



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**La Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Ugel -
Cusco 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Paullo Pimentel, Korayma Miyane (orcid.org/0000-0002-7775-1035)

ASESORA:

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre, por enseñarme a creer en mí.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I	INTRODUCCIÓN	1
II	MARCO TEÓRICO	5
III	METODOLOGÍA	10
1.1	Tipo y diseño de investigación	10
1.1.1	Tipo de investigación:	10
1.1.2	Diseño de Investigación:.....	10
1.2	Variables Y Operacionalización	11
1.2.1	Población.....	12
1.2.2	Muestra.....	13
1.2.3	Muestreo.....	13
1.2.4	Unidad de análisis	13
1.3	Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	13
1.4	Procedimiento	16
1.5	Métodos de análisis de datos.....	16
1.6	Aspectos éticos	16
IV	RESULTADOS	17
1.1	Resultados descriptivos de las variables Gestión Administrativa y Calidad de servicio.....	17
1.2	Prueba de hipótesis general.....	18
1.3	Prueba de hipótesis específicas.....	19
V	DISCUSIÓN.....	20
VI	CONCLUSIONES	24
	Referencias.....	27
	Anexos	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Ficha técnica de Cuestionario de Gestión administrativa.....	22
Tabla 2	Ficha técnica de Cuestionario de Calidad de servicio.....	23
Tabla 3	Expertos que realizaron la validación de los instrumentos.....	24
Tabla 4	Cálculo de la fiabilidad Variable Gestión administrativa.....	26
Tabla 5	Cálculo de la fiabilidad Variable Calidad del servicio.....	26
Tabla 6	Niveles de las variables Gestión Administrativa y Calidad de servicio.....	27
Tabla 7	Prueba de Hipótesis General.....	29
Tabla 8	Prueba de Hipótesis específicas.....	30

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Ilustración de los niveles de las variables Gestión Administrativa y Calidad de servicio administrativa.....	26
---	----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación como objetivo general establecer la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022. El estudio es de tipo básico, con un enfoque cuantitativo y de diseño correlacional no experimental. La muestra total fue de 96 personas escogidas a través de un muestreo por conveniencia. Se utilizaron formularios con escala Likerts como instrumentos de recolección de datos para cada variable, los resultados evidenciaron que el 23 % de los encuestados opina que tanto como la GA y la CS, se encuentran en niveles bajos, así mismo solo el 15% y el 21% evalúa como alto tanto a la GA y CS respectivamente, encontrándose que la mayoría de la muestra opina que la GA y CS se encuentra en un nivel medio. Del mismo modo, al aplicarse la prueba correlacional se alcanzó un indicador de correlación ($r = 0.801$) y como valor de significancia ($p < .001$), con lo cual se concluye que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución.

Palabras clave: Gestión administrativa, Calidad del servicio, Planeación, Organización, Dirección, Control.

ABSTRACT

The general objective of this research work is to establish the relationship between administrative management and quality of service in the UGEL (Cusco Local Educational Management Unit) - 2022. The study is of a basic type, with a quantitative approach and a non-experimental correlational design. The total sample was 96 people chosen through a convenience test. Forms with a Likerts scale were used as data collection instruments for each variable, the results showed that 23% of the respondents believe that both the GA and the CS are at low levels, likewise only 15% and the 21% evaluate both the GA and CS as high, respectively, finding that the majority of the sample thinks that the GA and CS are at a medium level. When applying the correlational test, a correlation indicator was achieved ($r = 0.801$) and as a significance value ($p < .001$), with which it is concluded that there is a direct and significant relationship between administrative management and quality of service in the institution.

Keywords: Administrative management, Service quality, Planning, Organization, Management, Control.

I INTRODUCCIÓN

Un pilar fundamental para que el Perú pueda lograr el desarrollo sostenible se basa en que su gestión pública sea modernizada. Es así que el Estado con la Secretaría de Gestión Pública (2020), se ha planteado dentro del marco de la Política Nacional y de los desafíos de desarrollo, equidad e inclusión, desarrollar las medidas necesarias con el fin de lograr una gestión pública más transparente.

Para lograr una gestión óptima que tenga como meta la mejora del servicio brindado hacia las personas priorizando sus requerimientos y necesidades es necesario que dicha gestión sea eficaz y que su funcionamiento interno sea llevado de manera adecuada y organizada, así los servicios brindados por las organizaciones, instituciones y autoridades representantes del estado peruano sea de provecho y ayuda para todos los ciudadanos , aunque es sabido que todas estas características idóneas de gestión llevan tiempo e inversión implementarlas debido a que es un trabajo de renovación desde el núcleo de las instituciones, pero que es necesario realizarlas para lograr satisfacer las demandas del usuario y brindar un mejor servicio que favorezca al desarrollo del país (García y García, 2010).

El desarrollo sostenible del Perú depende en gran medida de que se continúe modernizando la gestión pública, por lo se ha puesto en relevancia buscar crear la condiciones necesarias para que esta sea más eficaz y eficiente, como también transparente en su funcionamiento interno. Por lo cual se necesita mejorar la atención e información que se brinda a la ciudadanía, de acuerdo a sus necesidades y requerimientos (Casiano y Cueva, 2019).

Las diversas comunidades humanas (familias pueblos, ciudades, naciones, etc.) han empleado desde tiempos remotos la administración, pues es una de las disciplinas más elementales involucradas en el acto de la coordinación humana destinada al logro de objetivos, que se encarga de estudiar aquellos procesos productivos que tienen como objetivo conseguir el mayor beneficio de los recursos disponibles, es así como surge en respuesta a la necesidad por parte la población de contar tanto con el apoyo mutuo entre individuos, como con un regimiento de

normas que puedan guiar el funcionamiento de una institución social básica que contribuya al bienestar general (Fontalvo y Vergara, 2010).

A nivel mundial la gestión administrativa pública ha atravesado por muchas transformaciones a lo largo del tiempo, en su búsqueda de la mejora de los bienes o servicios que brinde, por medio de una correcta aplicación de los procesos en función a las demandas del entorno (Certo, 2001).

En América Latina también se puede apreciar este proceso evolutivo de la gestión administrativa en las entidades del estado con una búsqueda de modernizarse y dirigir sus funciones acorde a las necesidades del entorno social, creando programas o políticas que lo beneficien, a pesar de ello, la realidad actual de los gobiernos latinoamericanos indican que aún no se logra satisfacer todas las necesidades de la ciudadanía y por lo tanto no se logra cerrar todas esas brechas sociales, o en general no se siguen los lineamientos de los planes nacionales. Por ello la importancia de implementar una gestión administrativa que utilice metodologías y siga procedimientos estandarizados para optimizar los servicios que brinda y pueda cumplir satisfactoriamente su rol en el progreso de la sociedad (Casiano y Cueva, 2019).

Así mismo en el plano nacional, hoy en día hay una necesidad común entre los habitantes de que en entidades públicas los procesos sean transparentes y eficientes. Por ello, como se mencionaba al principio, el marco de la política Nacional ha marcado un precedente al priorizar en sus lineamientos la ejecución de una gestión pública por objetivos, eficiente y sobre todo transparente al rendir cuentas a la ciudadanía. Actualmente, tanto las instituciones públicas como las del sector privado, deben planear y construir un sistema que les permita mantener una mejora continua de todos los aspectos ya sea del servicio o producto que se brinda, siempre teniendo en cuenta las expectativas y necesidades del usuario o consumidor, de tal manera se mantendrá satisfecho al usuario o consumidor. Por lo cual es cada vez más frecuente y necesario valorar su opinión y percepciones que tenga sobre el bien o servicio ofrecido, esta estrategia permitiría conocer los conceptos y actitudes relacionadas a la atención brindada por la institución, y a partir de esta información se puede tomar decisiones que guíen sus procesos

(Moyano, 2011).

Es así como el estado se convierte en el garante principal para proveer bienes y servicios públicos, de acuerdo a las nuevas demandas sociales, así mismo se exige que mejore su capacidad de gestión y gobernabilidad, de esta manera contribuirá a la construcción de una mejor sociedad al brindar un servicio eficaz y eficiente (Pedraza, Verastegui y Bernal, 2014). A esto Moyano (2011) sostiene que el cliente que tiene la administración pública de sus servicios, es la ciudadanía y debe estar en la condición de responder a cada una de sus necesidades o derechos, priorizando asegurar que sus instituciones son modernas, y su visión, como misión sean acordes a las demandas de la ciudadanía y con procesos menos burocráticos.

