A veces                    | A veces      | A veces                                       | A veces                                 | Casi nunca                             | A veces       | A veces                    | A veces                               | Casi siempre               |
| 44 | A veces                    | A veces                                 | Casi siempre               | A veces      | A veces                                       | A veces                                 | Casi nunca                             | A veces       | A veces                    | A veces                               | Casi siempre               |
| 45 | A veces                    | A veces                                 | Casi siempre               | A veces      | A veces                                       | A veces                                 | Casi nunca                             | A veces       | A veces                    | A veces                               | Casi siempre               |
| 46 | A veces                    | A veces                                 | Casi siempre               | A veces      | A veces                                       | A veces                                 | Casi nunca                             | A veces       | A veces                    | A veces                               | Casi siempre               |
| 47 | A veces                    | A veces                                 | Casi siempre               | A veces      | A veces                                       | A veces                                 | Casi nunca                             | A veces       | A veces                    | A veces                               | Casi siempre               |
| 48 | A veces                    | Casi siempre                            | Casi siempre               | Casi siempre | A veces                                       | A veces                                 | Casi nunca                             | A veces       | A veces                    | A veces                               | Casi siempre               |
| 49 | A veces                    | Casi siempre                            | Casi siempre               | Casi siempre | A veces                                       | A veces                                 | Casi nunca                             | A veces       | A veces                    | A veces                               | Casi siempre               |
| 50 | A veces                    | Casi siempre                            | Casi siempre               | Casi siempre | A veces                                       | A veces                                 | Casi nunca                             | A veces       | Casi siempre               | A veces                               | Casi siempre               |



Sin titulo2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

|     | El personal administrativo no tiene conocimientos | Recibo información clara y precisa cuando se realiza el trabajo | El personal responsable de las actividades de manera eficiente | Competencia | Puedo acceder fácilmente a los servicios administrativos | Encuentro los espacios adecuados para la atención | Los horarios de atención del instituto son adecuados | Accesibilidad | El personal administrativo no tiene conocimientos | Me explico de manera clara y precisa cuando se realiza el trabajo | El instituto utiliza medios efectivos para la atención | Capacidad  |
|-----|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------|
| 79  | Casi siempre                                      | Siempre                                                         | Siempre                                                        | Siempre     | Casi siempre                                             | Casi siempre                                      | A veces                                              | Casi siempre  | Siempre                                           | Siempre                                                           | Siempre                                                | Siempre    |
| 80  | Casi siempre                                      | Siempre                                                         | Siempre                                                        | Siempre     | Siempre                                                  | Casi siempre                                      | A veces                                              | Casi siempre  | Siempre                                           | Siempre                                                           | Siempre                                                | Siempre    |
| 81  | Casi siempre                                      | Siempre                                                         | Siempre                                                        | Siempre     | Siempre                                                  | Casi siempre                                      | A veces                                              | Casi siempre  | Siempre                                           | Siempre                                                           | Siempre                                                | Siempre    |
| 82  | Casi siempre                                      | Siempre                                                         | Siempre                                                        | Siempre     | Siempre                                                  | Casi siempre                                      | A veces                                              | Casi siempre  | Siempre                                           | Siempre                                                           | Siempre                                                | Siempre    |
| 83  | Casi siempre                                      | Siempre                                                         | Siempre                                                        | Siempre     | Siempre                                                  | Casi siempre                                      | A veces                                              | Casi siempre  | Siempre                                           | Siempre                                                           | Siempre                                                | Siempre    |
| 84  | Casi siempre                                      | Siempre                                                         | Siempre                                                        | Siempre     | Siempre                                                  | Casi siempre                                      | A veces                                              | Casi siempre  | Siempre                                           | Siempre                                                           | Siempre                                                | Siempre    |
| 85  | Casi siempre                                      | Siempre                                                         | Siempre                                                        | Siempre     | Siempre                                                  | Casi siempre                                      | Casi siempre                                         | Siempre       | Siempre                                           | Siempre                                                           | Siempre                                                | Siempre    |
| 86  | Siempre                                           | Siempre                                                         | Siempre                                                        | Siempre     | Siempre                                                  | Casi siempre                                      | Casi siempre                                         | Siempre       | Nunca                                             | Siempre                                                           | Siempre                                                | Siempre    |
| 87  | Siempre                                           | Siempre                                                         | Siempre                                                        | Siempre     | Siempre                                                  | Casi siempre                                      | Casi siempre                                         | Siempre       | Nunca                                             | Siempre                                                           | Siempre                                                | Siempre    |
| 88  | Siempre                                           | Siempre                                                         | Siempre                                                        | Siempre     | Siempre                                                  | Casi siempre                                      | Casi siempre                                         | Siempre       | Nunca                                             | Siempre                                                           | Siempre                                                | Siempre    |
| 89  | Siempre                                           | Siempre                                                         | Siempre                                                        | Siempre     | Siempre                                                  | Casi siempre                                      | Casi siempre                                         | Siempre       | Nunca                                             | Siempre                                                           | Siempre                                                | Siempre    |
| 90  | Siempre                                           | Siempre                                                         | Siempre                                                        | Siempre     | Siempre                                                  | Casi siempre                                      | Casi siempre                                         | Siempre       | Nunca                                             | Siempre                                                           | Siempre                                                | Siempre    |
| 91  | Nunca                                             | Nunca                                                           | Nunca                                                          | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                             | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                             | Nunca                                                             | Nunca                                                  | Nunca      |
| 92  | Nunca                                             | Nunca                                                           | Nunca                                                          | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                             | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                             | Nunca                                                             | Nunca                                                  | Nunca      |
| 93  | Nunca                                             | Nunca                                                           | Nunca                                                          | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                             | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                             | Nunca                                                             | Nunca                                                  | Nunca      |
| 94  | Nunca                                             | Nunca                                                           | Nunca                                                          | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                             | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                             | Nunca                                                             | Nunca                                                  | Nunca      |
| 95  | Casi nunca                                        | Nunca                                                           | Nunca                                                          | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                             | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                             | Nunca                                                             | Nunca                                                  | Nunca      |
| 96  | Casi nunca                                        | Nunca                                                           | Nunca                                                          | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                             | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                             | Nunca                                                             | Nunca                                                  | Nunca      |
| 97  | Casi nunca                                        | Nunca                                                           | Nunca                                                          | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                             | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                             | Nunca                                                             | Nunca                                                  | Nunca      |
| 98  | Casi nunca                                        | Nunca                                                           | Nunca                                                          | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                             | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                             | Nunca                                                             | Nunca                                                  | Nunca      |
| 99  | Casi nunca                                        | Nunca                                                           | Nunca                                                          | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                             | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                             | Nunca                                                             | Nunca                                                  | Nunca      |
| 100 | Casi nunca                                        | Nunca                                                           | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                             | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                             | Nunca                                                             | Casi nunca                                             | Casi nunca |
| 101 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                             | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                             | Nunca                                                             | Casi nunca                                             | Casi nunca |
| 102 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                             | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                             | Nunca                                                             | Casi nunca                                             | Casi nunca |
| 103 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                             | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                             | Casi nunca                                                        | Casi nunca                                             | Casi nunca |
| 104 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                             | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                             | Casi nunca                                                        | Casi nunca                                             | Casi nunca |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 17:16 3/03/2025

