



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución
educativa provincia Canchis Cusco 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cruz Mayta, Rosa Luz (orcid.org/0000-0002-4317-6319)

ASESORES:

Dra. Graus Cortez, Lupe Esther (orcid.org/0000-0002-1511-5244)

Dra. Panche Rodríguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis amados padres Toribia y Cirilo que, desde el inicio se dedicó a alentarme, a alcanzar una de mis metas más importantes de mi vida.

Finalmente dedicarle esta tesis a mi hija Rouss Mashiell quien me brindo su apoyo de persistir en alcanzar mis metas.

Agradecimiento

Expresar infinita gratitud a Dios, quien guía mi camino.

Mi gratitud infinita a mi madre Toribia y mi padre Cirilo por su apoyo incondicional en mi desarrollo profesional.

Mi reconocimiento y admiración a la Dra. Beatriz por el constante apoyo para realizar mi tesis y mi asesora Dra. Lupe.

Así mismo a la UCV, que me da la posibilidad de ampliar mi formación académica, en igualdad de oportunidades para todos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GRAUS CORTEZ LUPE ESTHER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022", cuyo autor es CRUZ MAYTA ROSA LUZ, 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, 20 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GRAUS CORTEZ LUPE ESTHER DNI: 07539368 ORCID: 0000-0001-8644-9415	Firmado electrónicamente por: GRACORTEZ el 28- 01-2023 08:23:29

Código documento Trilce: TRI - 0524948





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CRUZ MAYTA ROSA LUZ estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ROSA LUZ CRUZ MAYTA DNI: 24718210 ORCID: 0000-0002-4317-6319	Firmado electrónicamente por: RCRUZMA19 el 20-01- 2023 16:16:44

Código documento Trilce: TRI - 0524949

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DECONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	60
VI. CONCLUSIONES	66
VII. RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS	70
ANEXOS	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Muestra en estudio	21
Tabla 2: Validez de expertos	22
Tabla 3: Fiabilidad de Escala: ALL VARIABLES	22
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad	22
Tabla 5: Pruebas de normalidad paramétrica de Shapiro-Wilk para la muestra de Gestión administrativa y calidad de servicio.	25
Tabla 6: Pruebas de normalidad paramétrica de Shapiro-Wilk para la muestra de V1D1 y V2.	26
Tabla 7: Pruebas de normalidad paramétrica de Shapiro-Wilk para la muestra de V1D2 y V2.	27
Tabla 8: Pruebas de normalidad paramétrica de Shapiro-Wilk para la muestra de V1D3 y V2.	28
Tabla 9: Pruebas de normalidad paramétrica de Shapiro-Wilk para la muestra de V1D4 y V2.	29
Tabla 10: Correlaciones de Gestión administrativa con la calidad de servicio.	30
Tabla 11: Correlaciones de la Planificación con calidad de servicio	31
Tabla 12: Correlaciones de la Organización con calidad de servicio	32
Tabla 13: Correlaciones de la Dirección con calidad de servicio	33
Tabla 14: Correlaciones de la Control con calidad de servicio	34

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 15: Planeación estratégica	35
Tabla 16: Planeación táctica	36
Tabla 17: planeación operacional	37
Tabla 18: organizacional global	38
Tabla 19: organización departamental	39
Tabla 20: tareas y operaciones	40
Tabla 21: dirección global	41
Tabla 22: La dirección departamental	42
Tabla 23: La dirección operacional.	43
Tabla 24: Estándares o criterios	44
Tabla 25: La observación del desempeño	45
Tabla 26: Desempeño y estándar	46
Tabla 27: Acciones correctivas	47
Tabla 28: Instalaciones físicas	48
Tabla 29: Equipos	49
Tabla 30: Personal	50
Tabla 31: Materiales	51
Tabla 32: Prestación del servicio	52
Tabla 33: Prestación del servicio preciso	53
Tabla 34: Disposición del personal	54
Tabla 35: servicio rápido	55
Tabla 36: Conocimiento	56
Tabla 37: Atención	57
Tabla 38: Habilidades de los empleados	58
Tabla 39: Atención individualizada	59

RESUMEN

En este estudio investigativo se tuvo como objetivo general el determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. La metodología que se aplicó para la tesis fue el enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, con una muestra de 10 personales de una institución, la técnica de recolección de datos la encuesta y el instrumento aplicado fueron dos cuestionarios basados en la escala de Likert, entre los resultados más destacados del estudio se concluye que existe una correlación muy alta del 96.2% entre la Gestión administrativa y calidad de servicio, correlación altamente significativa entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, demuestra que influye la variable gestión administrativa y sus dimensiones involucradas en la calidad de servicio. En conclusión, se aceptó la hipótesis del investigador ya que el Rho es de 0.962, demostrando una asociación muy alta, y el error (calculado) es de 0.000, quedando el enunciado: “Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022”.

Palabras clave: Gestión administrativa, planificación, organización, dirección, control.

ABSTRACT

In this investigative study, the general objective was to determine the relationship between administrative management and service quality in an educational institution in the province of Canchis Cusco 2022. The methodology that was applied for the thesis was the quantitative, descriptive and correlational approach, with a sample of 10 personnel from an institution, the survey data collection technique and the applied instrument were two questionnaires based on the Likert scale, among the most outstanding results of the study, it is concluded that there is a very high correlation of 96.2 between the management administration and quality of service, highly significant correlation between the variables administrative management and quality of service. This implies that the majority of the collaborators surveyed from an educational institution in the province of Canchis Cusco 2022, shows that the variable administrative management and its dimensions involved in the quality-of-service influence. In conclusion, the researcher's hypothesis was accepted since the Rho is 0.962, demonstrating a very high association, and the error (calculated) is 0.000, leaving the statement: "There is a significant relationship between administrative management and service quality in an educational institution Canchis Cusco province 2022".

Keywords: Administrative management, planning, organization, direction, control.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional diversas instituciones públicas y privadas, priorizan las diversas prioridades de la entidad a través de un excelente servicio educativo, como columna más importante a nivel mundial, el cual satisface las necesidades de la sociedad convirtiéndose en un constante desafío para operar en un mercado globalizado, los consumidores exigen un servicio educativo de calidad que les favorece, por ello deben contar con una gestión administrativa que le haga frente a situaciones diversas. La dirección de la gerencia está vinculada a decisiones y acciones que tienen como objetivo lograr objetivos basados en el plan, en organizar, dirigir y controlar. Chiavenato (2017)

Hablar de gerenciar el capital humano es hablar de personas, espíritu, inteligencia, vitalidad, acción y positivismo. La gerencia administrativa del personal es una de las áreas más cambiadas y transformadas en los últimos años, sobre los fundamentos del plan estratégico. El plan estratégico es un área para perseguir y perfeccionar la ventaja competitiva de la organización sobre sus competidores. Usadas para alcanzar sus metas financieras de acuerdo con su misión y visión. La razón por la que este texto es popular entre profesores y estudiantes es por su método que brinda formas sencillas de resolver problemas complejos de programación Quispe (2019).

Según Mendoza Briones (2017), la guía de la gestión es sistemática, ser un agente de acción con un enfoque constante en el logro de las metas establecidas a través del homenaje a los clásicos. La administración en las etapas de desarrollo de gestión es: Planear, organizar, direccionar y controlar. En resumen, se concluye que el control administrativo es una serie de acciones que se consideran para orientar a un organismo mediante su desempeño. El conjunto de actividades, recursos, iniciativas y habilidad para coordinar y dirigir diversas acciones y comportamientos. Desarrollado internamente para prevenir problemas y alcanzar sus objetivos.

En Latinoamérica, la discusión del servicio administrativo es bastante irregular, ya que hay muchos, así como el descontento ciudadano por parte

de la clase política afecta el crecimiento económico, pero más bien provoca malestar social debido a la escasez estructural y servicios de atención de calidad. En esta dirección los cambios realizados en las instituciones públicas son una situación fundamental para la sociedad. Estados latinoamericanos que experimentan este patrón de dificultad. Por este motivo la implementación de los cambios de gestión es un momento fundamental de transformación de posibilidades administrativas de las instituciones estatales en los diferentes niveles de gestión (Marcó, Loguzzo y Fedi 2016).

Del mismo modo Gallardo, (2015), Encontraron que el control administrativo son responsabilidades de los administradores educativos, el monitoreo y realimentación, por ser un derecho elemental y obligatorio la educación de acuerdo con la DUDH (1948 art. 26). Después de todo, de acuerdo con los datos, cada estado debe garantizar educación gratuita con incondicionalidad y la misma pertinencia para la totalidad. Al respecto, la UNESCO (2005) afirma de los educados y quienes gestionan la educación deben ser de alta calidad. Optimizar las competencias profesionales para alcanzar excelencia en el sistema educacional. Sin embargo, estas declaraciones en América Latina y otras naciones, no han llegado a los países en desarrollo. Estos vacíos evidencian las deferencias y descuidos a los más frágiles (Toral, y Zeta, 2017).

En el gobierno nacional la administración es una de las principales dificultades Institucional para los usuarios de una manera oportuna y apropiada. La epidemia del Covid-19 en todo el país reveló desigualdades utilizadas. En algunos países, hay bastantes brechas digitales, así que se tiene que asumir responsabilidades para reducir las desigualdades de América Latina en el estado desarrollado, El progreso no es alentador para los pobladores que se adaptan a las nuevas propiedades normales desde la mirada de la atención y la gestión institucional estatal (Gómez, 2021) declara que todo el PIB, el mundo ha superado la crisis de la salud después de la pandemia, la recuperación siempre es desigual, y el estado más allá de la crisis se ve afectado por problemas diversos que admite las nuevas

tecnologías; a fin de mejorar la gerencia y brindar una excelente atención para los usuarios consumidores (Cabanillas, 2021).