Por todo lo expuesto, se plantea como **problema general** de ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la UGEL - CUSCO, 2022? Siendo los **problemas específicos** de la investigación los que se detallan a continuación: (1) ¿Cuál es la relación entre la planeación y calidad del servicio en la UGEL - CUSCO, 2022?, (2) ¿Cuál es la relación entre la organización y calidad del servicio en la UGEL - CUSCO, 2022?, (3) ¿Cuál es la relación entre la dirección y calidad del servicio en la UGEL – CUSCO, 2022?, y (4) ¿Cuál es la relación entre el control y calidad del servicio en la UGEL - CUSCO, 2022?

La investigación tiene una justificación **teórica** puesto que contribuye con la literatura sobre gestión administrativa a nivel institucional en nuestro país, de igual manera mediante las conclusiones se puede dar a conocer el estado actual de las variables estudiadas. En cuanto a lo **práctico**, esta investigación se justifica debido a que en el contexto realizado existe la necesidad de modernizar la gestión administrativa y de tal manera el gobierno pueda cubrir los requerimientos básicos de sus habitantes. Por último, se justifica de manera **metodológica**, debido a que mediante la validación y aplicación de los instrumentos que evaluarán cada una de las variables, se podrá demostrar su confiabilidad y validez, y estar a disposición para futuros trabajos de investigación.

Por otro lado, el **objetivo general** planteado es establecer la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa

Local Cusco – 2022. Los **objetivos específicos** son: (1) Establecer la relación entre la planeación y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022, (2) Establecer la relación entre la organización y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022, (3) Establecer la relación entre la dirección y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022, (4) Establecer la relación entre el control y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022.

Así mismo la **hipótesis general** es: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022. Las **hipótesis específicas** son: (1) Existe una relación directa y significativa entre la planeación y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022, (2) Existe una relación directa y significativa entre la organización y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022, (3) Existe una relación directa y significativa entre la dirección y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022, y (4) Existe una relación directa y significativa entre el control y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco, 2022.

II MARCO TEÓRICO

Dentro de los **antecedentes nacionales**, se tuvo en cuenta el trabajo realizado por **(1) Cumpa, L. (2017)** donde se buscó establecer la relación que guarda las variables gestión administrativa y la calidad del servicio dentro de un centro de estudio pre universitario, siendo la metodología empleada de corte cuantitativo y correlacional, 266 alumnos y 61 docentes se tuvo como participantes en la muestra, a quienes se les pregunto su apreciación en relación a las variables ya mencionadas. La investigación revelo que existe entre las variables un nivel alto de correlación positiva, indicándonos que si se mejorara la gestión, se conseguiría en los estudiantes un alto nivel de satisfacción. De igual manera, **(2) Saavedra, J. (2018)** busco también determinar si existe correlación entre las variables estudiadas. El diseño no experimental de nivel correlacional fue utilizado en la investigación. De los resultados obtenidos, se encuentra que la calidad de servicio es percibida como deficiente por el 42%, el 35% lo considero como regular y finalmente el 23% indico que es buena la atención. En cuanto a la estadística inferencial, se demostró la relación positiva y significativa de las variables. Asimismo **(3) Trigoso, R. (2019)** también busco determinar la relación que existía entre ambas variables en una Unidad Ejecutora. La investigación fue de tipo descriptivo, no experimental y correlacional. En los resultados la variable calidad de servicio se encontró en un nivel de regular, y la Gestión Administrativa, en un nivel regular – bajo. A través de los resultados, se infirió que existe una clara correlación entre una ineficiente gestión con la desaprobación del servicio por parte de los usuarios. Por último **(4) Nuñez, L. et al (2019)**, realizo una investigación con el fin de determinar la influencia de la competencia administrativas que poseen los directores sobre la calidad del servicio educativo que se ofrece una UGEL de Lima. Para ello se llevó a una investigación básica, de corte transversal no experimental. Se aplicó 2 escalas de percepción en una muestra de 154 maestros. Los resultados indicaron que el 72% de los maestros opinan que sus directores si poseían las habilidades necesarias para administrar la institución, así mismo el 84% perciben que la calidad de los servicios que ofrecen está en un alto nivel. Se concluye si

existe una influencia de las competencias administrativas sobre la calidad de servicio que ofrecen en las instituciones evaluadas.

En cuanto a los **antecedentes internacionales**, se encuentra la investigación realizada por **(1) Vargas (2021)**, quien busco identificar que procesos de la gestión administrativa influyen sobre la calidad del servicio en una institución pública de Ecuador, con el fin de proponer alternativas de mejora. Con ese objetivo se realizó un estudio descriptivo, donde se hace un análisis a profundidad sobre las variables estudiadas, así mismo se utilizó encuestas y entrevistas con preguntas estructuradas como instrumento de recolección de datos sobre la muestra seleccionada. Dentro de los resultados, se observó que 88% de los evaluados consideraban que la atención brindada por la institución no era la más óptima y se debería mejorar, de igual manera existe una inconformidad general debido a que no existe una organización adecuada entre áreas. Se concluye que los procesos de Gestión administrativa deben ser ejecutados de manera integral, sin descuidar factores como la motivación a los servidores, para que estos puedan tener un buen desempeño laboral y se pueda alcanzar la visión y misión de la institución. **(2) Kant y Jaiswal (2017)**, realizaron un estudio con el objetivo de identificar cual es el impacto en los usuarios que tiene las dimensiones de la calidad del servicio sobre su satisfacción un grupo de bancos estatales de la India. Se empleó un estudio correlacional a través del uso de encuestas en un muestreo intencional, siendo la muestra final 480 usuarios. Se encontró que las dimensiones Tangibilidad, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta y Empatía son las que constituyen un predictor más significativo en la satisfacción y calidad de servicio percibida. **(3) Santiago (2016)**, investigo si la gestión administrativa de una municipalidad lograba satisfacer las necesidades de sus usuarios, por ello realizo un estudio de tipo cuantitativo, de carácter correlacional no experimental, el muestreo fue aleatoria no intencional con un total de 421 usuarios, quienes fueron evaluados a través de 2 cuestionarios. Se encontró una correlación significativa y positiva entre las dimensiones de las variables estudiadas (rho Spearman de 0,816), así mismo, se pudo ver que el control fue la variable con mayor relevancia dentro de los procesos de gestión administrativa. Por ultimo **(4) Tórrez, A. (2016)**, analizo el impacto de la gestión administrativa sobre la búsqueda de mejora en la calidad de

los servicios y productos que ofrece en una empresa de Nicaragua, a través de un estudio cuantitativo de diseño descriptivo. Los resultados concluyeron que la empresa no seguía con un plan estratégico claro, por lo tanto carecer de estrategias, se utilizaba un sistema de administración empírico. Así mismo carecían de un plan de aseguramiento de calidad, lo que dificultaba hacer una revisión clara de los procesos internos de calidad, por lo tanto no se ejecutaban acciones de mejora.

Por otro lado, referente sobre la **variable 1, Gestión administrativa**, según indica la **Real Academia Española (RAE)**, gestión proviene de la acción y consecuencia resultante de administrar o gestionar, en tanto que la administración está relacionado con gobernar y ejercer autoridad sobre las personas y territorios habitados por dicha población, así como, de dirigir una institución.

Según Terry y Franklin (2009) el concepto gestión administrativa ha evolucionado junto a las ciencias administrativas, y es conceptualizado como un conjunto de procesos particulares que contiene actividades de planificación, organización, ejecución y control que se realizan con un determinado objetivo, haciendo uso de recursos materiales y humanos.

Para Koontz y Weihrich (2007) se administra una organización mediante el uso de cuatro funciones específicas: planeación, organización, dirección y control, estos mecanismos logran que la gestión sea eficaz y eficiente en sus procesos, de tal manera que se utilice adecuadamente todo el recurso humano, material y financiero y se logre cumplir con las metas.

Por otro lado Gallego (2013) indica que el proceso de la gestión administrativa está constituida por diversos elementos que coordinan entre sí en función a la misión de la organización y así ofrecer servicios y productos enfocados en cumplir con los requerimientos y expectativas de los usuarios. A esto Armstrong, y Kotler (2013) acotan que para conseguir resultados, un elemento fundamental son los equipos de trabajo y las personas, pues la gestión administrativa se apoya y funciona a través de ellas.

Existen muchas teorías y enfoques sobre la gestión administrativa, y a continuación se presentara los cinco más relevantes (Chiavenato, 2014).