Sin titulo2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

|     | El personal administrativo no tiene conocimientos | Recibo información clara y precisa cuando se realiza el trabajo | El personal responsable de las actividades de manera eficiente | Competencia | Puedo acceder fácilmente a los servicios administrativos | Encuentro los espacios adecuados para la atención | Los horarios de atención del instituto son adecuados | Accesibilidad | El personal administrativo no tiene conocimientos | Me explico de manera clara y precisa cuando se realiza el trabajo | El instituto utiliza medios efectivos para la atención | Capacidad    |
|-----|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------|
| 106 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Nunca                                                    | Casi nunca                                        | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                             | Casi nunca                                                        | Casi nunca                                             | Casi nunca   |
| 107 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Nunca                                                    | Casi nunca                                        | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                             | Casi nunca                                                        | Casi nunca                                             | Casi nunca   |
| 108 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Nunca                                                    | Casi nunca                                        | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                             | Casi nunca                                                        | Casi nunca                                             | Casi nunca   |
| 109 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Nunca                                                | Casi nunca    | Nunca                                             | Casi nunca                                                        | Casi nunca                                             | Casi nunca   |
| 110 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Nunca                                                | Casi nunca    | Nunca                                             | Casi nunca                                                        | Casi nunca                                             | Casi nunca   |
| 111 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Nunca                                                | Casi nunca    | Nunca                                             | Casi nunca                                                        | Casi nunca                                             | Casi nunca   |
| 112 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Nunca                                                | Casi nunca    | Nunca                                             | Casi nunca                                                        | Casi nunca                                             | Casi nunca   |
| 113 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Nunca                                                | Casi nunca    | Nunca                                             | Casi nunca                                                        | A veces                                                | A veces      |
| 114 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Nunca                                                | Casi nunca    | Nunca                                             | Casi nunca                                                        | A veces                                                | A veces      |
| 115 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Nunca                                                | Casi nunca    | Nunca                                             | Casi nunca                                                        | A veces                                                | A veces      |
| 116 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Nunca                                                | Casi nunca    | Nunca                                             | Casi nunca                                                        | A veces                                                | A veces      |
| 117 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Nunca                                                | Casi nunca    | Nunca                                             | Casi nunca                                                        | A veces                                                | A veces      |
| 118 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Nunca                                                | Casi nunca    | Nunca                                             | Casi nunca                                                        | A veces                                                | A veces      |
| 119 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Nunca                                                | Casi nunca    | Nunca                                             | Casi nunca                                                        | A veces                                                | A veces      |
| 120 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Nunca                                                | Casi nunca    | Nunca                                             | Casi nunca                                                        | A veces                                                | A veces      |
| 121 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Nunca                                                | Casi nunca    | Nunca                                             | Casi nunca                                                        | A veces                                                | A veces      |
| 122 | A veces                                           | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Nunca                                                | Casi nunca    | Casi nunca                                        | A veces                                                           | Casi siempre                                           | Casi siempre |
| 123 | A veces                                           | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Nunca                                                | Casi nunca    | Casi nunca                                        | A veces                                                           | Casi siempre                                           | Casi siempre |
| 124 | A veces                                           | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca    | Casi nunca                                        | A veces                                                           | Casi siempre                                           | Casi siempre |
| 125 | A veces                                           | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca    | Casi nunca                                        | A veces                                                           | Casi siempre                                           | Casi siempre |
| 126 | A veces                                           | A veces                                                         | Casi nunca                                                     | A veces     | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca    | Casi nunca                                        | A veces                                                           | Casi siempre                                           | Casi siempre |
| 127 | A veces                                           | A veces                                                         | Casi nunca                                                     | A veces     | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca    | Casi nunca                                        | A veces                                                           | Casi siempre                                           | Casi siempre |
| 128 | A veces                                           | A veces                                                         | A veces                                                        | A veces     | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca    | Casi nunca                                        | A veces                                                           | Casi siempre                                           | Casi siempre |
| 129 | A veces                                           | A veces                                                         | A veces                                                        | A veces     | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca    | Casi nunca                                        | A veces                                                           | Casi siempre                                           | Casi siempre |
| 130 | A veces                                           | A veces                                                         | A veces                                                        | A veces     | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca    | Casi nunca                                        | A veces                                                           | Casi siempre                                           | Casi siempre |
| 131 | A veces                                           | A veces                                                         | A veces                                                        | A veces     | Casi nunca                                               | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca    | Casi nunca                                        | A veces                                                           | Casi siempre                                           | Casi siempre |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 17:16 3/03/2025