El Perú no es ajeno al cambio a nivel mundial, regido por una gestión en desigualdad de educación de calidad para sus usuarios y público en general. La resistencia en algunos sectores del Perú se ha caracterizado por el “más de lo mismo”, provocando la continuación del PEN (Proyecto Nacional de Educación) 2021 que contempla, la consecución de objetivos estratégicos directamente relacionados con el logro y la gestión de la calidad educativa. Estas son las estrategias aplicadas para cambiar la orientación vertical de instituciones educativas para la gestión práctica educativa, (González Carrillo, Leda 2018).

Esta situación problemática se muestra en un establecimiento educativo de la provincia Canchis Cusco 2022, por cuanto los términos de la V1 y la V2, son fundamentales que deben ser también tomados en cuenta para ser aplicados en empresas u organizaciones diferentes a los sectores de educación. Mediante las investigaciones que se realizan y aplican se procura determinar esas relaciones que se encuentran a través de la gerencia administrativa y el excelente servicio en un establecimiento educativo de la provincia Canchis Cusco 2022.

Viendo la perspectiva, se determinó formular el problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022?; Así mismo para las preguntas específicas se determinó: ¿Cuál es la relación entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022?; ¿Cuál es la relación entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022?; ¿Cuál es la relación entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022?; ¿Cuál es la relación entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022?.

El trabajo de investigación se justifica por lo siguiente: En los resultados prácticos de nuestro trabajo, que se podrán encontrar en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, se brinda una demostración adecuada y oportuna de cómo podemos implementar administrativamente para asegurar calidad de educación para nuestros educandos y padres de familia, nos comprometemos a participar en la eliminación de las deficiencias.

Es de relevancia social, porque los resultados que se tenga ayudarán a las personas que laboran en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, a potenciar las dimensiones de la V2 en los aspectos tangibles, las fiabilidades, las capacidades de respuestas, las seguridades y las empatías en una institución educativa y con ello brindar servicio de calidad educativa, que está trazado como meta, y lograr ser una de las Instituciones de soporte dentro de nuestra comunidad educativa, ofreciendo calidad del servicio educativo al educando y los usuarios que concurren a la institución.

Es de valor teórico, porque el recojo de la información es importante y verídico, con sustentos teóricos, importantes a cerca de la influencia que hay a través de las V1 y V2. Los cuales contribuyen a los recientes conceptos puestos en marcha en cada una de sus variables con sus dimensiones, proporcionando una información de datos puntuales que sirve para diseñar instrumentos que se aplicaron a la muestra. Los efectos obtenidos son reales y es precisado en un tiempo fijo, siendo muy útil para investigaciones futuras y exponer esa relación entre las dos variables.

Es de implicancia práctica, porque permite precisar la correspondencia que haya a través de las dos variables: Gerencia de gestión y el excelente servicio de un establecimiento educativo de la provincia Canchis Cusco 2022. Desde la óptica de que una autentica y legitima gestión administración admite a que los clientes se manifiesten abiertamente al respecto del servicio prestado a través de los resultados, se encontraron debilidades que deben ser atendidas oportunamente para alcanzar una atención de calidad y de esa forma elevar el prestigio de la institución educativa.

Es de importancia metodológica, porque se utilizó ciertos métodos para hacer la investigación de forma eficaz y obtener los resultados previstos, con ella conseguir la estrategia a continuar en el desarrollo de la averiguación elaborando los instrumentos de las dos variables, que contribuye a recolectar informaciones precisas, reales de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, mostrando la vinculación existente entre la V1 y V2 educacional; los mismos que son de utilidad y cimiento para las posteriores indagaciones al respecto, las informaciones recabadas de la indagación posibilitan formular las propuestas alternativas para mejorar el servicio de calidad educativa.

Se formuló también un objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. Y los objetivos específicos se formularon de la siguiente manera: Determinar la relación entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022; Determinar la relación entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022; Determinar la relación entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022; Determinar la relación entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022.

Por consiguiente, la Hipótesis general se formuló de la siguiente manera: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. Y como las hipótesis específicas quedaron formuladas de la manera siguiente: Existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022; Existe relación significativa entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa Provincia Canchis Cusco 2022; Existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022; Existe relación significativa entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel regional, se tiene al autor Laguna, (2022) que tuvo como objetivo primordial de estudio, identificar la correspondencia que hay con la gerencia y el excelente servicio en las autoridades regionales de transporte y comunicación del Cusco 2022. La investigación mantuvo el enfoque no experimental, básica, descriptivo, cuantitativa, corte transversal y las correlaciones descriptivas cuya muestra estuvo conformada por 169 usuarios. Fue un estudio que encontró a la gestión en el nivel regular con 55% y la calidad de atención de igual forma fue regular con 44%. Uso el coeficiente de Rho de Spearman de 0.930 y p-valor $< 0,01$. Finalmente se determinó que hay correlación significativa a través de la gerencia y el excelente servicio en la dirección regional de transporte y comunicaciones, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa.

El investigador nacional Rodríguez (2017), quien estudio la gerencia de gestión y el excelente servicio educativo en la IE. María Ulises Dávila Pinedo Morales - San Martín 2017, incluyó en su investigación un rango de correlación descriptivo y para ello seleccionó una muestra de 100 tutores progenitores y 100 escolares a quienes aplico la encuesta del cuestionario. Al final de esta investigación pudo concluir que hay influencia relevante entre la gerencia administrativa del centro y el excelente servicio educativo, de la cual se concluye que se debe implantar una gerencia administrativa acorde a las demandas de la institución para lograr servicio de calidad educativa.

Vigo y Gonzales, (2020) tuvieron la finalidad de precisar la influencia existente a través de sus V1 (calidad de servicio) y V2 (la satisfacción del cliente) en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. La muestra estuvo compuesta de 50 clientes en un estudio de averiguación no experimental correlacional desarrollado en febrero de 2019. Como instrumento se usó la encuesta y como conclusión se encontró la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes (Rho = 0,617**); También existe una correlación de las dimensiones de V2: Elementos tangibles (Rho = 0,517**), confiabilidad (Rho = 0,528**), capacidad de

respuesta ($Rho = 0,440^{**}$), seguridad ($Rho = 0,448^{**}$) y empatía ($Rho = 0,678^{**}$). La satisfacción del cliente y la calidad del servicio están relacionadas, en nuestra opinión. Se sugiere realizar una evaluación bimestral para medir la satisfacción que siente el cliente y el servicio de calidad que se brinda, capacitar a los miembros de su equipo, mantenerse al día con el mantenimiento y comprar las herramientas necesarias para realizar los procedimientos.

Cortez (2020), en una indagación realizada en la ciudad de Trujillo, encontró el lugar importante de un establecimiento educativo en el distrito de Florencia Mora en 2020, en la que dibuja un diseño alargado horizontalmente, correlaciones no experimentales destinadas a establecer vínculos entre calidad del servicio y control de gestión. Como herramienta, el autor recopila datos de la encuesta. El resultado obtenido de la gestión y calidad de los guiones mencionados estuvo a la altura, evidenciando correlación de Rho Spearman de: 0.783 en $p = \text{Siete } H_0$ no se acepta porque es 0.000. Se concluye que la calidad es la gestión de servicios y la administración está ligada a ella, en cuanto a los niveles su valor es inferior a 0,05 cuya correlación es positiva y directa. Es preciso destacar que una buena gestión en la educación mejora el servicio convirtiendo en la calidad la atención porque se pondrá a mejorar.

Condor (2020) tuvo la finalidad general de demostrar la relación de la administración y calidad del servicio en la I.E. N°: 1199 Mariscal Ramón Castilla Chacacayo Ugel 06, utilizando la investigación basada en el modelo teórico-positivo con enfoques cuantitativos. Los estudios son de tipo diseño básico, transversal y no experimental. La información del análisis inferencial y descriptivo es para comprobar la hipótesis y se obtuvieron mediante encuestas diseñadas para medir 2 variables de estudio. Se entrevistó a un total de 85 miembros de la facultad, entre personal docente, administrativo y de gestión, lo que confirmó la muestra del censo. Los resultados muestran el valor de Rho de Spearman = 0.874 existiendo alta correlación con $p=0.00$ de la cual se puede deducir que hay una relación entre las variables, en este contexto se denota la importancia de la administración.

Soto et al. (2020) se desarrolló una metodología cuantitativa (descriptivo-descriptivo) para examinar las características de gestión de los administradores de la ciudad de Antioquia no certificados de una muestra aleatoria de 242 administradores. En este sentido, su contribución se basa en la mejora de los equipamientos educativos cuya gestión se transforma en equipamientos abiertos. Argumenta que el liderazgo aborda la medición, la gestión, la dirección académica y social. También se basa en la teoría administrativa de Sander (1996) y considera tres enfoques. Funcionalista, Estructuralista, Crítico. Se concluyó que la mayoría de los encuestados tenían prácticas tradicionales de gestión empresarial.

Cruz, (2021), en su tesis control gerencial y calidad de servicios educativos del colegio Marianista de San Antonio, Sector Bellavista. Publicado en su artículo de la revista Academia Callao, con una población 2627, muestra 225, de diseño descriptivo, la encuesta es la técnica aplicada y el instrumento fue el cuestionario. Determinándose la correlación existente que es crítica significativa directa, porque alcanza el nivel 0,897, a través de las variables de control gerencial y calidad de atención educativo, resultado que muestra una positiva correlación con un nivel alto.

De igual forma, a nivel nacional Valera (2022) se propuso precisar la correlación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en docentes de la I.E. 3071 Manuel García Cerrón, Puente Piedra, Lima – 2021. La metodología de la indagación es correlacional descriptivo, con diseño no experimental con corte transversal. Como muestreo se tuvo a 120 profesores; los instrumentos utilizados son cuestionarios administrativos y de satisfacción laboral. Los resultados muestran que el nivel administrativo es alto con 36.7%, seguido de nivel medio con 33.3% y nivel bajo con 30%. La satisfacción es la más grande, con el empleo que representa el 40%, seguida por la media y la baja que representan el 30%. La conclusión es que existe entre las variables relación directa y significativa con un valor ($\rho=0.797$).