- La Teoría Científica: Esta teoría cuenta con variables relacionadas a aspectos económicos como el empleo de tiempo, eficiencia y costos, haciendo uso del método científico.
- la Teoría Funcional: Esta teoría se enfoca en la estructura funcional como principal característica, la organización es comprendida como una suma de partes u órganos independientes que tienen que interrelacionarse y cooperar entre ellas.
- la Teoría Burocrática: Propone un teoría en el que la organización enfoca todos los esfuerzos en el producto sea esté un servicio o un bien, y sea este de provecho para la sociedad, enfatizando en la organización jerárquica y la eficiencia técnica.
- la Teoría de las Relaciones Humanas: Esta teoría enfoca sus esfuerzos en cubrir las principales necesidades de la humanidad, busca que exista una adecuada complementariedad y codependencia entre el medio ambiente y seres humanos, los avances tecnológicos y crecimiento empresarial.
- La Teoría de Sistemas: La perspectiva integradora y holística es su característica más relevante, ofrece en la practica un espacio ideal para que la comunicación entre diversas áreas sea fluida y exista la interrelación.

Para **Fayol (1969)**, la variable gestión administrativa tiene las siguientes dimensiones: Planeación, Organización, Coordinación y Control.

La primera dimensión, Planeación equivale a un programa de acción a seguir, define de manera específica los objetivos a lograr por parte de la organización, estableciendo los procesos ideales a fin de conseguirlos, incorporando el tiempo y el orden de ejecución. **La segunda dimensión, Organización** brinda una estructura general entre elementos materiales y humanos, logrando de manera conjunta alcanzar la planificación y objetivos formulados, analizando y especificando las funciones de los niveles jerárquicos como de sus métodos de trabajo. **La tercera dimensión, Dirección**, nos menciona sobre la realización de los planes acorde a la estructura organizacional, a través

del liderazgo y motivación hacia los colaboradores para que se involucren y contribuyan a alcanzar los objetivos desarrollados y la **última dimensión, Control**, consiste en revisar y medir los resultados de las actividades, cumplimiento de normas y desempeño para asegurar que estos se ajusten a las actividades y metas planificadas. Así mismo, tiene una función correctiva para que las demás dimensiones se ejecuten con éxito.

Por otro lado, respecto a la **variable 2, calidad del servicio**, la calidad es definida de acuerdo a la **Real Academia Española (RAE)**, como aquella característica inherente a algo o conjunto de ellas, a través de los cuales se puede juzgar y estimar su valor.

La calidad de servicio de acuerdo a Armstrong y Kotler, (2013) viene a ser la suma de rasgos y características del servicio, que influye en la capacidad que tiene para cubrir los requerimientos explícitos o latentes de los usuarios.

De acuerdo a Fontalvo y Vergara (2010), agregan que la calidad en el servicio también engloba al conjunto de funciones intrínsecas que en medida alguna cumple con lo ofrecido o cubre la necesidad y expectativa del cliente.

Por otro lado, Duque (2005), hace referencia a que existe correlación entre el término calidad en el servicio con las actitudes de las instituciones de desarrollar y mantener hábitos que permitan conocer lo que espera y necesita el cliente, por lo tanto ofrecerle el servicio de manera accesible, ágil, flexible, oportuna y segura, así mismo, garantizar estas características aun cuando surjan imprevistos, logrando así brindar comprensión, al cliente, evocándole la sensación de ser tratado y servido personalmente, de manera diligente y eficaz, recibiendo mayor valor al esperado, lo cual a largo plazo se convierte en un mayor ingreso y menor costo para la organización como efecto.

En relación a las dimensiones de la variable Calidad de servicios son cinco, se asume lo propuesto por Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) en su escala SERVQUAL que busca evaluar la calidad de servicio, los cinco elementos ya mencionados comprenden características del servicio, percibidos por los usuarios lo cual les faculta valorar y estimar la calidad de servicio que reciben.

En lo que respecta a la **dimensión 1 confiabilidad**, hace referencia a la confiabilidad, siendo esta la facultad para efectuar de manera cuidadosa y confiable el servicio prometido. La **dimensión 2, capacidad de respuesta**, relacionada con la predisposición de asistencia al usuario, como satisfacer sus necesidades mediante un servicio rápido y eficiente, al realizar acciones como brindar atención oportuna y ágil de consultas y reclamos. La **dimensión 3, empatía**, es la habilidad de la organización para brindar un servicio de manera personalizada y mostrar interés por conocer aquellas necesidad o expectativa que tenga el usuario y la **dimensión 4, tangibilidad**, se encuentra en relación a los bienes tangibles que son indispensables para la realización de actividades de manera adecuada, entre ellos se encuentran las características de los equipos, materiales y materia prima.

III METODOLOGÍA

1.1 Tipo y diseño de investigación

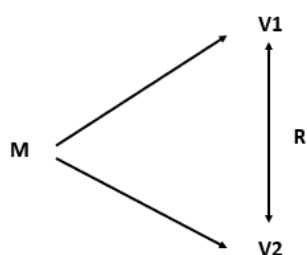
1.1.1 Tipo de investigación:

La investigación es de tipo básico también denominada pura, de acuerdo a Zorrilla (1993) tiene como principal interés la generación de nuevos conocimientos de una realidad concreta de manera sistemática.

1.1.2 Diseño de Investigación:

Se realizó una investigación no experimental: descriptivo, ya que se define y mide las propiedades de las variables, como también es correlacional, puesto que se evalúa el grado de asociación existente entre variables (Creswell, 2017).

Esquema del diseño de la investigación:



M: Muestra

V1: Variable 1, Gestión administrativa

V2: Variable 2, Calidad del servicio

R: Relación entre las variables

1.2 Variables Y Operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual

Constituida por diversos elementos que coordinan entre sí en función a la misión de la organización y así ofrecer servicios y productos enfocados en cumplir con los requerimientos y expectativas de los usuarios (Terry y Franklin, 2009)

Definición operacional

Se usó un test de elaboración propia basado en lo expuesto en la teoría de **Fayol (1969)**, (“test de gestión administrativa”), que está conformada por las siguientes dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y Control.

Escala de medición: Se utilizó la escala de Likert, con los siguientes valores:

1: Totalmente desacuerdo

2: En desacuerdo

3: De acuerdo

4: Totalmente de acuerdo

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual

Conformada por la suma de todas las características y rasgos del servicio, influyendo en su capacidad para cubrir los requerimientos explícitos o latentes de los usuarios (Armstrong y Kotler, 2013)

Definición operacional

Se usó un test adaptado basado en la prueba estandarizada SERVQUAL, desarrollado por sus autores **Zeithaml, Bitner y Gremler (2009)**, tiene por objetivo evaluar la calidad de servicio, teniendo a la confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad como sus dimensiones.

Escala de medición: Se utilizó la escala de Likert, con los siguientes valores:

1: Totalmente desacuerdo

2: En desacuerdo

3: De acuerdo

4: Totalmente de acuerdo

3.3 Población, muestra y muestreo

1.2.1 Población

Para **Sampieri y Mendoza (2018)**, definen la población como la integridad del fenómeno a estudiar, donde el conjunto de todos los casos concuerdan con una serie de especificaciones. Las entidades que la conforman disponen de características comunes, las cuales se estudian dando origen a los datos de la investigación.

Los funcionarios de la UGEL- CUSCO y usuarios de esta son la población de estudio, tomando los siguientes criterios de inclusión.

Criterios de inclusión:

- El personal administrativo de la UGEL CUSCO, que labore en la institución más de 1 año.
- Usuarios de la UGEL CUSCO (Padres de familia, estudiantes, etc.) que hayan solicitado los servicios de la institución.

Criterios de exclusión:

- Menores de 18 años.
- Personas que no quieren formar parte de la investigación.

1.2.2 Muestra

Según **Palella y Martins (2008)**, consideran como muestra a aquella parte de la población que tienen características compartidas y son representativas de esta. Para este estudio se consideró a usuarios y administrativos del día 8 de julio del 2022.

1.2.3 Muestreo

Se realizó un muestreo no probabilístico intencionado, según **Otzen y Manderola (2017)**, esta técnica permite elegir sujetos de acuerdo al juicio del investigador conforme al objetivo de la investigación. Es así que se estimó una muestra representativa de 96 usuarios atendidos durante el día de investigación a voluntad.

1.2.4 Unidad de análisis

Individuos mayores de 18 años que trabajan en la UGEL o han realizado trámites en esta.

1.3 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Se utilizó los **cuestionarios como instrumento** para recolectar datos, de acuerdo a Arias (2016), este método recolecta información acerca de un tema de interés o sobre el mismo evaluado de manera metodológica y sistemática en un determinado grupo o muestra

El cuestionario para medir la Variable 1 (gestión administrativa) se elaboró un cuestionario adaptado a la realidad de la organización, y de igual manera para la Variable 2 (Calidad del servicio) basado en el SERQVUAL. Habiendo sido los dos instrumentos evaluados mediante juicio de expertos para obtener su validez y así mismo, pasaron prueba de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.