Sin título:Zar [ConjuntosDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visite: 40 de 40 variables

|     | El personal administrativo<br>nuestro compromiso | Recibí informac<br>ción y a la p<br>recisión de<br>cuando el azo | El personal de<br>resumen de<br>la medida de<br>la eficiencia | Competencia  | Puedo acceder<br>fácilmente a<br>los servicios<br>de administración | Encuentro<br>todas las<br>necesidades<br>de atención | Los horarios<br>de atención<br>son adecuados | Accesibilidad | El personal<br>administrativo<br>es accesible<br>a la comunidad | Me expanden<br>la información<br>de los servicios | El sistema<br>de información<br>es efectivo<br>y confiable | Capac. |
|-----|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------|
| 133 | A veces                                          | A veces                                                          | A veces                                                       | A veces      | A veces                                                             | Casi nunca                                           | Casi nunca                                   | Casi nunca    | A veces                                                         | A veces                                           | Casi siempre                                               |        |
| 134 | A veces                                          | A veces                                                          | Casi siempre                                                  | A veces      | A veces                                                             | Casi nunca                                           | Casi nunca                                   | Casi nunca    | A veces                                                         | A veces                                           | Casi siempre                                               |        |
| 135 | A veces                                          | A veces                                                          | Casi siempre                                                  | A veces      | A veces                                                             | Casi nunca                                           | Casi nunca                                   | Casi nunca    | A veces                                                         | A veces                                           | Casi siempre                                               |        |
| 136 | A veces                                          | A veces                                                          | Casi siempre                                                  | A veces      | A veces                                                             | Casi nunca                                           | Casi nunca                                   | Casi nunca    | A veces                                                         | A veces                                           | Casi siempre                                               |        |
| 137 | A veces                                          | A veces                                                          | Casi siempre                                                  | A veces      | A veces                                                             | Casi nunca                                           | Casi nunca                                   | Casi nunca    | A veces                                                         | A veces                                           | Casi siempre                                               |        |
| 138 | A veces                                          | Casi siempre                                                     | Casi siempre                                                  | Casi siempre | A veces                                                             | Casi nunca                                           | Casi nunca                                   | Casi nunca    | A veces                                                         | A veces                                           | Casi siempre                                               |        |
| 139 | A veces                                          | Casi siempre                                                     | Casi siempre                                                  | Casi siempre | A veces                                                             | Casi nunca                                           | Casi nunca                                   | Casi nunca    | A veces                                                         | A veces                                           | Casi siempre                                               |        |
| 140 | A veces                                          | Casi siempre                                                     | Casi siempre                                                  | Casi siempre | A veces                                                             | Casi nunca                                           | Casi nunca                                   | Casi nunca    | A veces                                                         | A veces                                           | Casi siempre                                               |        |
| 141 | A veces                                          | Casi siempre                                                     | Casi siempre                                                  | Casi siempre | A veces                                                             | A veces                                              | Casi nunca                                   | A veces       | Casi siempre                                                    | A veces                                           | Casi siempre                                               |        |
| 142 | A veces                                          | Casi siempre                                                     | Casi siempre                                                  | Casi siempre | A veces                                                             | A veces                                              | Casi nunca                                   | A veces       | Casi siempre                                                    | A veces                                           | Casi siempre                                               |        |
| 143 | Casi siempre                                     | Casi siempre                                                     | Casi siempre                                                  | Casi siempre | A veces                                                             | A veces                                              | Casi nunca                                   | A veces       | Casi siempre                                                    | A veces                                           | Casi siempre                                               |        |
| 144 | Casi siempre                                     | Casi siempre                                                     | Casi siempre                                                  | Casi siempre | A veces                                                             | A veces                                              | Casi nunca                                   | A veces       | Casi siempre                                                    | A veces                                           | Casi siempre                                               |        |
| 145 | Casi siempre                                     | Casi siempre                                                     | Casi siempre                                                  | Casi siempre | A veces                                                             | A veces                                              | Casi nunca                                   | A veces       | Casi siempre                                                    | A veces                                           | Casi siempre                                               |        |
| 146 | Casi siempre                                     | Casi siempre                                                     | Casi siempre                                                  | Casi siempre | A veces                                                             | A veces                                              | A veces                                      | A veces       | Casi siempre                                                    | A veces                                           | Casi siempre                                               |        |
| 147 | Casi siempre                                     | Casi siempre                                                     | Casi siempre                                                  | Casi siempre | A veces                                                             | A veces                                              | A veces                                      | A veces       | Casi siempre                                                    | A veces                                           | Casi siempre                                               |        |
| 148 | Casi siempre                                     | Casi siempre                                                     | Casi siempre                                                  | Casi siempre | A veces                                                             | A veces                                              | A veces                                      | A veces       | Casi siempre                                                    | A veces                                           | Casi siempre                                               |        |
| 149 | Casi siempre                                     | Casi siempre                                                     | Casi siempre                                                  | Casi siempre | A veces                                                             | A veces                                              | A veces                                      | A veces       | Casi siempre                                                    | Casi siempre                                      | Casi siempre                                               |        |
| 150 | Casi siempre                                     | Casi siempre                                                     | Casi siempre                                                  | Casi siempre | A veces                                                             | A veces                                              | A veces                                      | A veces       | Casi siempre                                                    | Casi siempre                                      | Casi siempre                                               |        |
| 151 | Casi siempre                                     | Casi siempre                                                     | Casi siempre                                                  | Casi siempre | A veces                                                             | A veces                                              | A veces                                      | A veces       | Casi siempre                                                    | Casi siempre                                      | Casi siempre                                               |        |
| 152 | Casi siempre                                     | Casi siempre                                                     | Casi siempre                                                  | Casi siempre | A veces                                                             | A veces                                              | A veces                                      | A veces       | Casi siempre                                                    | Casi siempre                                      | Casi siempre                                               |        |
| 153 | Casi siempre                                     | Casi siempre                                                     | Casi siempre                                                  | Casi siempre | A veces                                                             | A veces                                              | A veces                                      | A veces       | Casi siempre                                                    | Casi siempre                                      | Casi siempre                                               |        |
| 154 | Casi siempre                                     | Casi siempre                                                     | Casi siempre                                                  | Casi siempre | A veces                                                             | A veces                                              | A veces                                      | A veces       | Casi siempre                                                    | Casi siempre                                      | Casi siempre                                               |        |
| 155 | Casi siempre                                     | Casi siempre                                                     | Casi siempre                                                  | Casi siempre | Casi siempre                                                        | Casi siempre                                         | A veces                                      | Casi siempre  | Casi siempre                                                    | Casi siempre                                      | Casi siempre                                               |        |
| 156 | Casi siempre                                     | Casi siempre                                                     | Casi siempre                                                  | Casi siempre | Casi siempre                                                        | Casi siempre                                         | A veces                                      | Casi siempre  | Casi siempre                                                    | Casi siempre                                      | Casi siempre                                               |        |
| 157 | Casi siempre                                     | Casi siempre                                                     | Casi siempre                                                  | Casi siempre | Casi siempre                                                        | Casi siempre                                         | A veces                                      | Casi siempre  | Casi siempre                                                    | Casi siempre                                      | Casi siempre                                               |        |
| 158 | Casi siempre                                     | Casi siempre                                                     | Casi siempre                                                  | Casi siempre | Casi siempre                                                        | Casi siempre                                         | A veces                                      | Casi siempre  | Casi siempre                                                    | Casi siempre                                      | Casi siempre                                               |        |