En los antecedentes internacionales tenemos a Barragan y Poveda (2020) tuvo como principal objetivo establecer una forma de gerencia de gestión en el laboratorio de psicología de la PUCESA a fin de mejorar el

servicio en calidad de atención en el campo de salud y educación. El método aplicado es un método mixto cualitativo y cuantitativo, el cual permite comprender los factores recurrentes entre la gestión administrativa del laboratorio a partir de los resultados obtenidos mediante encuestas a los estudiantes que utilizan el laboratorio y los profesores que trabajan en la institución; con base a los resultados obtenidos, elaborar e implementar recomendaciones y desarrollar un manual para el uso de salas de experimentación y normas de orden interno, como medio de la correcta implementación de equipos del laboratorio psicológico con procedimientos que garanticen resultados buenos en las prácticas profesionales.

Durley et al., (2015) realizó una investigación de calidad de educación, 2015, la Universidad Santo Tomás de Bogotá gana el título: El capitán, determinó en uno de sus hallazgos clave: Las fases que integran la gestión de la administración pública y son: Determinar si se han logrado los objetivos organizacionales. También concluye: La calidad del control debe incluir aspectos como el cumplimiento, normas, uso racional de los medios humanos, físicos y económicos, el liderazgo y motivo son factores primordiales para el desarrollo de las actividades como: Planificar, ejecutar, monitorear y evaluar.

Por su parte, Queiroz (2018) En su investigación realizada en España, escribió un trabajo titulado "Alineación con los objetivos estratégicos de la administración educativa, un breve estudio descriptivo de una muestra de investigación de 60 participantes, y utilizando los cuestionarios encontrados como herramientas de recolección de datos". Las metas estratégicas como fenómeno colectivo nos permiten mejorar el clima emocional dentro de la organización, identificar investigaciones previas y esclarecer el impacto en la productividad del equipo.

A demás, Coloma (2019) quien realiza su investigación de gerencia y la satisfacción de los clientes en la enfermería (unidad médica) de 1er nivel por tipo de pacientes en Ecuador. Este estudio seleccionó la estimación descriptiva y transversal utilizando el método documentos de recopilación de información obtenidos del registro diario automático del sistema de visitas y

atención ambulatoria (REDACAA). La muestra estuvo compuesta por 524 clientes. Los resultados evidenciaron que la gestión y la calidad son los pilares conceptuales de este proyectos que deben garantizar la existencia de controles administrativos armoniosos y coordinados para obtener objetivos determinados en un tiempo, mereciendo la presencia de un administrador competente instalado. La habilidad de gestión puede cambiar el tamaño de los hechos. Administración.

Por su parte, Mendizabal y Palacios (2019), para lograr su objetivo, este estudio utilizó un diseño correlacional descriptivo para conocer la relación que hay con la gerencia de la gestión y la calidad del servicio en la IE. Jorge Basadre del distrito de Pacaipampa-Piura. La muestra que consideró es de 100 estudiantes aplico el método estadístico de Pearson para determinar la correlación existe de las dos variables en los estudiantes de tercero, cuarto y quinto grado de secundaria y los papás como familiares. El tipo de cuestionario es la encuesta de 20 items categorizados en gestión de distribuciones del tiempo, jornada laboral, nivel de gestión, organización y ejecución de la supervisión, los escolares y los papás como familiares. expresaron sus niveles de satisfacción, a cerca de las dos variables en estudio que han venido realizando los directores. Los resultados precisan las circunstancias en las que se encuentra la IE. y a partir de ello poner en marcha estrategias de mejora y solución.

Según Chiavenato (2017), la gestión considera la planificar, administración y dirección de los medios para alcanzar objetivos de la organización. En este sentido, es un método de organización, coordinación y control en el uso adecuado de los bienes autorizados para alcanzar metas exitosos y completos. La estructuración se puede considerar como una jerarquía de responsables de la gestión racional de los servicios ofrecidos, financieros que son temporales, así como de las actividades laborales humanas encaminadas a la satisfacción de determinados intereses (Pando, 2019).

El objetivo de los gerentes, según Altamirano y Cascante (2017), es reconocer y evaluar los factores que tienen efectos opuestos o divergentes en las metas institucionales. El futuro, el presente y el pasado se cruzan en el ciclo del liderazgo institucional. Para informar el proceso de mediación, considere el pasado (del actor), registre y evalúe (acuerde) las opciones futuras actuales (Quimí 2016). Según Castro (2015), una administración legítima debe ser capaz de sugerir y defender un escenario donde la cooperación sea posible para llevar a cabo con éxito y competencia los fines de la institución. Comprende las actividades de administración, asociación, dirección y control, así como el uso eficiente de los recursos, incluidos los relacionados con las personas, la propiedad, el dinero y otros recursos.

Según Suárez, y Tapia, (2012) La ruta para crear y sostener un entorno de trabajo efectivo para lograr objetivos específicos mientras asisten a las reuniones es la administración gerencial. Es un proceso particular que implica planificar, coordinar, ejecutar y controlar las acciones que se realizan para elegir y llegar a los destinos predeterminados utilizando una variedad de recursos, incluidas las personas Quichca, (2015). Es el proceso adecuado de asignación y promoción de recursos (recursos humanos, monetarios, materiales, creativos y académicos) para alcanzar objetivos del centro educativo que se pueden describir en muchos ejercicios cuidadosamente planificados. Así como la constante alineación de bienes relacionados con personas, cosas, dinero y tiempo, asegurando la ejecución de los objetivos de la asociación (Delgado y Guzmán, 2016).

Para una gestión eficaz, Altamirano y Cascante (2017) destacan varios requisitos previos, incluida una cultura organizacional renovada que sea lo suficientemente adaptable para aceptar las actualizaciones positivas por la globalización. Analizar la diversidad relativa de los miembros de la asociación para determinar sus puntos de vista positivos y negativos, identificar las carencias, logros y aprovechando las diversas opciones y comprender cómo administrar o controlar los riesgos de manera efectiva. Considere su plan

detenidamente, incluida la comprensión de la mejor manera de instruir a los empleados en el uso de energía y equipos mecánicos Lavilla y Arizábal, 2016).

Es práctico usar estilos de liderazgo en asociaciones donde los procedimientos altamente descriptivos, imaginativos y respetuosos son la norma. La característica más importante que caracteriza a una organización como dinámica y creativa es su capacidad de reaccionar y responder rápidamente. Las tareas locales no pueden permanecer aisladas de los sindicatos vitales que son esenciales para la supervivencia de nuestra organización en un mundo globalizado (Vergara, 2016).

Cuando se discuten los aspectos de la gestión administrativa se tiene en cuenta lo siguiente: La planificación es la certeza de los pasos y la dirección que está tomando una organización, así como la importancia de los resultados que espera lograr y los métodos por los cuales lo hará (Robbins y Coulter 2016). Según Chiavenato (2014), la planificación es una tarea administrativa que establece de antemano las metas que se deben cumplir. Dado que sirve como marco para el cumplimiento de las demás tareas administrativas, la enumera como la primera función administrativa.

De acuerdo con Chiavenato, I. (2014) cree que esta fase del ciclo normativo depende de la adquisición de capacidad, que sólo puede lograrse a través de demandas equilibradas y la coordinación de los múltiples recursos necesarios para la interacción social. La fase de apego es donde se hace esto. Una vez que haya decidido lo que quiere lograr, debe determinar la estrategia que utilizará para lograr el resultado deseado. Deja en claro que fase del ciclo normativo depende de la adquisición de capacidad, que sólo puede lograrse a través de demandas equilibradas y la coordinación de los múltiples recursos necesarios para la interacción social.

Las pruebas son impulsores de ciclo que se utilizan para garantizar que los ejercicios sean comparables con el plan y se pueden utilizar para evaluar la viabilidad de la capacidad regulatoria restante, incluidas organizaciones, asociaciones y cursos (Robbins y Coulter, 2016). De acuerdo con Chiavenato

(2017), el control son fases críticas en una estructuración porque, incluso si la organización tiene una excelente planificación, una jerarquía adecuada y un liderazgo competente, los gerentes no pueden determinar lo que realmente está sucediendo.

La dirección es esa parte de la organización donde la autoridad del presidente se ejerce directamente o, más a menudo, se delega por elección para reconocer con confianza todas las reglas. La gerencia también asegura que todas las solicitudes realizadas siempre se cumplan adecuadamente (Robbins & Coulter, 2016). Por otro lado, Chiavenato (2014) argumenta que el ejecutivo implementa todos los lineamientos marcados por reglamentos y asociaciones, permitir que las personas se comporten de manera óptima en la jerarquía.

De acuerdo con Chiavenato, I. (2005), argumenta en la investigación de la "Introducción de la teoría general de la administración". Bajo el sustento de la teoría neoclásica, las tareas del gerente se relacionan a elementos de la dirección que definió Fayol en aquel tiempo (planificación, organización, liderazgo, coordinación y control), pero con aspectos actualizados. Siguiendo la línea de Fayol, los escritores neoclásicos hicieron del proceso administrativo el centro de sus teorías eclécticas y utilitarias. Sin embargo, cada autor se diferencia de los demás al establecer controles ligeramente diferentes que nos permiten comprender rápidamente la diferencia de una manera que se parece más a la forma que a la sustancia. Hoy en día, se acepta ampliamente que las funciones básicas, principales de un gerente es su plan de trabajo, la estructura organizativa, como direcciona y controla la empresa. La puesta en marcha de las cuatro tareas fundamentales establece los procesos de gestión, que tiene lugar en una serie de funciones de gestión el cual permiten una constante revisión y ajuste a través de la retroalimentación para una buena gestión administrativa.