Tabla 1. Ficha técnica de Cuestionario de Gestión administrativa

Denominación	Cuestionario: Gestión administrativa
Autor:	Korayma Miyane Paullo Pimentel
Basado en	Teoría
Administración:	Individual
Duración:	10 min.
Aplicación:	18 años en adelante Usuarios de La unidad Educativa Local - Cusco. Personal administrativo
Objetivo:	Establecer mediante una encuesta la actual gestión administrativa de la Institución.
Descripción:	El cuestionario contiene 15 preguntas de escala tipo Likert del 1 al 4. Planeación
Dimensiones:	Organización Coordinación Control

Tabla 2: Ficha técnica de Cuestionario de Calidad de servicio

Denominación	Cuestionario: Calidad de servicio
Autor:	Korayma Miyane Paullo Pimentel
Basado en	Zeithaml, Bitner y Gremler (2009)
Administración:	Individual

Duración:	10 min.
Aplicación:	18 años en adelante Usuarios de La unidad Educativa Local - Cusco. Personal administrativo
Objetivo:	Establecer mediante una encuesta la calidad de servicio brindada por la Institución.
Descripción:	El cuestionario contiene 13 preguntas de escala tipo Likert del 1 al 4.
Dimensiones:	Confiabilidad Organización Empatía Tangibilidad

Validez de los instrumentos

Se sometieron los instrumentos al juicio de expertos, los cuales evaluaron los cuestionarios basados en la relevancia, pertinencia y claridad de las mismas.

Tabla 3: Expertos que realizaron la validación de los instrumentos

Expertos	Resultados de calificación
Dra. Bertha Silva Narvaste	Aprobado
Dra. Nelida Paullo Davalos	Aprobado
Mg. Alberto Evans Majo Marrufo	Aprobado

Confiabilidad

La confiabilidad o fiabilidad de un instrumento de medida es definida por **Sampieri y Mendoza (2018)**, como la consistencia o estabilidad de una medida.

A través del software IBM SPSS Statistics versión 26, se puso a prueba los ítems de cada instrumento, evaluando la confiabilidad de estas a través del estadístico Alfa de Cronbach.

**Tabla 4: Cálculo de la fiabilidad
Variable Gestión Administrativa**

Alfa de Cronbach	Nº elementos
.83	15

**Tabla 5: Cálculo de la fiabilidad
Variable Calidad del servicio**

Alfa de Cronbach	Nº elementos
.94	13

1.4 Procedimiento

El instrumento fue aplicado de manera presencial, contado con el acta de consentimiento donde se informó sobre el proceso y el objetivo de la investigación, la cual fue anónima garantizando la confiabilidad de los datos consignados. El procesamiento de los datos se llevó a cabo con la ayuda del programa estadístico **SPSS 25.0.0.**

1.5 Métodos de análisis de datos

Primeramente se evaluó la normalidad de los datos a través del programa estadístico SPSS 25.00, donde se encontró que los datos seguían una distribución no paramétrica y siendo la muestra más de 50 individuos, se procedió a tratar los datos a través del estadístico de Rho de Spearman. Asimismo tanto la estadística descriptiva e inferencia de ambas escalas se desarrollaron en el programa. La confiabilidad de los instrumentos de investigación se sometieron a un análisis de consistencia interna haciendo uso del estadístico de Alfa de Cronbach, en el cual son aceptables valores superiores a 0.60 (Aiken, 2000).

1.6 Aspectos éticos

Para la realización de la presente investigación se tomó en cuenta el debido seguimiento de las buenas prácticas de ética, tales como el reconocimiento de

autoría en cuanto se debe a aspectos teóricos citándolos haciendo uno de las normas APA 7ma edición, al momento de redactar el marco teórico y la parte metodológica. Igualmente, se dio especial importancia al consentimiento informado y el principio de confidencialidad en la recolección de los datos durante la elaboración del presente trabajo.

IV RESULTADOS

1.1 Resultados descriptivos de las variables Gestión Administrativa y Calidad de servicio

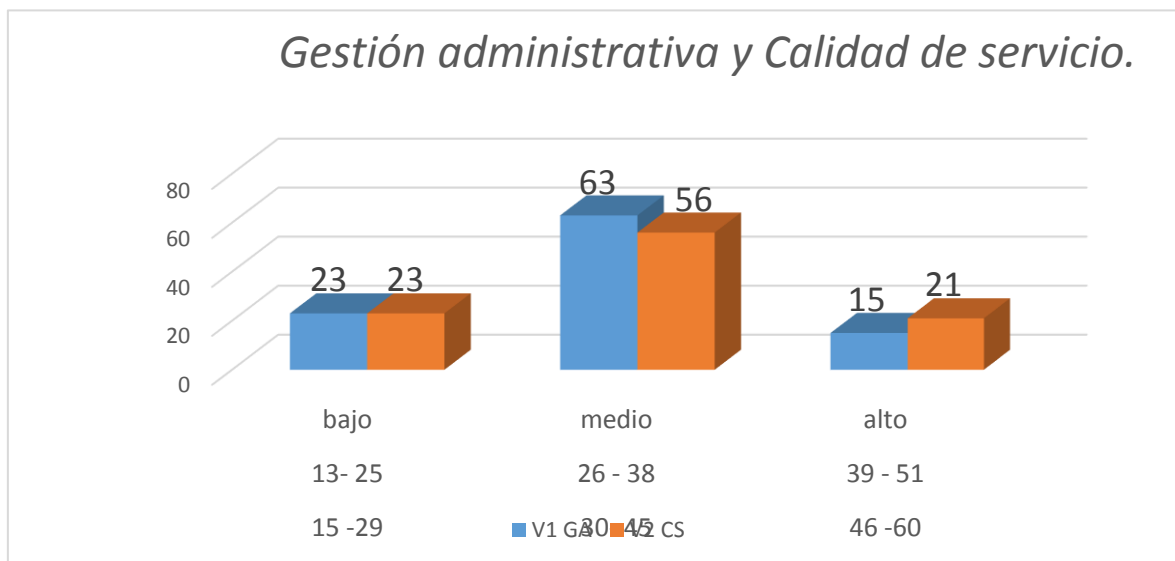
Tabla 6.
Niveles de las variables Gestión Administrativa y Calidad de servicio.

		Gestión				
		Administrativa.		Calidad de Servicio		
rangos		niveles	fi	hi	fi	hi
15 -29	13- 25	Bajo	22	23	22	23
30- 45	26 - 38	Medio	60	63	54	56
46 -60	39 - 51	Alto	14	15	20	21
		total	96	100	96	100

“

Figura 1.

Ilustración de los niveles de las variables Gestión Administrativa y Calidad de servicio.



Análisis de resultados

Como se puede apreciar en la figura 1, el 23 % de los encuestados opina que tanto como la GA y la CS, se encuentran en niveles bajos, así mismo solo el 15% y el 21% evalúa como alto tanto a la GA y CS respectivamente, encontrándose que la mayoría de la muestra opina que la GA y CS se encuentra en un nivel medio, estos resultados evidencian que se necesita hacer mejoras en la manera que se desarrolla la gestión y el servicio que se da en la institución.

1.2 Prueba de hipótesis general

Hipótesis general:

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL-CUSCO.

H0: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL-CUSCO.

Tabla 7.

Prueba de Hipótesis General

			GA	CS
Rho de Spearman	GA.	Coeficiente de correlación	1.000	.801**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	95	95
	CS	Coeficiente de correlación	.801**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	95	95

Fuente. Data obtenida del programa SPSS V. 26

Análisis de resultados

A través del estadístico Rho de Spearman se obtuvo un valor correlacional de ($r = 0.801$) y con un significante de valor ($p < .001$), por lo

cual al encontrarse con un nivel menor al límite de error establecido de 0.05, se acepta la H1, y por lo tanto se afirma que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL - CUSCO. Estos resultados indican que la relación de ambas variables es directa, si existe una mejora o avance en la gestión administrativa, esta se refleja de igual manera en la calidad de servicio al usuario.

1.3 Prueba de hipótesis específicas

Tabla 8. *Correlación entre las dimensiones de la variables GA Y la variable CS.*

			CS	
Rho de Spearman	GA	Planeación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.620** <.001 95
		Organización	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.719** <.001 95
		Dirección	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.732** <.001 95
		Control	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.747** <.001 95

Al analizar cada dimensión de la Variable GA con relación la Variable CS, se encontró que todas las dimensiones se correlacionan de manera positiva y significativamente con la Variable CS, por lo cual se acepta la H1, en cada una de las hipótesis específicas del estudio. Afirmandose que si se mejora cada dimensión de GA, esta impactara positivamente en CS.