Visa de datos Visa de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unico de ON

11°C Parc. soleado 17:16 3/03/2025



Sin titulo2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

|     | El personal administrativo no tiene conocimientos suficientes para realizar el trabajo | Recibo información clara y precisa cuando se realiza el trabajo | El personal responsable de las actividades de la oficina no tiene conocimientos suficientes para realizar el trabajo | Competencia | Puedo acceder fácilmente a los servicios administrativos | Encuentro problemas al realizar el trabajo | Los horarios de atención del personal de la oficina no son adecuados | Accesibilidad | El personal administrativo no tiene conocimientos suficientes para realizar el trabajo | Me explico detalladamente los procedimientos de la oficina | El personal responsable de las actividades de la oficina no tiene conocimientos suficientes para realizar el trabajo | Capacidad    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 208 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                                      | Casi nunca                                                           | Casi nunca    | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                 | A veces                                                                                                              | A veces      |
| 209 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                                      | Casi nunca                                                           | Casi nunca    | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                 | A veces                                                                                                              | A veces      |
| 210 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                                      | Casi nunca                                                           | Casi nunca    | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                 | A veces                                                                                                              | A veces      |
| 211 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                                      | Casi nunca                                                           | Casi nunca    | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                 | A veces                                                                                                              | A veces      |
| 212 | A veces                                                                                | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                                      | Casi nunca                                                           | Casi nunca    | Casi nunca                                                                             | A veces                                                    | Casi siempre                                                                                                         | Casi siempre |
| 213 | A veces                                                                                | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                 | Casi nunca                                                           | Casi nunca    | Casi nunca                                                                             | A veces                                                    | Casi siempre                                                                                                         | Casi siempre |
| 214 | A veces                                                                                | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                 | Casi nunca                                                           | Casi nunca    | Casi nunca                                                                             | A veces                                                    | Casi siempre                                                                                                         | Casi siempre |
| 215 | A veces                                                                                | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                 | Casi nunca                                                           | Casi nunca    | Casi nunca                                                                             | A veces                                                    | Casi siempre                                                                                                         | Casi siempre |
| 216 | A veces                                                                                | A veces                                                         | Casi nunca                                                                                                           | A veces     | Casi nunca                                               | Casi nunca                                 | Casi nunca                                                           | Casi nunca    | Casi nunca                                                                             | A veces                                                    | Casi siempre                                                                                                         | Casi siempre |
| 217 | A veces                                                                                | A veces                                                         | Casi nunca                                                                                                           | A veces     | Casi nunca                                               | Casi nunca                                 | Casi nunca                                                           | Casi nunca    | Casi nunca                                                                             | A veces                                                    | Casi siempre                                                                                                         | Casi siempre |
| 218 | Nunca                                                                                  | Nunca                                                           | Nunca                                                                                                                | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                      | Nunca                                                                                                                | Nunca        |
| 219 | Nunca                                                                                  | Nunca                                                           | Nunca                                                                                                                | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                      | Nunca                                                                                                                | Nunca        |
| 220 | Nunca                                                                                  | Nunca                                                           | Nunca                                                                                                                | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                      | Nunca                                                                                                                | Nunca        |
| 221 | Nunca                                                                                  | Nunca                                                           | Nunca                                                                                                                | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                      | Nunca                                                                                                                | Nunca        |
| 222 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                           | Nunca                                                                                                                | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                      | Nunca                                                                                                                | Nunca        |
| 223 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                           | Nunca                                                                                                                | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                      | Nunca                                                                                                                | Nunca        |
| 224 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                           | Nunca                                                                                                                | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                      | Nunca                                                                                                                | Nunca        |
| 225 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                           | Nunca                                                                                                                | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                      | Nunca                                                                                                                | Nunca        |
| 226 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                           | Nunca                                                                                                                | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                      | Nunca                                                                                                                | Nunca        |
| 227 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                           | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                 | Nunca                                                                | Nunca         | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca   |
| 228 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Nunca                                                    | Casi nunca                                 | Nunca                                                                | Nunca         | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca   |
| 229 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Nunca                                                    | Casi nunca                                 | Nunca                                                                | Nunca         | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca   |
| 230 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Nunca                                                    | Casi nunca                                 | Nunca                                                                | Nunca         | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca   |
| 231 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Nunca                                                    | Casi nunca                                 | Nunca                                                                | Nunca         | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca   |
| 232 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Nunca                                                    | Casi nunca                                 | Nunca                                                                | Nunca         | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca   |
| 233 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Nunca                                                    | Casi nunca                                 | Nunca                                                                | Nunca         | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                 | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca   |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