Según Crosby (1987), los productos inferiores tienen un precio más alto porque carecen de calidad. Según Crosby, la calidad se define como la conformidad con los requisitos o el cumplimiento de las especificaciones, con

el objetivo de que la empresa tenga cero defectos. "Hazlo bien la primera vez y no tengas defectos", era su lema. Según Fontalvo y Vergara (2010) "define los servicios como la creación de Bienes Intangibles que brindan bienestar al cliente" (p. 23), los servicios son considerados bienes intangibles que satisfacen necesidades sociales.

Aldana y Vargas. (2006) señala que la realización de los requisitos llena las perspectivas del usuario es un signo de alta calidad del servicio. En consecuencia, cuando los servicios cubren eficazmente las urgencias prioritarias del consumidor, podemos decir que tiene calidad. Con el fin de lograr alta calidad de servicio a todas las personas que son los usuarios directos además de contar con relaciones interpersonales suficientes, cordiales y un ambiente físico confortable. Los aspectos tangibles, según Zeithaml et al. (2009), son las instalaciones físicas de la empresa, los empleados, las herramientas y los materiales de comunicación. También son los símbolos visibles exteriores del servicio que utilizan los usuarios para juzgar el nivel del servicio.

Dado que los clientes son cada vez más exigentes e impacientes, Vásquez, Rodríguez y Díaz (2001) argumentan que la respuesta oportuna "debe entenderse como una predisposición comprometida para dar un servicio oportuno". Estos estudiosos nos demuestran que la respuesta oportuna es la reacción mental al requerimiento de servicio de los clientes potenciales a medida que esas necesidades cambian con el tiempo. Zeithaml, Berry y Parasuraman (1994) la confiabilidad, es el secreto del éxito en el mercado y de brindar seguridad de manera adecuada. La empresa debe evitar descuidar o realizar un servicio al cliente deficiente porque hacerlo erosionará la confianza del cliente. El desempeño impecable que da el servicio es para el usuario.

Según Zeithaml y Bitner (2002), la cualidad de ponerse en lugar de los demás es la forma de transmitir a los usuarios que son especiales y diferentes a los demás, entendiendo sus prioridades de los consumidores que se sienten valorados y correspondidos por la empresa que les ofrece su prestación de

atención. Para brindar sus servicios de manera personalizada, las empresas de todos los tamaños deben conocer las necesidades únicas de sus clientes (Guzmán, Jiménez, y Lara, 2018).

En su artículo "Calidad del servicio", (Morales, 2004) señala la excelencia como el nivel de satisfacer o no las necesidades de los clientes que incluye causas subjetivas en que se relaciona con las opiniones percibidas de los clientes. Es crucial comprender lo que quieren los clientes y consumidores, ya que esta definición se basa en cómo los clientes perciben los productos y qué tan bien se cumplen las expectativas. Sin embargo, debe recordarse que esta medición es la más difícil de todas porque las personas pueden otorgar diferentes valores a las particularidades de varios productos o de prestación de servicios, los cuales son desafiantes para identificar las exigencias de los clientes y los propios usuarios que no siempre saben qué esperar de antemano y particularmente cuando se trata de un producto o servicio que no se usa o compra con frecuencia (Ocampos, y Valencia, 2017).

Por su parte, Rodríguez (2005) define la calidad como "llenar los requerimientos del usuario". Sin embargo, también cree que esto requiere reducir costos, mejorar continuamente los procedimientos y cambiarlos permanentes para llenar las urgencias prioritarias de la sociedad. Así, la eficiencia está relacionada con la eficacia. La calidad es la eficiencia en el servicio con los recursos adecuados con resultados aceptables por los usuarios, disminuyendo costos en la puesta en marcha de la estructura. Las instituciones estatales tienen un efecto verídico en estas urgencias prioritarias (Chiavenato, 2012).

Junto con Parasurman, Zeithaml y Berry (1985; 1988) se centró en su estudio de la calidad del servicio, los resultados de esta indagación realizado en la década de 1980 siguen siendo la principal fuente de referencia en la actualidad para investigar la calidad observada de los servicios. Los estudiosos desarrollaron una forma de prevención de la calidad de servicio denominada modelo SERVQUAL, que identifica 5 facetas bien determinadas (Los espacios tangibles, la confiabilidad, la respuesta oportuna, la seguridad

y la empatía) que pueden ser como brechas como motivos de un desactivado, mal desempeño y deficiente servicio.

Toda institución debe ocuparse de monitorear constantemente las transacciones de los artículos y la atención que se brinda al usuario, no sería posible una buena gestión administrativa. Aunque utilizar recursos para una operación ya realizada puede parecer a primera impresión una pérdida de dinero, en realidad se trata de una inversión porque agrega valor a los artículos y la atención que se brinda al usuario (Hortiguela y Sánchez 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

En la realización de la investigación se diseñó un enfoque de estudio cuantitativo y con el análisis estadístico se obtuvo una información precisa de las personas que responden a preguntas de investigación para probar las hipótesis y teorías previamente propuestas para su consideración. Hernández et al. (2014).

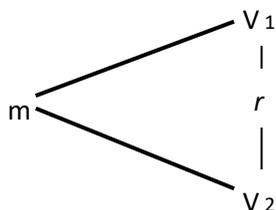
3.1.1 Tipo de investigación:

Acorde con sus criterios de propósito, este estudio fue **básico**, consistente con el estudio de referencia porque describió la relación entre las variables y los diagnósticos del mundo real, Sánchez et al., (2018) está destinado solo a la adquisición de conocimientos y también puede servir como base para futuras investigaciones.

3.1.2 Diseño de investigación:

En la realización del estudio se aplicó la no experimental correlacional, porque no hubo manipulación alguna de variables durante el estudio, la información fue recolectada de la muestra considerada. Los datos fueron recopilados en un solo período y por lo tanto transversales. También contamos con una escala de correlación descriptiva porque tratamos de determinar y medir el nivel de correlación que explica y asocia variables (Hernández y Mendoza, 2018)

Esquema:



De dónde:

m= Muestra: personal de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022

V1 = Gestión administrativa

V2 = Calidad de servicio

r = Relación entre la variable (independiente-dependiente)

- **Enfoque de la investigación**

De acuerdo con Sampieri R. et al (2004), el enfoque **cuantitativo** se sostiene en un esquema deductivo-lógico e indaga cuestiones de averiguación y conjuraciones para luego probarlas.

- **Método de investigación**

Bernal (2016) planteó que el método aplicado en este estudio fue la deducción hipotética, enfatizando que el método es un procedimiento que se inicia cuando existe un enunciado particular denominado hipótesis que requiere ser comprobada, verificado o rechazado sacand conclusiones que puede o no ser contrarias a los hechos.

- **Niveles de investigación**

La investigación es descriptiva correlacional según Sampieri, (2011) el objetivo de la investigación, definir el nexo existente entre las dos variables; se verifico cada una de ellas para analizar la vinculación y luego se cuantificó. Las correlaciones se sustentaron en las hipótesis que están a prueba. Es descriptiva porque se usó un conjunto de técnicas numéricas, gráficos estadísticos, tablas de frecuencias y gráficos de barras; para describir y analizar los datos. Es Inferencial por la aplicación de la estadística no paramétrica, Rho de Spearman.

3.2. Variables y operacionalización

a) V1: Gestión Administrativa

- **Conceptualización**

El concepto de la gestión administrativa implica que los eventos y las relaciones entre ellos son dinámicos, evolucionan y cambian constantemente. Es decir, cada uno influye en el otro. Las tareas de gestión: el plan de trabajo, la estructuración, la direccionalidad y controlar, por tanto, son elementos interdependientes e interactúan con una fuerte influencia entre sí. Un proceso de

gestión es más que una simple repetición o ciclo de acciones. forman un sistema, el total es mayor que la suma de las partes. Chiavenato, (2009)

- **Concepto operacional**

El trabajo de un gerente es interpretar el propósito de la empresa, transformarlos en actividades de planeación, estructuración, dirección y el control, gerenciar las diversas acciones en marcha en los distintos sectores y niveles para obtener los objetivos de la empresa. La administración, por lo tanto, significa planificar, estructurar, conducir y monitorear la utilización de los recursos organizacionales para lograr metas establecidas de forma efectiva y eficiente.

b) V2: Calidad de servicio

- **Conceptualización**

Es el grado de cerrar brecha acortando las distancias que existe entre cómo quieren ser atendidos los clientes y la perspectiva del cliente de la especificidad, particularidad, confiabilidad, con seguridad, empatía y la capacidad de respuesta que se muestra. Parasuraman, junto con Zeithaml y Berry (1985; 1988).

- **Concepto operacional**

La definición de la calidad se refiere a la calidad percibida por el consumidor y productor. Finalmente, se califica la calidad percibida (alta o baja). Con la preponderancia relativa de recursos y/o prestación de atención a los consumidores que lo ven como una alternativa.

- **Indicadores**

Tenemos 25 indicadores entre las dos variables. En la variable 1 tenemos 13 (la Planeación estratégica, Planeación táctica, Planeación operacional, Organización global, Organización departamental (Org. Funcional), Organización de tareas y operaciones, Dirección global, Dirección departamental, Dirección operacional, Estándar o criterio, Observación del rendimiento

(desempeño), Rendimiento y estándar y Acción correctiva). En la variable 2 tenemos 12 (Instalaciones físicas, Equipos, Personal, Materiales de comunicación, Prestación del servicio fiable, Prestación del servicio preciso, Disposición del personal, Servicio rápido, Conocimientos, Atención, Habilidades de los empleados y Atención individualizada).

- **Escala de medición:**

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

Nivel de rango: alto, medio y baja

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población: Plaza, et al., (2019) a la población lo define como agrupamiento de personas con letras y números en general, por lo cual es 13 personales de una institución educativa Provincia Canchis Cusco 2022.