V DISCUSIÓN

El objetivo general del estudio fue establecer la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cusco – 2022, pues según Valdez (1984) las instituciones públicas aseguran su sostenibilidad cuando brindan un buen servicio a los ciudadanos, y así mismo dentro de la sociedad la institución adquiere prestigio, los resultados encontrados en esta investigación indican que entre las variables existe una correlación significativa y directa. Ósea que a mejor sea llevado a cabo la gestión administrativa por parte de los que lideran y trabajan dentro una organización, se mejorara de igual manera los niveles de calidad de servicio al usuario, para lo cual se requiere que dentro de una institución haya una dirección que cumpla las funciones planificar, organizar, dirigir y controlar para que todos los niveles de esta puedan coordinar y funcionar eficazmente (Wellington, 2011).

Dentro de los resultados descriptivos, se encontró que el 23 % de los evaluados refiere que la UGEL- CUSCO tiene un nivel bajo tanto en gestión administrativa como en la calidad del servicio, siendo solamente el 15% y el 21% respectivamente, los que lo evalúan en un nivel alto. Estos resultados evidencian que se necesita hacer mejoras en la manera que se desarrolla la gestión y el servicio que se brinda dentro de la institución. Similares resultados puede ser apreciado en el trabajo de investigación de Saavedra, J. (2018) quien realizó su investigación también en una institución pública, de los resultados que obtuvo, se encuentra que la calidad de servicio es percibida como deficiente por el 42%, el 35% lo considero como regular y finalmente el 23% indicó que es buena la atención. Con estos resultados es fácil constatar que las instituciones públicas en el país, han descuidado la calidad de servicio que brindan a la ciudadanía, este descontento se expresa en las quejas contra de las instituciones, pues califican el servicio recibido como malo, muy burocrático, incompetente o hasta corrupto, es por ello que el Estado con la Secretaría de Gestión Pública (2020) en el marco de las Políticas de Modernización de la Gestión Pública, establece como un objetivo que el aparato estatal debe actualizar para cubrir las demandas de la población y así alcanzar altos niveles de calidad en los servicios que el estado presta, Shi y Shang (2020), agregan

que si la población tiene una percepción buena de una entidad, en este caso publica, garantiza que estos vayan a tener más predisposición para acceder a los distintos servicios del estado sean pagados o gratuitos.

En cuanto a los resultados inferenciales sobre la hipótesis general, el presente estudio encontró un valor de correlación alto entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio en la UGEL - CUSCO mediante el estadístico Rho de Spearman ($r = 0.801$), y se afirma que existe una relación significativa y directa, cual indica que cuando se mejora la gestión administrativa, esta se refleja de igual manera en la calidad de servicio al usuario. Este resultado se asemeja a las investigaciones realizadas por Cumpa (2017) y Santiago (2016), quienes encontraron también una fuerte asociación directa entre dichas variables en sus estudios correlacionales, el primer autor halló un coeficiente de correlación de ($r = 0.901$) en su estudio de, lo cual permitió a la institución evaluar sus procesos internos, enfocándose en las variables de planeación y dirección con el fin de continuar con su mejora continua, mientras que el segundo encontró ($r = 0,816$) ambos utilizaron encuestas para ambas variables como instrumento de recolección de datos.

Respecto a la hipótesis específica 1, los resultados indicaron que existe una correlación positiva entre la dimensión Planeación de la V1 con la V2, con un nivel de significancia de ($r = .620$), según Silva, Goncalves y Dos Santos (2020), esta etapa es fundamental para definir a la organización y a partir de ella se puede guiar los demás procesos, por ejemplo en esta etapa se trazan los objetivos de la institución, y las estrategias para alcanzarlas. Este resultado es consistente con lo encontrado por Tórrez, A. (2016), quien analizó el impacto de la gestión administrativa sobre la búsqueda de mejora en la calidad de los servicios y productos que ofrece en una empresa de Nicaragua, encontrándose que esta carecía de un plan estratégico claro y se utilizaba un sistema de administración empírico, en el cual no se daba seguimiento a los procesos internos de calidad, por lo tanto no se ejecutaban acciones de mejora.

En la hipótesis específica 2, los resultados indicaron que existe una relación significativa y positiva entre la dimensión Organización de la V1 con la V2, con un

nivel de significancia de ($r = .719$), resultado que es comparable con lo expuesto por Vargas (2021) quien encontró en su investigación una correlación entre la poca organización de una municipalidad de Ecuador con la percepción de baja calidad de servicio de los ciudadanos de esta, pues según García (2016), detallan que esta dimensión es fundamental para garantizar el buen funcionamiento interno y por ende brindar un mejor servicio, es en esta etapa en que la organización establece sus mecanismos de coordinación, asigna funciones, descentraliza o centraliza la toma de decisiones entre sus distintas áreas de trabajo, creando de tal manera un marco estructural, en el cual los diferentes áreas cooperen de manera coordinada y controlada, en función a sus objetivos.

Sobre la hipótesis específica 3, los resultados indicaron que existe una relación significativa y positiva entre la dimensión dirección de la V1 con la V2, con un nivel de significancia de ($r = .732$), en ese sentido Domínguez (2006) se refería a la dirección en la gestión administrativa como básica para que una organización pueda brindar un servicio de calidad, pues a través de los colaboradores es que se da la interacción con los usuarios, es en esta dimensión que se encuentra procesos tan importantes como la motivación y el liderazgo, pues mientras más motivados y preparados se encuentren colaboradores, se podrá satisfacer de mejor manera las necesidades de los usuarios, consiguiendo así las instituciones mejoras en la calidad de sus servicios, estos resultados confirman lo encontrado en el estudio realizado por Nuñez, L. et al (2019), quien realizó una investigación con el fin de determinar la influencia de la competencia administrativas que poseen los directores sobre la calidad del servicio educativo que se ofrece una UGEL de Lima y sus resultados indicaron que el 72% de los maestros opinan que sus directores si poseían las habilidades necesarias para administrar la institución, así mismo el 84% perciben que la calidad de los servicios que ofrecen está en un alto nivel. En este estudio las competencias administrativas, más precisamente el direccionamiento impulsa y lidera a los colaboradores hacia los objetivos planteados, y en este caso las competencias administrativas de sus directivos influyo sobre la calidad de servicio que ofrecen, a esto Chiavenato (2014) sostenía que la gestión administrativa consiste en delegar funciones, pues la persona a cargo de administrar no puede ejecutarlo todo y debe saber trabajar a través de las personas

y dirigirlas para que sus colaboradores desarrollen las competencias que su función requiera.

Por último, se evaluó la hipótesis específica 4, los resultados indicaron que existe una relación significativa y positiva entre la dimensión control de la V1 con la V2, con un nivel de significancia de ($r = .747$), esto corrobora los resultados obtenidos por Saavedra, J. (2018), quien en su trabajo de investigación encontró una correlación entre las variables estudiadas, siendo percibida como deficiente la calidad de servicio por el 42%, de su muestra, la misma que consideraba al control como la dimensión de gestión administrativa con el nivel más alto de desaprobación de acuerdo al cuestionario proporcionado. Dentro de las recomendaciones el mismo autor sugiere que se debe desarrollar dentro de la institución una cultura de motivación al personal para reconocerle por su labor, en forma de una evaluación de desempeño sistemática, pudiendo ser estos incentivos de naturaleza económica o social.

VI CONCLUSIONES

Primera: Con respecto al objetivo específico 1, los resultados obtenidos a través de la prueba estadística Rho de Spearman demuestran una asociación positiva de 0,620 y un nivel de significancia de $p < .001$, lo cual indica una correlación directa y significativa entre la dimensión Planeación y la variable Calidad de Servicio, con lo cual se demuestra que mientras se aumente el nivel de planeación, se aumentará también el nivel de la calidad del servicio en la UGEL-CUSCO.

Segunda: Con respecto al objetivo específico 2, los resultados obtenidos a través de la prueba estadística Rho de Spearman demuestran una asociación positiva de 0,719 y un nivel de significancia de $p < .001$, lo cual indica una correlación directa y significativa entre la dimensión Organización y la variable Calidad de Servicio, con lo cual se demuestra que mientras se aumente el nivel de planeación, se aumentará también el nivel de la calidad del servicio en la UGEL-CUSCO.