11°C Parc. soleado 17:17 3/03/2025

Sin titulo2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

|     | El personal administrativo no tiene conocimientos suficientes para realizar el trabajo | Recibo información clara y precisa cuando se realiza el trabajo | El personal responsable de las actividades de la oficina no tiene conocimientos suficientes para realizar el trabajo | Competencia | Puedo acceder fácilmente a los servicios administrativos | Encuentro problemas al realizar el trabajo | Los horarios de atención del personal de la oficina no son adecuados | Accesibilidad | El personal administrativo no tiene conocimientos suficientes para realizar el trabajo | Me explico detalladamente los procedimientos de la oficina | El personal responsable de las actividades de la oficina no tiene conocimientos suficientes para realizar el trabajo | Capacidad  |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 181 | Nunca                                                                                  | Nunca                                                           | Nunca                                                                                                                | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                      | Nunca                                                                                                                | Nunca      |
| 182 | Nunca                                                                                  | Nunca                                                           | Nunca                                                                                                                | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                      | Nunca                                                                                                                | Nunca      |
| 183 | Nunca                                                                                  | Nunca                                                           | Nunca                                                                                                                | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                      | Nunca                                                                                                                | Nunca      |
| 184 | Nunca                                                                                  | Nunca                                                           | Nunca                                                                                                                | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                      | Nunca                                                                                                                | Nunca      |
| 185 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                           | Nunca                                                                                                                | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                      | Nunca                                                                                                                | Nunca      |
| 186 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                           | Nunca                                                                                                                | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                      | Nunca                                                                                                                | Nunca      |
| 187 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                           | Nunca                                                                                                                | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                      | Nunca                                                                                                                | Nunca      |
| 188 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                           | Nunca                                                                                                                | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                      | Nunca                                                                                                                | Nunca      |
| 189 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                           | Nunca                                                                                                                | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                      | Nunca                                                                                                                | Nunca      |
| 190 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                           | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca |
| 191 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca |
| 192 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca |
| 193 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca |
| 194 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                 | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca |
| 195 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                 | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca |
| 196 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                 | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca |
| 197 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                 | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca |
| 198 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                 | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca |
| 199 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                 | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca |
| 200 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                 | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca |
| 201 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                 | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca |
| 202 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                 | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca |
| 203 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                 | A veces                                                                                                              | A veces    |
| 204 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                 | A veces                                                                                                              | A veces    |
| 205 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                 | A veces                                                                                                              | A veces    |
| 206 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                      | Casi nunca                                                                                                           | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                                      | Nunca                                                                | Nunca         | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                 | A veces                                                                                                              | A veces    |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

11°C Parc. soleado 17:17 3/03/2025



Sin titulo2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

|     | El personal administrativo no tiene conocimientos | Recibo de información clara y precisa cuando se realiza el trabajo | El personal responsable de las actividades de manera eficiente | Competencia  | Puede acceder fácilmente a los servicios administrativos | Encuentra los espacios adecuados para el trabajo | Los horarios de atención del personal son adecuados | Accesibilidad | El personal administrativo no tiene conocimientos | Me explico detalladamente los procedimientos de seguridad | El instituto utiliza medios efectivos para el correo electrónico | Capacidad |
|-----|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------|
| 262 | A veces                                           | A veces                                                            | Casi siempre                                                   | A veces      | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | A veces                                           | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 263 | A veces                                           | A veces                                                            | Casi siempre                                                   | A veces      | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | A veces                                           | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 264 | A veces                                           | A veces                                                            | Casi siempre                                                   | A veces      | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | A veces                                           | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 265 | A veces                                           | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | A veces                                           | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 266 | A veces                                           | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | A veces                                           | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 267 | A veces                                           | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | Casi siempre                                      | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 268 | A veces                                           | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | Casi siempre                                      | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 269 | A veces                                           | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | Casi siempre                                      | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 270 | Casi siempre                                      | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | Casi siempre                                      | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 271 | Casi siempre                                      | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | Casi siempre                                      | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 272 | Casi siempre                                      | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | Casi siempre                                      | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 273 | Casi siempre                                      | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | Casi siempre                                      | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 274 | Casi siempre                                      | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | Casi siempre                                      | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 275 | Casi siempre                                      | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | Casi siempre                                      | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 276 | Casi siempre                                      | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | Casi siempre                                      | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 277 | Casi siempre                                      | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | Casi siempre                                      | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 278 | Casi siempre                                      | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | Casi siempre                                      | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 279 | Casi siempre                                      | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | Casi siempre                                      | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 280 | Casi siempre                                      | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | Casi siempre                                      | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 281 | Casi siempre                                      | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | Casi siempre                                      | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 282 | Casi siempre                                      | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | Casi siempre                                             | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | Casi siempre                                      | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 283 | Casi siempre                                      | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | Casi siempre                                             | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | Casi siempre                                      | Casi siempre                                              | Casi siempre                                                     |           |
| 284 | Casi siempre                                      | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | Casi siempre                                             | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | Casi siempre                                      | Casi siempre                                              | Casi siempre                                                     |           |
| 285 | Casi siempre                                      | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | Casi siempre                                             | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | Casi siempre                                      | Casi siempre                                              | Casi siempre                                                     |           |
| 286 | Casi siempre                                      | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | Casi siempre                                             | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | Casi siempre                                      | Casi siempre                                              | Casi siempre                                                     |           |
| 287 | Casi siempre                                      | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                   | Casi siempre | Casi siempre                                             | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | Casi siempre                                      | Casi siempre                                              | Casi siempre                                                     |           |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