- **Criterios de inclusión:** fueron:

1. Usuarios que laboran como personal administrativo,
2. Usuarios que laboran como personal docente, quienes brindan los servicios en dicha institución.
3. Usuarios que laboran como personal auxiliar y de servicio.

- **Criterios de exclusión:** No se consideran a:

- Niños de las edades de 3,4 y 5 años por ser menor de edad.
- Padres de familia.

3.3.2 Muestra: Es la proporción de personas elegidos al azar de una población a aplicar la prueba piloto, por ende, es el subconjunto poblacional (Cohen (2019) por consiguiente se eligió al azar la muestra, obteniendo como consecuencia 10 competidores del personal de una institución (profesores, auxiliares de educación y personal de limpieza).

Tabla 1: Muestra en estudio

Nivel	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
DOCENTES	7	70%
AUXILIAR DE EDUCACIÓN	2	20%
PERSONAL DE SERVICIO	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Elaboración propia

3.3.3 Muestreo: La muestra del análisis ha sido definida por medio del muestreo probabilístico al azar sencilla, donde el total de los competidores han tenido la misma posibilidad de ser elegidos, y se consideró como consecuencia 10 colaboradores competidores para la muestra del análisis.

3.3.4 Unidad de análisis: El personal de una institución educativa Provincia Canchis Cusco 2022

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnica de la investigación:**

Son los que orientan las ocupaciones del investigador (Arias (2020). Para la obtención de la información en la comprobación, efectividad y fiabilidad de la premisa la técnica aplicada es la encuesta.

- **Instrumento de la investigación:**

Nos proporciona datos reales y exactos de la investigación, el instrumento usado para su análisis es el cuestionario, con sus indicadores, validados y puestos a la prueba piloto para su aplicación correspondiente mediante la escala de Likert.

- **Validez**

Es la evaluación de los instrumentos por medio del juicio de profesionales, los que son los entendidos en la materia, con dominios, metodologías investigativas y docencia universitaria quienes verifican la pertinencia, relevancia y claridad de los indicadores formulados

según las magnitudes y variantes establecidas en el análisis de los resultados, y una vez aprobadas pueda ser aplicadas.

Tabla 2: Validez de expertos

Apellidos y nombres	Grado Académico	Dictamen
1. Panche Rodríguez, Odoña Beatriz	Doctora	Aplicable
2. Alegría Varona, Gonzalo	Doctor	Aplicable
3. Paucar Llanos, Paul Gregorio	Doctor	Aplicable
4. Casazola Cruz, Oswaldo Daniel	Doctor	Aplicable

- **Confiabilidad:**

Tabla 3: Fiabilidad de Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K = Número de ítems.

S_i² = Sumatoria de varianzas de los ítems.

S_T² = Varianza de la suma de ítems

α = Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	
	basada en elementos estandarizados	N de elementos
,979	,983	25

La fiabilidad es el instrumento para saber si es o no fiable confiable; aplicado la prueba piloto a 10 personal de la institución que contaron con cualidades equivalentes y fueron revisados por medio del α, que

tienen que ser $\alpha \geq 0.7$ para considerarse confiables (Hernández, et al, 2014); después de aplicar los recursos al estadístico, arroja el $\alpha = 0.979$, y el α basada en elementos estandarizados es de 0.983; mostrando la efectividad de los instrumento que fueron enormemente confiables para ofrecer paso a la aplicación.

3.5. Procedimientos

El procedimiento de la indagación partió primero buscando información relevante con sustento teórico en los artículos, tesis y libros, sobre el tema a investigar. después, se definió el tipo, diseño, técnica e instrumento a utilizar y su consiguiente comprobación de fiabilidad y validación. Posteriormente, se recopilaron las informaciones precisas de la encuesta aplicado en el cuestionario o formulario de Google Form, las mismas que fueron descargados en el Excel, para su tabulación y ser procesados de forma estadística e inferencial, con el programa estadística SPSS V. 25, obteniendo resultados, en tablas y gráficos; y finalmente hacer la interpretación de los resultados de la investigación para la practicidad del investigador.

3.6. Método de análisis de datos

Se inicia con la recopilación de la información del cuestionario, el cual ha sido validado por juicios de profesionales, los datos que se obtuvieron se representaron en tablas y figuras estadísticas que ayudaron a presentar de forma estructurada e interpretativa para el estudio detallado, de igual forma para el resultado inferenciales se aplicó el estadística SPSS V.25 y por medio de la prueba de normalidad se concluyó la aplicación del estadístico de correlación Rho de Spearman al instante de comprobar las premisas, estas brindaron contestación a las metas de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

El análisis se hizo con el permiso reportado del Subgerente de servicios de la entidad en el ámbito de la ética profesional, señalo Miranda y Villasís (2019) los que piensan que:

1. Soberanía, es la decisión del individuo a la elección de respuesta, el cual es aplicado por medio de la autorización comunicada, la persona obtiene la información con un método de custodia particular.

2. No maleficencia, consiste en la defensa del individuo referente a peligros que puedan provocar, por ello se garantiza la relevancia y pertinencia de las indagaciones científicas, en la que es importante la competitividad del investigador a lo largo del desarrollo de la investigación.
3. La justicia, es la igualdad e equidad en la elección de los competidores, sin discriminación de su, religión, raza, nivel económico y enseñanza, con reparto equitativo.
4. El respeto, es respetar la decisión de cada uno, poniendo en práctica principios éticos que además están precisados claramente en la Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV, (UCV, 2017).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados inferenciales: Para comprobar la normalidad de la hipótesis:

Ho: Los datos si tienen una distribución normal

H1: Los datos no tienen una distribución normal

Significancia (alfa) (Margen de error) α 5%

Para los datos no paramétricos se optó el estadístico Rho Spearman que determina los niveles de correlación en donde sí:

$p < 0.05$ se rechaza la H0 y se acepta la H1

$p > 0.05$ se acepta la H0 y se rechaza la H1

Kolmogorov-Smirnov	Shapiro-Wilk
n > 50	n < = 50

Tabla 5: Prueba normalidad paramétrica de Shapiro-Wilk para la muestra de Gestión administrativa y Calidad de servicio.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	,225	10	,162	,827	10	,031
CALIDAD DE SERVICIO	,369	10	,000	,683	10	,001

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La muestra fue de 10 personales de la institución al que se aplicó el estadístico de normalidad paramétrica de Shapiro-Wilk, los datos obtenidos de la variable **Gestión administrativa** es de 0.827 (82.7%) de significancia de 0.031 y de **calidad de servicio** es de 0.683 (68.3%) de significancia de 0.001; de la cual se determina que los datos no tienen distribución normal, por lo cual se rechaza la hipótesis H0 y se acepta la HG. Para los datos no paramétricos se optó el estadístico Rho Spearman que determina los niveles de correlación. En donde $p < 0.05$ y se rechaza la H0 y se acepta la HG.

Tabla 6: Prueba normalidad paramétrica de Shapiro-Wilk para la muestra de V1D1 y V2.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PLANIFICACIÓN	,280	10	,026	,815	10	,022
CALIDAD DE SERVICIO	,369	10	,000	,683	10	,001

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La muestra fue de 10 personales de la institución al que se aplicó el estadístico de normalidad paramétrica de Shapiro-Wilk, los datos obtenidos de la V1, dimensión Planificación es de 0.815 (81.5%) de significancia de 0.022 y calidad de servicio es de 0.683 (68.3%) de significancia de 0.001, de la cual se determina que los datos no tienen distribución normal, por lo cual se rechaza la hipótesis H0 y se acepta la H1. Para los datos no paramétricos se optó el estadístico Rho Spearman que determina los niveles de correlación. En donde $p < 0.05$ y se rechaza la H0 y se acepta la H1.

Tabla 7: Prueba normalidad paramétrica de Shapiro-Wilk para la muestra de V1D2 y V2.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ORGANIZACIÓN	,311	10	,007	,740	10	,003
CALIDAD DE SERVICIO	,369	10	,000	,683	10	,001

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La muestra fue de 10 personales de la institución al que se aplicó el estadístico de normalidad paramétrica de Shapiro-Wilk, los datos obtenidos de la V1, dimensión Organización es de 0.740 (74.0%) de significancia de 0.003 y calidad de servicio es de 0.683 (68.3%) de significancia de 0.001, de la cual se determina que los datos no tienen distribución normal, por lo cual se rechaza la hipótesis H0 y se acepta la H2. Para los datos no paramétricos se optó el estadístico Rho Spearman que determina los niveles de correlación. En donde $p < 0.05$ y se rechaza la H0 y se acepta la H2.

Tabla 8: Prueba normalidad paramétrica de Shapiro-Wilk para la muestra de V1D3 y V2.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIRECCIÓN	,304	10	,009	,818	10	,024
CALIDAD DE SERVICIO	,369	10	,000	,683	10	,001

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La muestra fue de 10 personales de la institución al que se aplicó el estadístico de normalidad paramétrica de Shapiro-Wilk, los datos obtenidos de la V1, dimensión **Dirección** es de 0.818 (81.8%) de significancia de 0.024 y calidad de servicio es de 0.683 (68.3%) de significancia de 0.001, de la cual se determina que los datos no tienen distribución normal, por lo cual se rechaza la hipótesis H0 y se acepta la H3. Para los datos no paramétricos se optó el estadístico Rho Spearman que determina los niveles de correlación. En donde $p < 0.05$ y se rechaza la H0 y se acepta la H3.

**Tabla 9: Prueba normalidad paramétrica de Shapiro-Wil56k
Para la muestra de V1D4 y V2.**

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CONTROL	,218	10	,196	,844	10	,050
CALIDAD DE SERVICIO	,369	10	,000	,683	10	,001

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La muestra fue de 10 personales de la institución al que se aplicó el estadístico de normalidad paramétrica de Shapiro-Wilk, los datos obtenidos de la V1, dimensión **Control** es de 0.844 (84.4%) de significancia de 0.050 y calidad de servicio es de 0.683 (68.3%) de significancia de 0.001, de la cual se determina que los datos no tienen distribución normal, por lo cual se rechaza la hipótesis H0 y se acepta la H4. Para los datos no paramétricos se optó el estadístico Rho Spearman que determina los niveles de correlación. En donde $p < 0.05$ y se rechaza la H0 y se acepta la H4.