Tercera: Con respecto al objetivo específico 3, los resultados obtenidos a través de la prueba estadística Rho de Spearman demuestran una asociación positiva de 0,732 y un nivel de significancia de $p < .001$, lo cual indica una correlación directa y significativa entre la dimensión Dirección y la variable Calidad de Servicio, con lo cual se demuestra que mientras se aumente el nivel de planeación, se aumentará también el nivel de la calidad del servicio en la UGEL-CUSCO.

Cuarto: Con respecto al objetivo específico 4, los resultados obtenidos a través de la prueba estadística Rho de Spearman demuestran una asociación positiva de 0,747 y un nivel de significancia de $p < .001$, lo cual indica una correlación directa y significativa entre la dimensión Control y la variable Calidad de Servicio, con lo cual se demuestra que mientras se aumente el nivel de planeación, se aumentará también el nivel de la calidad del servicio en la UGEL-CUSCO.

Quinto: Con respecto al objetivo general, los resultados obtenidos a través de la prueba estadística Rho de Spearman demuestran una asociación positiva de 0,801 y un nivel de significancia de $p < .001$, lo cual indica una correlación directa y significativa entre las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, con lo cual se demuestra que mientras se aumente los niveles de Gestión Administrativa, se aumentará también el nivel de la calidad del servicio en la UGEL-CUSCO.

VII Recomendaciones

Se encontró en la institución un nivel regular nivel de calidad de servicio, sería conveniente implementar mejoras en su gestión administrativa interna para mejorar este aspecto.

En cuanto al nivel de planeación, es recomendable reafirmar dentro de sus objetivos la importancia de brindar un buen servicio y mejorar su imagen como institución pública, para que todos los colaboradores de la institución puedan encaminar sus esfuerzos con el fin de alcanzar y mantener esta visión.

Se sugiere implementar dentro de la Institución un sistema de recompensas, puesto que como se encontró en los resultados, la motivación de los colaboradores es percibido por los usuarios como un factor relevante para aumentar los niveles de satisfacción, encontrándose este factor en la dimensión dirección.

Por último, al implementarse un sistema de recompensas se debe desarrollar una evaluación de desempeño, que permita ejercer un control sobre el desempeño ejercido y mostrar las áreas donde la institución deba mejorar.

Referencias

Aiken, L. R. (2000). *Psychological testing and assessment* (10a. ed.). Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.

Arias-Gómez, J.; Villasís-Keever, M. Á. & Miranda-Novales, M. G. The research protocol III. Study population. *Rev. Alerg. Mex.*, 63(2):201-6, 2016.

Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentals of Marketing*. Pearson Education.

Amaro Guzmán, R. (2012). *Introducción a la administración pública*. México DF: McGrawHill.

Casiano, D. y Cueva, E. (2019). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *Acad. (Asunción)* vol.7 no.2 Asuncion dic. 2020

Camizon C. y Cruz, S., Gonzales T. (2007). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Ediciones Pearson, Prentice Hall

Certo, S. (2001) *Administración moderna*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia. 44

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8ª ed.). México: McGraw-Hill.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications

Cumpa, L. (2020), *La gestión administrativa y la calidad del servicio en el centro preuniversitario-Ceprevi*, 2017. Tesis. Perú, Lima. Universidad Nacional Federico Villarreal. Recuperado de:
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4540>

Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. Edit. ECOE ediciones

Domínguez (2011). *Caso. Estructura Organizacional de una Institución Educativa*.

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 15(25), 64-80. <https://n9.cl/alz9>

Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Eumed – Universidad de Malaga . <https://n9.cl/s149>

Gallego, T. (2013). *Gestión integral*. España: Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.

García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 381-398. <https://n9.cl/sngkw>

García, Mauricio y García, Roberto (2010), "La gestión para resultados en el desarrollo: Avances y desafíos en América Latina y el Caribe". Washington, DC: Banco Interamericano de Desarrollo

Kant, R. and Jaiswal, D. (2017), "The impact of perceived service quality dimensions on customer satisfaction: An empirical study on public sector banks in India", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 35 No. 3, pp. 411-430. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2016-0051>

Koontz, H. & Weihrich, H. (2007). *Elementos de Administración: Un enfoque internacional y de innovación* (7.ª ed.). México: McGraw Hill

Mochón, F., Mochón, M. y Sáez, M. (2014). *Administración: Enfoque por competencias con casos latinoamericanos* (Primera ed.). México D.F., México: Alfaomega Grupo Editor.

Moyado, F. (2011). Governance and quality of public management. *Estud. Gerence*, 27(120), 205-223. <https://n9.cl/dtx73>

Nuñez, L. et al, (2019) Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios* Vol. 9 Núm. 1, Perú.

Otzen, T. & Manterola, C. Sampling techniques on a population study. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232, 2017.

Parella, S. y Martins, F. (2008). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (2ª Edición). Caracas: FEDUPEL.

Parasuraman, A., Leonard, B., & Valarie, Z. (1991a). Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*, 32(3), 39-48. Obtenido de <https://n9.cl/l38y4>

Pedraza, N, Verastegui, J. y Bernal, I. (2014). Evaluación de la calidad de servicio en la administración pública en México: Estudio Multicaso en el sector salud. *Revista Estado, Gobierno, Gestión Pública*, 23, 1

Saavedra, J. (2019). *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal*, 2018. Tesis, Peru, Lima. Universidad Nacional Federico Villarreal. Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/773>

Sampieri, R. H. y Mendoza Torres C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.

Santiago, L. (2016) La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí, (Tesis de Maestría), Universidad Autónoma de los Andes, Ecuador.

Secretaria de Gestión Publica (5 de Setiembre del 2020). Política de Modernización de la Gestión Publica al 2021. Recuperado de: <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

Shi, Z. y Shang, H. (2020). A review on quality of service and servqual model. International

Silva, S., De Oliveria, S., Goncalves, A., y Dos Santos, R. (2020). Use of the servqual scale in the

Terry, G. R., & Franklin, S. G. (2009). Principios de Administración. México: Grupo Editorial Patria.

Trigoso, R. (2021) gestión administrativa y calidad de servicio en la unidad ejecutora del ministerio de desarrollo e inclusión social - lima, 2019. Tesis, Perú, Pimentel. Universidad Señor de Sipan. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7971/Trigoso%20Vela%2C%20Roger%20Reninger.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valdes, A. (1984). Administración logística. Lima, Perú. Editado por A.V. F. 1ra. Edición.

Vidal, E., (2004). Diagnóstico organizacional. 2da. ed. Bogotá (Colombia): ECOE Ediciones.

Vargas, G. & Muñoz, C. (2020) La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. plan de gestión administrativa. Tesis. Quevedo: UTEQ. Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6347>

Wellington, H. (2011). Comprensión del cliente. Barcelona: Paidós

ZEITHAML, Valerie; BITNER, Mary Jo; GREMLER. (2009). Marketing de servicios. México: Mc Graw Hill. Quinta edición

Pearson, C. M., & Clair, J. A. (1998). "Reframing crisis management". En Academy of Management Review. 23:1, 59-76 pp.

Zorrilla, S. (1993). *Introducción a la metodología de la investigación* (11 ed.). México, México: Aguilar Leon y Cal Editores.

Anexos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (ENCUESTA)

Estimado encuestado, la presente investigación tiene por finalidad recabar información en relación a la gestión administrativa que se viene llevando a cabo en la UGEL- CUSCO

La información que proporcione será confidencial y de uso exclusivo para la investigación objeto de estudio.

Instrucciones

Lea detenidamente cada afirmación y marque con una (x) la opción que indique su grado de acuerdo o desacuerdo mediante la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	VARIABLE 1:	Valoración				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION					
1	La institución tiene los objetivos claramente definidos.					
2	La institución planea estrategias para el logro de los objetivos.					
3	La asignación de los recursos financieros, materiales y de personal ha sido planeada de acuerdo a los objetivos de la institución.					
4	Se realizan las actividades planificadas de manera ordenadas y a tiempo.					
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION					
5	La institución se organiza adecuadamente en sus distintos servicios.					
6	La institución cuenta con una estructura organizativa clara.					
7	El trabajo o funciones a realizar están distribuidas de acuerdo al puesto.					
8	Considera que se cuenta con personal calificado de acuerdo al puesto en que se desenvuelve.					
	DIMENSIÓN 3: DIRECCION					
9	El liderazgo ejercido en la institución busca encaminar los procesos administrativos en función a los objetivos.					
10	Los funcionarios se encuentran motivados a conseguir los objetivos institucionales.					
11	Dentro de la institución se trabaja en equipo.					
	DIMENSIÓN 4: CONTROL					

12	La institución supervisa el desempeño de los empleados.					
13	La institución evalúa el desempeño general e implementa medidas de mejora continua para garantizar un mejor servicio.					
14	Se realiza un control del cumplimiento de objetivos y metas de manera periódica.					
15	Se toman acciones inmediatas a penas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata.					