11°C Parc. soleado 17:17 3/03/2025

Sin titulo2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

|     | El personal administrativo no tiene conocimientos | Recibo de información clara y precisa cuando se realiza el trabajo | El personal responsable de las actividades de manera eficiente | Competencia | Puede acceder fácilmente a los servicios administrativos | Encuentra los espacios adecuados para el trabajo | Los horarios de atención del personal son adecuados | Accesibilidad | El personal administrativo no tiene conocimientos | Me explico detalladamente los procedimientos de seguridad | El instituto utiliza medios efectivos para el correo electrónico | Capacidad |
|-----|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------|
| 235 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Nunca                                                    | Casi nunca                                       | Nunca                                               | Nunca         | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                | Casi nunca                                                       |           |
| 236 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                       | Nunca                                               | Casi nunca    | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                | Casi nunca                                                       |           |
| 237 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                       | Nunca                                               | Casi nunca    | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                | Casi nunca                                                       |           |
| 238 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                       | Nunca                                               | Casi nunca    | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                | Casi nunca                                                       |           |
| 239 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                       | Nunca                                               | Casi nunca    | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                | Casi nunca                                                       |           |
| 240 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                       | Nunca                                               | Casi nunca    | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                | A veces                                                          |           |
| 241 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                       | Nunca                                               | Casi nunca    | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                | A veces                                                          |           |
| 242 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                       | Nunca                                               | Casi nunca    | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                | A veces                                                          |           |
| 243 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | A veces                                          | Nunca                                               | Casi nunca    | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                | A veces                                                          |           |
| 244 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | A veces                                          | Casi nunca                                          | Casi nunca    | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                | A veces                                                          |           |
| 245 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | A veces                                          | Casi nunca                                          | Casi nunca    | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                | A veces                                                          |           |
| 246 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | A veces                                          | Casi nunca                                          | Casi nunca    | A veces                                           | Casi nunca                                                | A veces                                                          |           |
| 247 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | A veces                                          | Casi nunca                                          | Casi nunca    | A veces                                           | Casi nunca                                                | A veces                                                          |           |
| 248 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | A veces                                          | Casi nunca                                          | Casi nunca    | A veces                                           | A veces                                                   | A veces                                                          |           |
| 249 | A veces                                           | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                       | Casi nunca                                          | Casi nunca    | A veces                                           | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 250 | A veces                                           | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                       | Casi nunca                                          | Casi nunca    | A veces                                           | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 251 | A veces                                           | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                       | Casi nunca                                          | Casi nunca    | A veces                                           | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 252 | A veces                                           | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                     | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                       | Casi nunca                                          | Casi nunca    | A veces                                           | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 253 | A veces                                           | A veces                                                            | Casi nunca                                                     | A veces     | Casi nunca                                               | Casi nunca                                       | Casi nunca                                          | Casi nunca    | A veces                                           | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 254 | A veces                                           | A veces                                                            | Casi nunca                                                     | A veces     | Casi nunca                                               | Casi nunca                                       | Casi nunca                                          | Casi nunca    | A veces                                           | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 255 | A veces                                           | A veces                                                            | A veces                                                        | A veces     | Casi nunca                                               | Casi nunca                                       | Casi nunca                                          | Casi nunca    | A veces                                           | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 256 | A veces                                           | A veces                                                            | A veces                                                        | A veces     | Casi nunca                                               | Casi nunca                                       | Casi nunca                                          | Casi nunca    | A veces                                           | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 257 | A veces                                           | A veces                                                            | A veces                                                        | A veces     | Casi nunca                                               | Casi nunca                                       | Casi nunca                                          | Casi nunca    | A veces                                           | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 258 | A veces                                           | A veces                                                            | A veces                                                        | A veces     | Casi nunca                                               | Casi nunca                                       | Casi nunca                                          | Casi nunca    | A veces                                           | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 259 | A veces                                           | A veces                                                            | A veces                                                        | A veces     | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | Casi nunca    | A veces                                           | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |
| 260 | A veces                                           | A veces                                                            | A veces                                                        | A veces     | A veces                                                  | A veces                                          | Casi nunca                                          | A veces       | A veces                                           | A veces                                                   | Casi siempre                                                     |           |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