4.2. Resultados descriptivos del objetivo: De la prueba de correlación se obtuvo el siguiente resultado.

OG: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022.

Prueba de Hipótesis General

HG: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022.

H0: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022.

Pregunta 1: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022?

Tabla 10: Correlaciones de Gestión administrativa con la calidad de servicio.

		V1	V2
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	1	,962**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	10	10
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,962**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	10	10

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 bilateral (SPSS)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Al observar la tabla 10 el resultado de la correlación de Pearson es de 0.962 (96.2%) entre la V1 y V2 y la significancia bilateral es de 0.000 (Rho = 0.962 y p = 0.000 < 0,05). De los datos obtenidos se concluye que existe una correlación de Pearson muy alta y significativa, por lo cual se rechaza la H0 y se acepta la HG de la investigación: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022.

OE 1: Determinar la relación entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022.

Prueba de hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022;

H0: No existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022;

Pregunta 2: ¿Cuál es la relación entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022?

Tabla 11: Correlaciones de la Planificación con calidad de servicio

		V1 D1	V2
PLANIFICACIÓN	Correlación de Pearson	1	,654*
	Sig. (bilateral)		,040
	N	10	10
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,654*	1
	Sig. (bilateral)	,040	
	N	10	10

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Al observar la tabla 11 el resultado de la correlación de Pearson es de 0.654 (65.4%) entre la V1-dimensión Planificación y calidad de servicio; la significancia bilateral es de 0.040 (Rho = 0.654 y $p = 0.040 < 0,05$) De los datos obtenidos se concluye que existe una correlación de Pearson alta moderada y significativa, se rechaza la H0 y se acepta la H1 de la investigación: Existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022.

OE 2: Determinar la relación entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022.

Prueba de hipótesis específica 2

H2: Existe relación significativa entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa Provincia Canchis Cusco 2022

H0: No existe relación significativa entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa Provincia Canchis Cusco 2022

Pregunta 3: ¿Cuál es la relación entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022?

Tabla 12: Correlaciones de la Organización con calidad de servicio

		V1 D2	V2
ORGANIZACIÓN	Correlación de Pearson	1	,994**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	10	10
CALIDADDE SERVICIO	Correlación de Pearson	,994**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	10	10

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Al observar la tabla 12 el resultado de la correlación de Pearson es de 0.994 (99.4%) entre la V1-dimensión Organización y calidad de servicio; la significancia bilateral es de 0.000 (Rho = 0.994 y $p = 0.000 < 0,05$). De los datos obtenidos se concluye que existe una correlación de Pearson muy alta y significativa, por lo cual se rechaza la H0 y se acepta la H2 de la investigación: Existe relación significativa entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa Provincia Canchis Cusco 2022.

OE 3: Determinar la relación entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022.

Prueba de hipótesis específica 3

H3: Existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022

H0: No existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022

Pregunta 4: ¿Cuál es la relación entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022?

Tabla 13: Correlaciones de la Dirección con calidad de servicio

		V1 D3	V2
DIRECCIÓN	Correlación de Pearson	1	,931**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	10	10
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,931**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	10	10

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Al observar la tabla 13 el resultado de la correlación de Pearson es de 0.931 (93.1%) entre la V1-dimensión Dirección y calidad de servicio; la significancia bilateral es de 0.000 (Rho = 0.931 y p = 0.000 < 0,05). De los datos obtenidos se concluye que existe una correlación de Pearson muy alta y significativa, por lo cual se rechaza la H0 y se acepta la H3 de la investigación: Existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022.

OE 4: Determinar la relación entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022.

Prueba de hipótesis específica 4

H4: Existe relación significativa entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022.

H0: No existe relación significativa entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022.

Pregunta 5: ¿Cuál es la relación entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022?

Tabla 14: Correlaciones de la Control con calidad de servicio

		V1 D4	V2
CONTROL	Correlación de Pearson	1	,911**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	10	10
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,911**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	10	10

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Al observar la tabla 14 el resultado de la correlación de Pearson es de 0.911 (91.1%) entre la V1-dimensión Control y calidad de servicio; la significancia bilateral es de 0.000 (Rho = 0.911 y $p = 0.000 < 0,05$). De los datos obtenidos se concluye que existe una correlación de Pearson muy alta y significativa, por lo cual se rechaza la H0 y se acepta la H4 de la investigación: Existe relación significativa entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022.

Tablas y gráficos de las dimensiones de cada variable

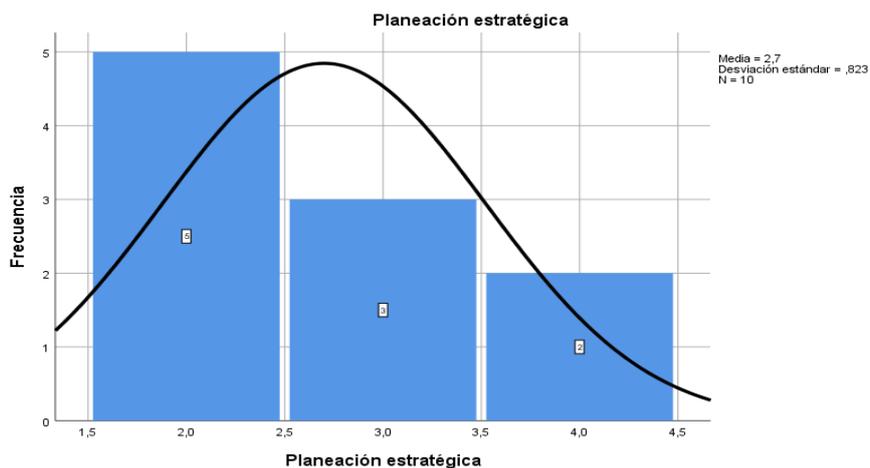
Pregunta 6: La directora hace participar a la comunidad educativa en la elaboración del **planeamiento estratégico** institucional (PEI)

Tabla 15: Planeación estratégica

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	5	50,0	50,0	50,0
	A veces	3	30,0	30,0	80,0
	Casi siempre	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Gráfico 1:



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

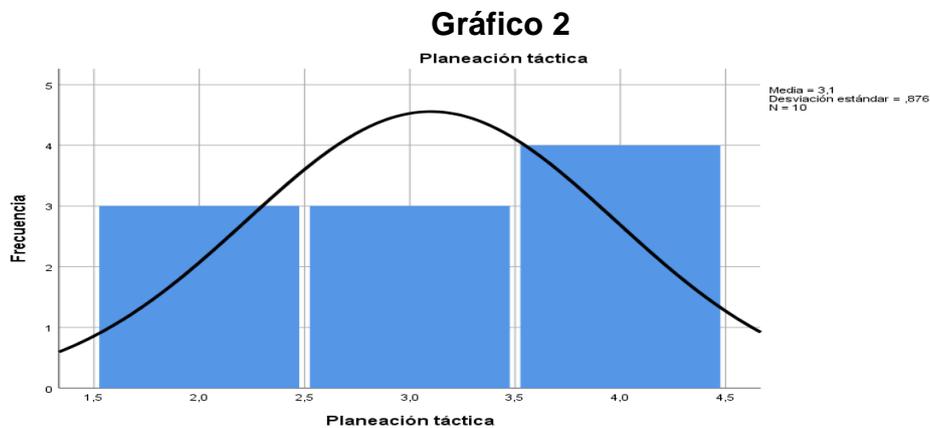
Según la tabla 15 y el gráfico 1, se visualiza que, para la pregunta, el 50% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con CASI NUNCA; mientras que un 30% estuvieron de acuerdo con A VECES y el 20% estuvieron de acuerdo con CASI SIEMPRE. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que CASI NUNCA la directora hace participar a la comunidad educativa en la elaboración del planeamiento estratégico institucional (PEI).

Pregunta 7: La dirección cuenta con la **planeación táctica** anual e ir (PAT)

Tabla 16: Planeación táctica

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	3	30,0	30,0	30,0
	A veces	3	30,0	30,0	60,0
	Casi siempre	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 16 y el gráfico 2, se visualiza que, para la pregunta, el 40% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con CASI SIEMPRE; mientras que un 30% estuvieron de acuerdo con A VECES y el 30% estuvieron de acuerdo con CASI NUNCA. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que CASI SIEMPRE la dirección cuenta con la **planeación táctica** anual e institucional (PAT)

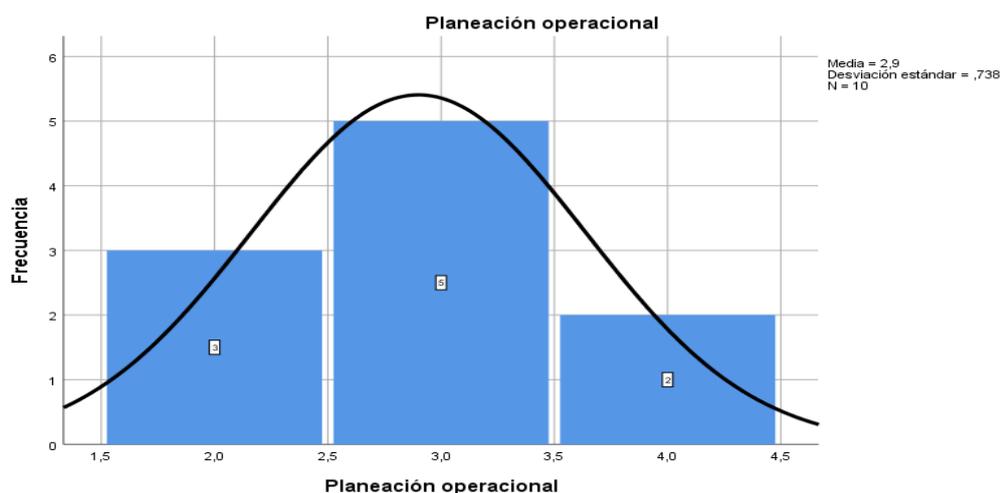
Pregunta 8: La gestión cuenta con la **planeación operacional** de actividades para alcanzar metas institucionales.