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (ENCUESTA)

Estimado encuestado, la presente investigación tiene por finalidad recabar información en relación a la calidad de servicio que se viene dando en la UGEL- CUSCO

La información que proporcione será confidencial y de uso exclusivo para la investigación objeto de estudio.

Instrucciones

Lea detenidamente cada afirmación y marque con una (x) la opción que indique su grado de acuerdo o desacuerdo mediante la siguiente escala:

1	2	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO	Valoración				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD					
1	El personal administrativo orienta y explica de manera clara.					
2	El servicio que brinda la institución es garantizado por la experticia del personal.					
3	El personal administrativo que atiende inspira confianza y credibilidad.					
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
4	El tiempo de atención de los servicios desde su inicio hasta su culminación es ágil y eficaz.					
5	Se procesa de forma adecuada y pronta las consultas, quejas o sugerencias de los usuarios.					
6	La atención se realiza de manera ordenada y ágil, respetando los horarios y el orden de llegada.					
7	El personal administrativo tiene conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los usuarios.					
	DIMENSIÓN 3: EMPATÍA					
8	El trato brindado al usuario es amable y respetuoso.					
9	El personal muestra interés por ayudar al usuario.					
10	El personal comprende las necesidades del usuario.					
	DIMENSIÓN 3: TANGIBILIDAD					
11	Las instalaciones y materiales utilizados son modernas y adecuadas al servicio requerido.					

12	Dentro de la infraestructura existen señalizaciones de seguridad y salud.					
13	En las instalaciones se mantiene el orden y la limpieza.					

Matriz de operacionalización de la variable

Variable1: Gestión administrativa

Gestión administrativa	<p>De acuerdo a Terry y Franklin (2009)) constituye el conjunto de elementos que se coordinan en relación a la misión para brindar productos y servicios que cumplan los requerimientos y expectativas del usuario.</p>	<p>La medición de la variable Gestión administrativa se realizará por medio de un cuestionario., de acuerdo a una escala de respuesta tipo Likert.</p>	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de los objetivos. • Planificación de las estrategias. • Distribución de los recursos de la institución. • Definir el orden y tiempo de ejecución. de las actividades. 	1, 2, 3, 4.	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional. • Designación de funciones acorde al puesto. 	5, 6, 7, 8.	<p>El cuestionario está compuesto por 15 ítems con opciones de respuesta en escala Likert, Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo(2) De acuerdo (3) Totalmente de acuerdo (4)</p>
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Motivación. • Trabajo en equipo. 	9,10,11.	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño. • Corrección de resultados negativos. 	12, 13, 14,15.	

Fuente: Elaboración propia

Variable 2: Calidad de servicio

Calidad de servicio	De acuerdo a Armstrong y Kotler, (2013) es la totalidad de los rasgos y características del servicio que influyen en su capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios.	La medición de la variable Calidad de servicio se realizará por medio de un cuestionario., de acuerdo a una escala de respuesta tipo Likert.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Información adecuada y oportuna • Cumplir lo prometido • Credibilidad 	1, 2, 3.	Ordinal El cuestionario está compuesto por 12 ítems con opciones de respuesta en escala Likert, Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo(2) De acuerdo (3) Totalmente de acuerdo (4)
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera al usuario • Puntualidad • Resolución de quejas y consultas 	4, 5, 6.	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Comprensión de las necesidades 	7, 8, 9.	
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos y mobiliarios modernos • señalización • Orden y limpieza 	10, 11, 12.	

Fuente: Elaboración propia

Validez de los instrumentos a través del jurado experto

N°	VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION							
1	La institución tiene los objetivos claramente definidos.							
2	La institución establece estrategias para el logro de los objetivos.							
3	La asignación de los recursos financieros, materiales y de personal son adecuados.							
4	Se realiza las actividades programadas ordenadas y a tiempo.							
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION							
5	La institución se organiza adecuadamente en sus distintos servicios.							
6	La institución cuenta con una estructura organizativa clara.							
7	El trabajo o funciones a realizar están distribuidas de acuerdo al puesto.							
8	Considera que se cuenta con personal calificado de acuerdo al puesto en que se desenvuelve.							

	DIMENSIÓN 3: DIRECCION	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	El liderazgo ejercido en la institución busca encaminar los procesos administrativos en función a los objetivos.							
10	Los funcionarios se encuentran motivados a conseguir los objetivos institucionales.							
11	Dentro de la institución se trabaja en equipo.							
	DIMENSIÓN 4: CONTROL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	La institución supervisa el desempeño de los empleados.							
13	La institución evalúa el desempeño general e implementa medidas de mejora continua para garantizar un mejor servicio							
14	Se realiza el control del cumplimiento de objetivos y metas de manera periódica.							
15	Se toman acciones inmediatas a penas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata.							
N°	VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal administrativo orienta y explica de manera clara.							
2	El servicio que brinda la institución es garantizado por la experticia del personal.							

3	El personal administrativo que atiende inspira confianza y credibilidad.							
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	El tiempo de atención de los servicios desde su inicio hasta su culminación es ágil y eficaz.							
5	Se procesa de forma adecuada y pronta las consultas, quejas o sugerencias de los usuarios.							
6	La atención se realiza de manera ordenada y ágil, respetando los horarios y el orden de llegada.							
7	El personal administrativo tiene conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los usuarios.							
	DIMENSIÓN 3: EMPATÍA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	El trato brindado al usuario es amable y respetuoso.							
9	El personal muestra interés por ayudar al usuario.							
10	El personal comprende las necesidades del usuario.							
	DIMENSIÓN 3: TANGIBILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	Las instalaciones y materiales utilizados son modernas y adecuadas al servicio requerido.							
12	Dentro de la infraestructura existen señalizaciones de seguridad y salud.							

13	Se mantiene el orden y limpieza dentro de las instalaciones.							
----	--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **MSTRO. ING. MAJO MARRUFO ALBERTO EVANS**

DNI: **18127353**

Especialidad del validador: **MAESTRO EN GESTION PUBLICA**



- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nombre y firma

N°	VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION							
1	La institución tiene los objetivos claramente definidos.							
2	La institución establece estrategias para el logro de los objetivos.							
3	La asignación de los recursos financieros, materiales y de personal son adecuados.							
4	Se realiza las actividades programadas ordenadas y a tiempo.							
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION							
5	La institución se organiza adecuadamente en sus distintos servicios.							
6	La institución cuenta con una estructura organizativa clara.							
7	El trabajo o funciones a realizar están distribuidas de acuerdo al puesto.							
8	Considera que se cuenta con personal calificado de acuerdo al puesto en que se desenvuelve.							
	DIMENSIÓN 3: DIRECCION							

9	El liderazgo ejercido en la institución busca encaminar los procesos administrativos en función a los objetivos.							
10	Los funcionarios se encuentran motivados a conseguir los objetivos institucionales.							
11	Dentro de la institución se trabaja en equipo.							
	DIMENSIÓN 4: CONTROL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	La institución supervisa el desempeño de los empleados.							
13	La institución evalúa el desempeño general e implementa medidas de mejora continua para garantizar un mejor servicio							
14	Se realiza el control del cumplimiento de objetivos y metas de manera periódica.							
15	Se toman acciones inmediatas a penas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata.							
N°	VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal administrativo orienta y explica de manera clara.							
2	El servicio que brinda la institución es garantizado por la experticia del personal.							
3	El personal administrativo que atiende inspira confianza y credibilidad.							
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

4	El tiempo de atención de los servicios desde su inicio hasta su culminación es ágil y eficaz.							
5	Se procesa de forma adecuada y pronta las consultas, quejas o sugerencias de los usuarios.							
6	La atención se realiza de manera ordenada y ágil, respetando los horarios y el orden de llegada.							
7	El personal administrativo tiene conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los usuarios.							
	DIMENSIÓN 3: EMPATÍA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	El trato brindado al usuario es amable y respetuoso.							
9	El personal muestra interés por ayudar al usuario.							
10	El personal comprende las necesidades del usuario.							
	DIMENSIÓN 3: TANGIBILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	Las instalaciones y materiales utilizados son modernas y adecuadas al servicio requerido.							
12	Dentro de la infraestructura existen señalizaciones de seguridad y salud.							
13	Se mantiene el orden y limpieza dentro de las instalaciones.							