11°C Parc. soleado 17:17 3/03/2025



Sin titulo2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

|     | El personal administrativo no tiene conocimientos suficientes para realizar el trabajo | Recibo de información clara y precisa cuando se realiza el trabajo | El personal responsable no tiene habilidades suficientes para realizar el trabajo | Competencia | Puede acceder fácilmente a los servicios administrativos | Encuentro problemas al realizar el trabajo | Los horarios de atención del personal no son adecuados | Accesibilidad | El personal administrativo no tiene conocimientos suficientes para realizar el trabajo | Me explico detalladamente los procedimientos de atención al cliente | El personal administrativo no tiene conocimientos suficientes para realizar el trabajo | Capacidad  |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 316 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                 | Nunca                                                  | Casi nunca    | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                          | A veces                                                                                | A veces    |
| 317 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                 | Nunca                                                  | Casi nunca    | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                          | A veces                                                                                | A veces    |
| 318 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                 | Nunca                                                  | Casi nunca    | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                          | A veces                                                                                | A veces    |
| 319 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                 | Nunca                                                  | Casi nunca    | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                          | A veces                                                                                | A veces    |
| 320 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                 | Nunca                                                  | Casi nunca    | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                          | A veces                                                                                | A veces    |
| 321 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                 | Nunca                                                  | Casi nunca    | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                          | A veces                                                                                | A veces    |
| 322 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                 | Nunca                                                  | Casi nunca    | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                          | A veces                                                                                | A veces    |
| 323 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                 | Nunca                                                  | Casi nunca    | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                          | A veces                                                                                | A veces    |
| 324 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                 | Nunca                                                  | Casi nunca    | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                          | A veces                                                                                | A veces    |
| 325 | Nunca                                                                                  | Nunca                                                              | Nunca                                                                             | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Nunca                                                                                  | Nunca      |
| 326 | Nunca                                                                                  | Nunca                                                              | Nunca                                                                             | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Nunca                                                                                  | Nunca      |
| 327 | Nunca                                                                                  | Nunca                                                              | Nunca                                                                             | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Nunca                                                                                  | Nunca      |
| 328 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                              | Nunca                                                                             | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Nunca                                                                                  | Nunca      |
| 329 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                              | Nunca                                                                             | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Nunca                                                                                  | Nunca      |
| 330 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                              | Nunca                                                                             | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Nunca                                                                                  | Nunca      |
| 331 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                              | Nunca                                                                             | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Nunca                                                                                  | Nunca      |
| 332 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                              | Nunca                                                                             | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Nunca                                                                                  | Nunca      |
| 333 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                              | Casi nunca                                                                        | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Casi nunca                                 | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Casi nunca                                                                             | Casi nunca |
| 334 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Casi nunca                                                                             | Casi nunca |
| 335 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Casi nunca                                                                             | Casi nunca |
| 336 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Casi nunca                                                                             | Casi nunca |
| 337 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                          | Casi nunca                                                                             | Casi nunca |
| 338 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                          | Casi nunca                                                                             | Casi nunca |
| 339 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                          | Casi nunca                                                                             | Casi nunca |
| 340 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                          | Casi nunca                                                                             | Casi nunca |
| 341 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                          | Casi nunca                                                                             | Casi nunca |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 17:17 3/03/2025

Sin titulo2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

|     | El personal administrativo no tiene conocimientos suficientes para realizar el trabajo | Recibo de información clara y precisa cuando se realiza el trabajo | El personal responsable no tiene habilidades suficientes para realizar el trabajo | Competencia  | Puede acceder fácilmente a los servicios administrativos | Encuentro problemas al realizar el trabajo | Los horarios de atención del personal no son adecuados | Accesibilidad | El personal administrativo no tiene conocimientos suficientes para realizar el trabajo | Me explico detalladamente los procedimientos de atención al cliente | El personal administrativo no tiene conocimientos suficientes para realizar el trabajo | Capacidad  |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 289 | Casi siempre                                                                           | Casi siempre                                                       | Casi siempre                                                                      | Casi siempre | Casi siempre                                             | A veces                                    | A veces                                                | A veces       | Casi siempre                                                                           | Casi siempre                                                        | Siempre                                                                                | Siempre    |
| 290 | Casi siempre                                                                           | Casi siempre                                                       | Siempre                                                                           | Casi siempre | Casi siempre                                             | A veces                                    | A veces                                                | A veces       | Casi siempre                                                                           | Casi siempre                                                        | Siempre                                                                                | Siempre    |
| 291 | Casi siempre                                                                           | Casi siempre                                                       | Siempre                                                                           | Casi siempre | Casi siempre                                             | A veces                                    | A veces                                                | A veces       | Casi siempre                                                                           | Casi siempre                                                        | Siempre                                                                                | Siempre    |
| 292 | Casi siempre                                                                           | Casi siempre                                                       | Siempre                                                                           | Casi siempre | Casi siempre                                             | A veces                                    | A veces                                                | A veces       | Casi siempre                                                                           | Casi siempre                                                        | Siempre                                                                                | Siempre    |
| 293 | Casi siempre                                                                           | Siempre                                                            | Siempre                                                                           | Siempre      | Casi siempre                                             | Casi siempre                               | A veces                                                | Casi siempre  | Casi siempre                                                                           | Casi siempre                                                        | Siempre                                                                                | Siempre    |
| 294 | Nunca                                                                                  | Nunca                                                              | Nunca                                                                             | Nunca        | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Nunca                                                                                  | Nunca      |
| 295 | Nunca                                                                                  | Nunca                                                              | Nunca                                                                             | Nunca        | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Nunca                                                                                  | Nunca      |
| 296 | Nunca                                                                                  | Nunca                                                              | Nunca                                                                             | Nunca        | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Nunca                                                                                  | Nunca      |
| 297 | Nunca                                                                                  | Nunca                                                              | Nunca                                                                             | Nunca        | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Nunca                                                                                  | Nunca      |
| 298 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                              | Nunca                                                                             | Nunca        | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Nunca                                                                                  | Nunca      |
| 299 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                              | Nunca                                                                             | Nunca        | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Nunca                                                                                  | Nunca      |
| 300 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                              | Nunca                                                                             | Nunca        | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Nunca                                                                                  | Nunca      |
| 301 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                              | Nunca                                                                             | Nunca        | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Nunca                                                                                  | Nunca      |
| 302 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                              | Nunca                                                                             | Nunca        | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Nunca                                                                                  | Nunca      |
| 303 | Casi nunca                                                                             | Nunca                                                              | Casi nunca                                                                        | Casi nunca   | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Casi nunca                                                                             | Casi nunca |
| 304 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca   | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Casi nunca                                                                             | Casi nunca |
| 305 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca   | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Nunca                                                               | Casi nunca                                                                             | Casi nunca |
| 306 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca   | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                          | Casi nunca                                                                             | Casi nunca |
| 307 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca   | Nunca                                                    | Nunca                                      | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                          | Casi nunca                                                                             | Casi nunca |
| 308 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca   | Nunca                                                    | Casi nunca                                 | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                          | Casi nunca                                                                             | Casi nunca |
| 309 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca   | Nunca                                                    | Casi nunca                                 | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                          | Casi nunca                                                                             | Casi nunca |
| 310 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca   | Nunca                                                    | Casi nunca                                 | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                          | Casi nunca                                                                             | Casi nunca |
| 311 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca   | Nunca                                                    | Casi nunca                                 | Nunca                                                  | Nunca         | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                          | Casi nunca                                                                             | Casi nunca |
| 312 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca   | Casi nunca                                               | Casi nunca                                 | Nunca                                                  | Casi nunca    | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                          | Casi nunca                                                                             | Casi nunca |
| 313 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca   | Casi nunca                                               | Casi nunca                                 | Nunca                                                  | Casi nunca    | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                          | Casi nunca                                                                             | Casi nunca |
| 314 | Casi nunca                                                                             | Casi nunca                                                         | Casi nunca                                                                        | Casi nunca   | Casi nunca                                               | Casi nunca                                 | Nunca                                                  | Casi nunca    | Nunca                                                                                  | Casi nunca                                                          | Casi nunca                                                                             | Casi nunca |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 17:17 3/03/2025