Tabla 17: planeación operacional

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	3	30,0	30,0	30,0
	A veces	5	50,0	50,0	80,0
	Casi siempre	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Gráfico 3:



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 17 y el gráfico 3, se visualiza que, para la pregunta, el 50% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con A VECES; mientras que un 30% estuvieron de acuerdo con CASI NUNCA y el 20% estuvieron de acuerdo con CASI SIEMPRE. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que A VECES la gestión cuenta con la planeación operacional de actividades para alcanzar metas institucionales.

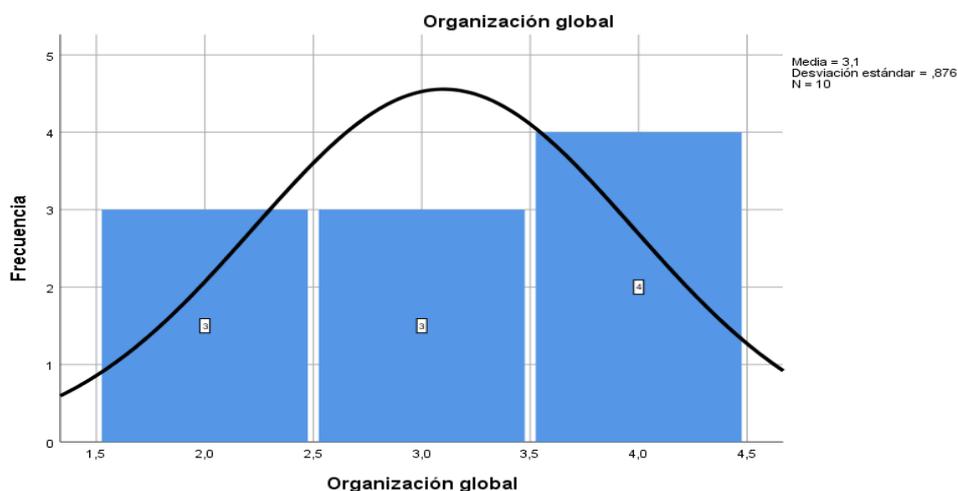
Pregunta 9: La dirección cuenta con la estructura **organizacional global** (organigrama) en su totalidad.

Tabla 18: organizacional global

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	3	30,0	30,0	30,0
	A veces	3	30,0	30,0	60,0
	Casi siempre	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Gráfico 4



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 18 y el gráfico 4, se visualiza que, para la pregunta, el 40% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con CASI SIEMPRE; mientras que un 30% estuvieron de acuerdo con A VECES y el 30% estuvieron de acuerdo con CASI NUNCA. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que CASI SIEMPRE la dirección cuenta con la estructura organizacional global (organigrama) en su totalidad.

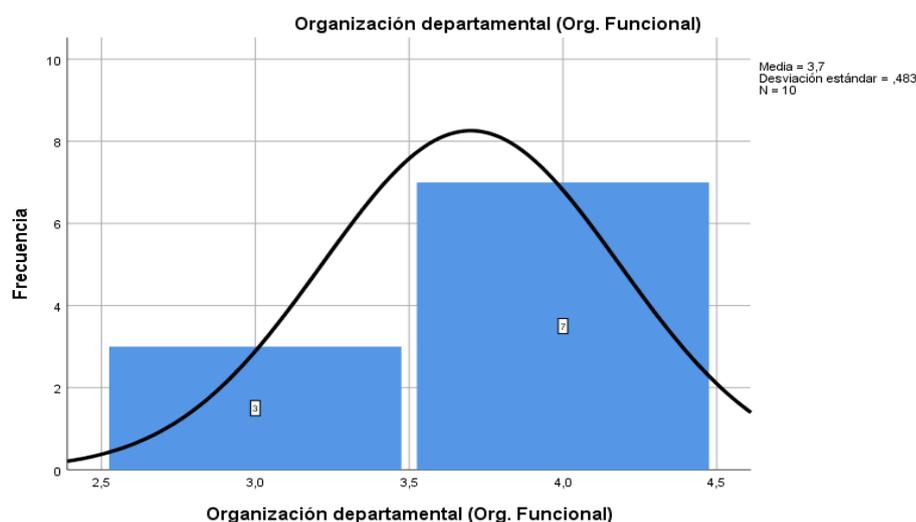
Pregunta 10: La **organización departamental** institucional está integrada por comités (AMAPAFA, CONEI, CAE, etc.)

Tabla 19: organización departamental

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	A veces	3	30,0	30,0	30,0
	Casi siempre	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Gráfico N° 5



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 19 y el gráfico 5, se visualiza que, para la pregunta, el 70% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con CASI SIEMPRE; mientras que un 30% estuvieron de acuerdo con A VECES. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que CASI SIEMPRE la organización departamental institucional está integrada por comités (AMAPAFA, CONEI, CAE, etc.).

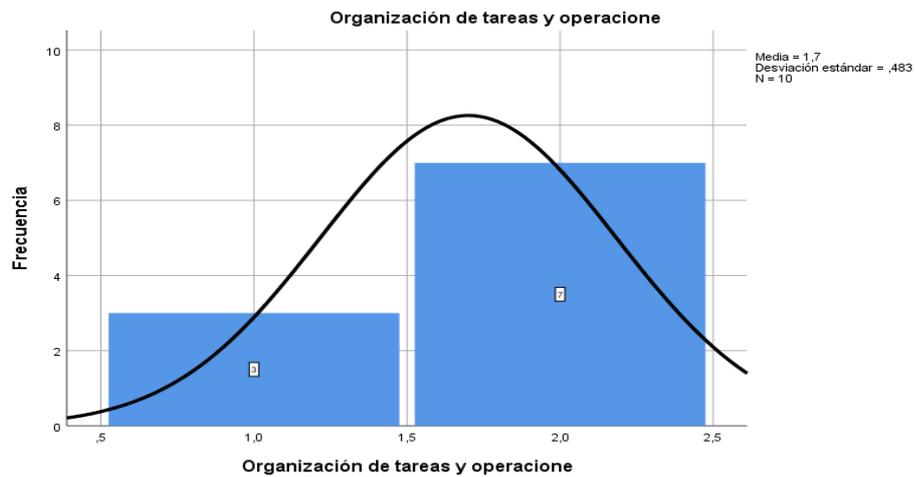
Pregunta 11: Tabla 07: El personal auxiliar y el personal de servicio cumple con las **tareas y operaciones** de la organización.

Tabla 20: tareas y operaciones

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Nunca	3	30,0	30,0	30,0
	Casi nunca	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Gráfico 6:



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 20 y el gráfico 6, se visualiza que, para la pregunta, el 70% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con CASI NUNCA; mientras que un 30% estuvieron de acuerdo con NUNCA. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que CASI NUNCA el personal auxiliar y el personal de servicio cumple con las tareas y operaciones de la organización.

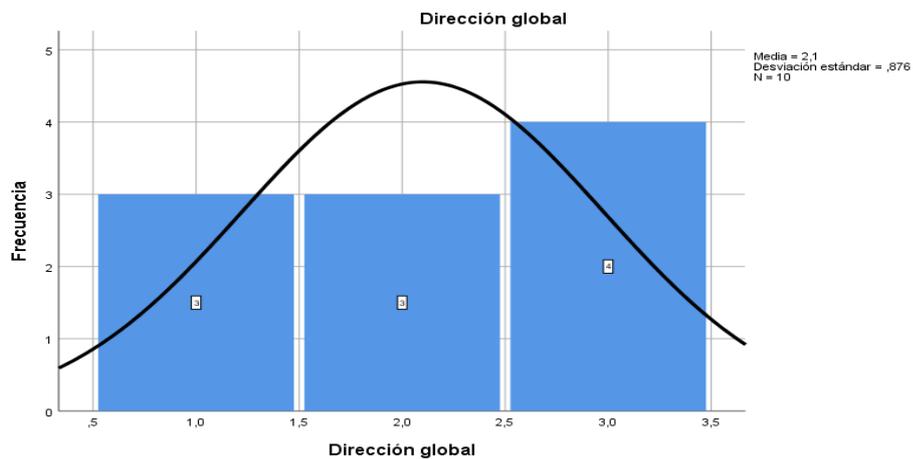
Pregunta 12: La **dirección global** a cargo de la directora cumple con sus funciones establecidas en el manual de organización y funciones.

Tabla 21: dirección global

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Nunca	3	30,0	30,0	30,0
	Casi nunca	3	30,0	30,0	60,0
	A veces	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos Anexo 4

Gráfico 7



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 21 y el gráfico 7, se visualiza que, para la pregunta, el 40% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con A VECES; mientras que un 30% estuvieron de acuerdo con CASI NUNCA y el 30% estuvieron de acuerdo que NUNCA. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que A VECES la dirección global a cargo de la directora cumple con sus funciones establecidas en el manual de organización y funciones.