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Paullo Davlos, Nelida DNI: 40308478

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Paullo Davlos, Nelida

N°	VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION							
1	La institución tiene los objetivos claramente definidos.							
2	La institución establece estrategias para el logro de los objetivos.							
3	La asignación de los recursos financieros, materiales y de personal son adecuados.							
4	Se realiza las actividades programadas ordenadas y a tiempo.							
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION							
5	La institución se organiza adecuadamente en sus distintos servicios.							
6	La institución cuenta con una estructura organizativa clara.							
7	El trabajo o funciones a realizar están distribuidas de acuerdo al puesto.							
8	Considera que se cuenta con personal calificado de acuerdo al puesto en que se desenvuelve.							
	DIMENSIÓN 3: DIRECCION							

9	El liderazgo ejercido en la institución busca encaminar los procesos administrativos en función a los objetivos.							
10	Los funcionarios se encuentran motivados a conseguir los objetivos institucionales.							
11	Dentro de la institución se trabaja en equipo.							
	DIMENSIÓN 4: CONTROL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	La institución supervisa el desempeño de los empleados.							
13	La institución evalúa el desempeño general e implementa medidas de mejora continua para garantizar un mejor servicio							
14	Se realiza el control del cumplimiento de objetivos y metas de manera periódica.							
15	Se toman acciones inmediatas a penas se detectan fallas y se soluciona de manera inmediata.							
N°	VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal administrativo orienta y explica de manera clara.							
2	El servicio que brinda la institución es garantizado por la experticia del personal.							
3	El personal administrativo que atiende inspira confianza y credibilidad.							
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

4	El tiempo de atención de los servicios desde su inicio hasta su culminación es ágil y eficaz.							
5	Se procesa de forma adecuada y pronta las consultas, quejas o sugerencias de los usuarios.							
6	La atención se realiza de manera ordenada y ágil, respetando los horarios y el orden de llegada.							
7	El personal administrativo tiene conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los usuarios.							
	DIMENSIÓN 3: EMPATÍA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	El trato brindado al usuario es amable y respetuoso.							
9	El personal muestra interés por ayudar al usuario.							
10	El personal comprende las necesidades del usuario.							
	DIMENSIÓN 3: TANGIBILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	Las instalaciones y materiales utilizados son modernas y adecuadas al servicio requerido.							
12	Dentro de la infraestructura existen señalizaciones de seguridad y salud.							
13	Se mantiene el orden y limpieza dentro de las instalaciones.							

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Bertha Silva Narvaste DNI: 45104543

Especialidad del validador: Dra. En educación ORCID: 0000-0002-2926-6027

11 de mayo del 2022



SILVA NARVASTE BERTHA
DOCTORA EN EDUCACIÓN
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2926-6027>

Base de datos de la muestra y confiabilidad de la prueba piloto

☰
Data
Analyses

Exploration

T-Tests

ANOVA

Regression

Frequencies

Factor

	p	p (2)	p (3)	p (4)	total	o	o (2)
1	2	2	2	2	9	3	
2	3	2	3	3	9	2	
3	2	2	2	3	9	3	
4	4	3	3	2	12	3	
5	2	2	3	2	9	2	
6	3	3	3	3	11	3	
7	3	3	2	3	10	2	
8	3	3	3	4	12	3	
9	3	3	2	3	11	3	
10	2	2	3	2	9	2	
11	3	3	3	3	12	2	
12	3	3	3	3	13	2	
13	2	2	2	3	11	2	
14	3	3	3	4	13	2	
15	3	2	2	2	9	3	
16	2	2	2	2	8	2	
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							

Reliability Analysis

Scale Reliability Statistics

Cronbach's α	
scale	0.844

Note. item 'o (2)' correlates negatively with the total scale and probably should be reversed

[3]

Item Reliability Statistics

if item dropped	
Cronbach's α	
p	0.835
p (2)	0.829
p (3)	0.836
p (4)	0.842
o	0.850
o (2)	0.856
o (3)	0.849
o (4)	0.839
d	0.830
d (2)	0.826
d (3)	0.836
c	0.817

Base de datos de la muestra

																			v1				v2				total										
p	p	p	p	o	o	o	o	d	d	d	c	c	c	c	cobfi	confi	confi	cap. Res	cap. Res	cap. res	cap. Res	em	em	em	tan	tan	tan	d1	d2	d3	d4	D1	D2	D3	D4	v1	v2
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	8	9	6	9	5	8	6	7	32	26
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	12	9	9	12	9	10	9	9	45	37	
3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	9	8	8	9	9	10	9	9	36	37
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	5	5	10	7	8	6	6	31	27	
2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	8	4	4	7	4	11	3	9	27	27
3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	13	9	9	11	8	9	9	9	44	35	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	12	9	9	12	9	9	8	10	45	36
1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	9	8	10	8	7	22	33
2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	3	2	2	3	1	1	2	3	3	2	2	3	3	4	8	7	7	7	7	7	7	10	32	31
3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	4	3	3	11	8	8	9	9	9	9	10	39	37
1	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	7	9	9	10	7	8	6	6	34	27
2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	6	6	8	6	9	6	6	30	27
3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	13	9	9	11	7	10	9	9	44	35	
2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	8	9	9	9	6	13	8	9	38	36	
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	6	6	7	6	8	6	6	28	26	
2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	7	7	7	9	9	11	7	9	32	36	
2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	8	6	6	8	6	8	6	9	34	29	
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	12	6	6	8	9	8	6	8	34	31	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	12	9	9	16	7	10	7	8	49	32	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	8	6	6	8	6	8	6	9	30	29	
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	8	6	6	7	6	8	6	7	30	27	
3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	12	9	9	12	9	12	8	9	43	38	
2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	9	6	6	8	6	8	6	9	30	29	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	12	9	9	12	9	11	8	8	45	36	
3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	13	7	7	9	9	8	7	9	40	33	

2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	6	6	8	6	8	6	6	30	26													
3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	12	7	7	8	6	8	3	9	35	26																
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	6	6	4	6	8	6	6	26	26
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	12	9	9	12	9	8	9	9	45	35								
3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11	6	6	9	7	10	8	6	38	31									
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	5	5	9	6	8	6	6	30	26									
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	12	9	9	12	9	8	9	12	45	38									
3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11	6	6	9	7	10	8	6	37	31									
1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	6	6	7	6	8	6	6	25	26									
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	12	6	6	8	9	8	7	9	34	33									
3	4	4	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	15	6	6	8	9	11	6	8	40	34									
2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	8	7	7	11	8	12	6	11	38	37										
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	6	6	8	6	8	6	6	29	26									
2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	7	8	8	8	6	8	7	9	31	30										
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	8	6	6	8	6	8	6	9	30	29										
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	8	6	6	12	7	8	6	9	35	30										
2	1	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	7	3	3	7	6	9	6	9	24	30										
3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	11	6	6	7	9	7	5	6	32	27									
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	6	6	8	6	8	6	6	30	26									
1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	7	5	5	12	6	8	6	9	28	29										
2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	11	1	1	1	3	3	3	5	3	3	12	5	14	3	9	27	31									
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	12	9	9	12	8	12	6	12	45	38										
3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	13	6	6	11	7	7	7	6	39	27										
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	4	4	4	4	14	11	11	16	9	11	6	12	57	38										
1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	7	9	9	11	6	13	9	9	39	37										
2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	9	6	6	8	6	8	3	9	32	26										
2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	9	7	7	8	6	8	6	6	33	26										
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	9	6	6	9	7	10	5	7	33	29										
2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	8	6	6	5	6	12	7	9	31	34										

Autorización de la Institución



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL” **CONSTANCIA**

EL DIRECTOR DE LA U.E. N°312 UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DEL CUSCO, QUE AL FINAL SUSCRIBE.

HACE CONSTAR

Que doña KORAYMA MIYANE PAULLO PIMENTEL, identificada con el DNI. N°71551095, que visto su solicitud de autorización para aplicar el trabajo de investigación para optar el Grado Académico de MAESTRO EN GESTION PUBLICA, en la universidad “CESAR VALLEJO” – Sede Lima, se informa que se autoriza la realización del trabajo de investigación titulado “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL - CUSCO 2022”, para lo cual se invoca cumplir con las buenas practicas durante la investigación.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para los fines pertinentes.

Cusco, 07 de Julio del 2022.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SILVA NARVASTE BERTHA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UGEL - CUSCO 2022.", cuyo autor es PAULLO PIMENTEL KORAYMA MIYANE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 18 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SILVA NARVASTE BERTHA DNI: 45104543 ORCID: 0000-0002-2926-6027	Firmado electrónicamente por: BSILVAN el 18-08- 2022 22:57:20

Código documento Trilce: TRI - 0419443