Sin titulo2.sav (ConjuntoDatos1) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

|     | El personal administrativo demuestra conocimiento | Recibo información clara y precisa cuando se realiza | El personal responsable demuestra manera eficiente | Competencia | Puede acceder fácilmente a los servicios administrativos | Encuentro dispositivos de atención | Los horarios de atención del instituto son adecuados | Accesibilidad | El personal administrativo expone con claridad | Me explico detalladamente los procedimientos | El instituto utiliza medios efectivos de comunicación | Capac      |
|-----|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------|
| 331 | Casi nunca                                        | Nunca                                                | Nunca                                              | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                              | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                          | Nunca                                        | Nunca                                                 | Nunca      |
| 332 | Casi nunca                                        | Nunca                                                | Nunca                                              | Nunca       | Nunca                                                    | Nunca                              | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                          | Nunca                                        | Nunca                                                 | Nunca      |
| 333 | Casi nunca                                        | Nunca                                                | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                              | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                          | Nunca                                        | Casi nunca                                            | Casi nunca |
| 334 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                              | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                          | Nunca                                        | Casi nunca                                            | Casi nunca |
| 335 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                              | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                          | Nunca                                        | Casi nunca                                            | Casi nunca |
| 336 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                              | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                          | Nunca                                        | Casi nunca                                            | Casi nunca |
| 337 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                              | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                          | Casi nunca                                   | Casi nunca                                            | Casi nunca |
| 338 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                              | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                          | Casi nunca                                   | Casi nunca                                            | Casi nunca |
| 339 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                              | Nunca                                                | Nunca         | Nunca                                          | Casi nunca                                   | Casi nunca                                            | Casi nunca |
| 340 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                              | Nunca                                                | Nunca         | Casi nunca                                     | Casi nunca                                   | Casi nunca                                            | Casi nunca |
| 341 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Nunca                                                    | Nunca                              | Nunca                                                | Nunca         | Casi nunca                                     | Casi nunca                                   | Casi nunca                                            | Casi nunca |
| 342 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                              | Nunca                                                | Nunca         | Casi nunca                                     | Casi nunca                                   | Casi nunca                                            | Casi nunca |
| 343 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                              | Nunca                                                | Nunca         | Casi nunca                                     | Casi nunca                                   | Casi nunca                                            | Casi nunca |
| 344 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                              | Nunca                                                | Nunca         | Casi nunca                                     | Casi nunca                                   | Casi nunca                                            | Casi nunca |
| 345 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                              | Nunca                                                | Nunca         | Casi nunca                                     | Casi nunca                                   | Casi nunca                                            | Casi nunca |
| 346 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                              | Nunca                                                | Nunca         | Casi nunca                                     | Casi nunca                                   | A veces                                               | A veces    |
| 347 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                              | Nunca                                                | Nunca         | Casi nunca                                     | Casi nunca                                   | A veces                                               | A veces    |
| 348 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                              | Nunca                                                | Nunca         | Casi nunca                                     | Casi nunca                                   | A veces                                               | A veces    |
| 349 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                              | Nunca                                                | Nunca         | Casi nunca                                     | Casi nunca                                   | A veces                                               | A veces    |
| 350 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                              | Nunca                                                | Nunca         | Casi nunca                                     | Casi nunca                                   | A veces                                               | A veces    |
| 351 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                              | Casi nunca                                           | Casi nunca    | Casi nunca                                     | Casi nunca                                   | A veces                                               | A veces    |
| 352 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                              | Casi nunca                                           | Casi nunca    | A veces                                        | Casi nunca                                   | A veces                                               | A veces    |
| 353 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                              | Casi nunca                                           | Casi nunca    | A veces                                        | Casi nunca                                   | A veces                                               | A veces    |
| 354 | Casi nunca                                        | Casi nunca                                           | Casi nunca                                         | Casi nunca  | Casi nunca                                               | Nunca                              | Casi nunca                                           | Casi nunca    | A veces                                        | Casi nunca                                   | A veces                                               | A veces    |
| 355 |                                                   |                                                      |                                                    |             |                                                          |                                    |                                                      |               |                                                |                                              |                                                       |            |
| 356 |                                                   |                                                      |                                                    |             |                                                          |                                    |                                                      |               |                                                |                                              |                                                       |            |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

11°C Parc. soleado 17:17 3/03/2025



### ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 06 de Enero 2026

#### 1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: PAUL NOE APAZA HUMPIRI

Dirección: JR. JUAN VELASCO MZ. Q1 LOTE 8B URB. 9 DE OCTUBRE

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 44767711

Teléfono: 941 041 872 email: paulnoeah@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Escuela Profesional o Mención: \_\_\_\_\_

Título o Grado Académico a optar: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

Asesor: Dr. JESUS MAMANI MAMANI

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO ADMINISTRATIVO DE INSTITUTOS  
TECNOLÓGICOS PÚBLICOS DE LA REGIÓN PUNO, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Correlación, Manejo administrativo, Significativa, Competencia, Accesibilidad.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?

2

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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 ☐ Título ☐ 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 – P69

  
Firma de Autor

huella digital

06 de Enero del 2026

Fecha