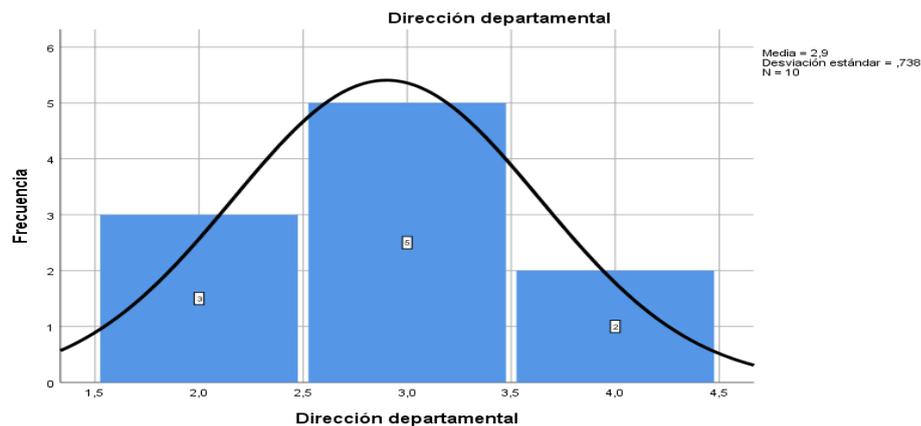
Pregunta 13: La dirección departamental (los comités) cumplen con las funciones estratégicas para el logro de los objetivos institucionales.

Tabla 22: La dirección departamental

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	3	30,0	30,0	30,0
	A veces	5	50,0	50,0	80,0
	Casi siempre	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Gráfico 8



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 22 y el gráfico 8, se visualiza que, para la pregunta, el 50% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con A VECES; mientras que un 30% estuvieron de acuerdo con CASI NUNCA y el 20% estuvieron de acuerdo con CASI SIEMPRE. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que A VECES la dirección departamental (los comités) cumplen con las funciones estratégicas para el logro de los objetivos institucionales.

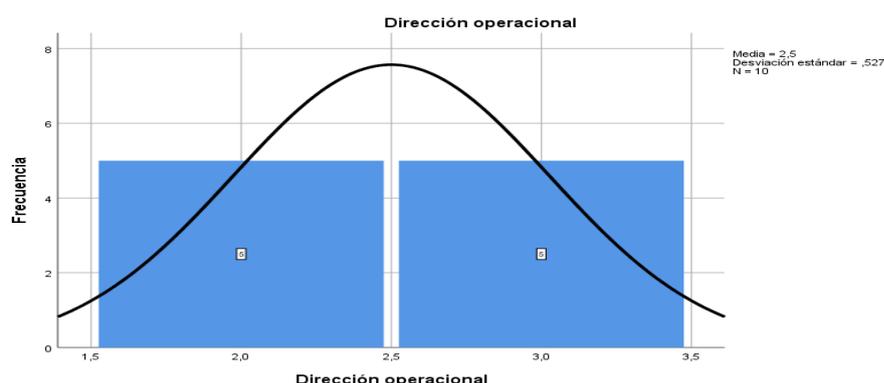
Pregunta 14: La **dirección operacional** aplica el monitoreo y acompañamiento cumpliendo con el proceso de asesoramiento a los docentes para la mejora de la calidad de sus prácticas pedagógicas y de gestión.

Tabla 23: La dirección operacional

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	5	50,0	50,0	50,0
	A veces	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Gráfico 9



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 23 y el gráfico 9, se visualiza que, para la pregunta, el 50% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con A VECES; mientras que un 50% estuvieron de acuerdo con CASI NUNCA. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que A VECES la dirección operacional aplica el monitoreo y acompañamiento cumpliendo con el proceso de asesoramiento a los docentes para la mejora de la calidad de sus prácticas pedagógicas y de gestión.

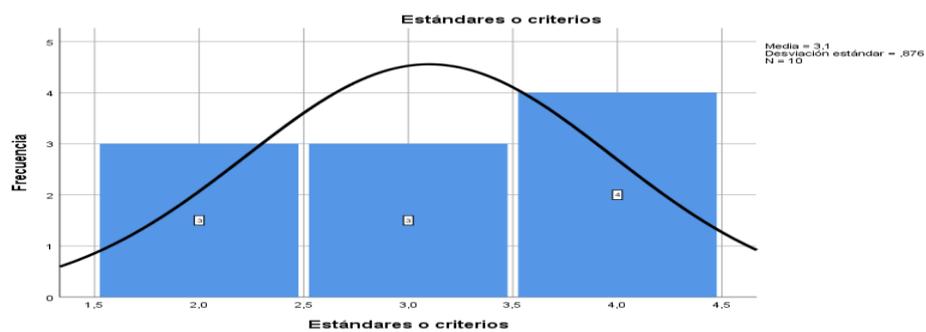
Pregunta 15: Los **criterios** de evaluación están establecidos de acuerdo con los **estándares** de aprendizaje.

Tabla 24: Estándares o criterios

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	3	30,0	30,0	30,0
	A veces	3	30,0	30,0	60,0
	Casi siempre	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Gráfico 10



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 24 y el gráfico 10, se visualiza que, para la pregunta, el 40% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con CASI SIEMPRE; mientras que un 30% estuvieron de acuerdo con A VECES y el 30% estuvieron de acuerdo con CASI NUNCA. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que CASI SIEMPRE los criterios de evaluación están establecidos de acuerdo con los estándares de aprendizaje.

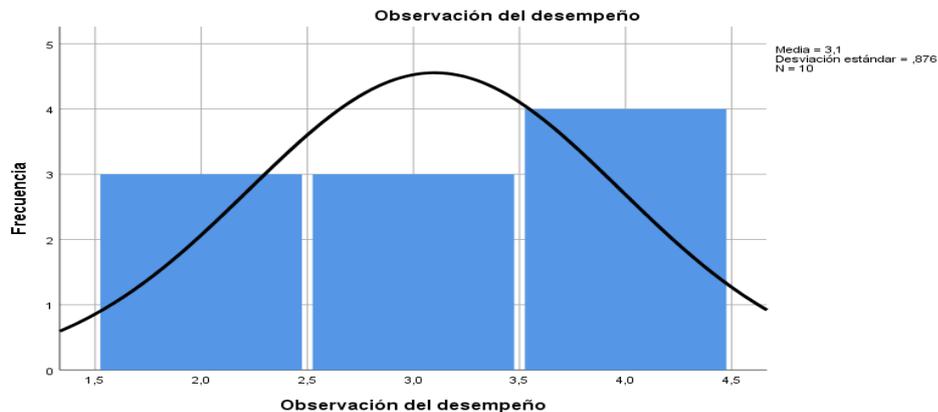
Pregunta 16: La **observación del desempeño** busca obtener información precisa sobre el logro de los aprendizajes.

Tabla 25: La **observación del desempeño**

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	3	30,0	30,0	30,0
	A veces	3	30,0	30,0	60,0
	Casi siempre	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos Anexo 4

Gráfico 11



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 25 y el gráfico 11, se visualiza que, para la pregunta, el 40% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con CASI SIEMPRE; mientras que un 30% estuvieron de acuerdo con A VECES y el 30% estuvieron de acuerdo con CASI NUNCA. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que CASI SIEMPRE la observación del desempeño busca obtener información precisa sobre el logro de los aprendizajes.

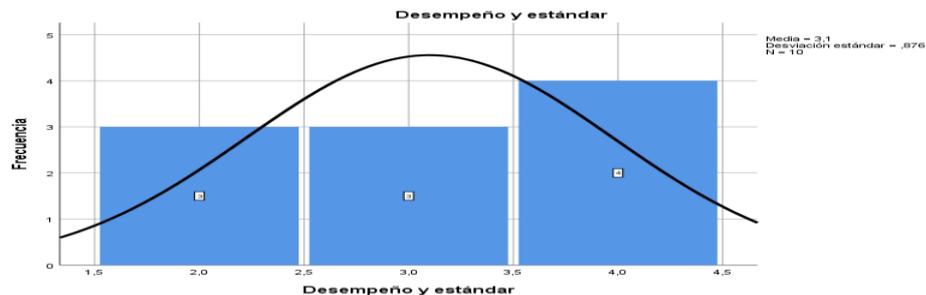
Pregunta 17: Los **desempeños** son descripciones precisas de lo que hacen los estudiantes respecto a los **estándares** de aprendizaje que muestra el nivel de desarrollo de una competencia determinada.

Tabla 26: Desempeño y estándar

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	3	30,0	30,0	30,0
	A veces	3	30,0	30,0	60,0
	Casi siempre	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Gráfico 12



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 26 y el gráfico 12, se visualiza que, para la pregunta, el 40% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con CASI SIEMPRE; mientras que un 30% estuvieron de acuerdo con A VECES y el 30% estuvieron de acuerdo con CASI NUNCA. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que CASI SIEMPRE los desempeños son descripciones precisas de lo que hacen los estudiantes respecto a los estándares de aprendizaje que muestra el nivel de desarrollo de una competencia determinada.

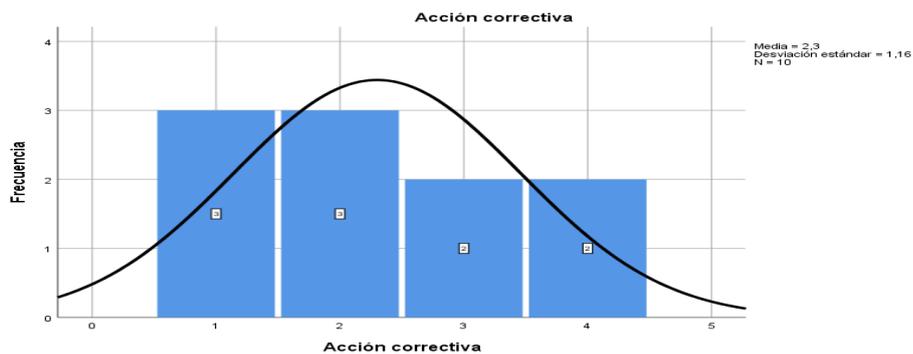
Pregunta 18: Las acciones correctivas aplicadas en la institución evitan situaciones no deseadas.

Tabla 27: Acciones correctivas

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Nunca	3	30,0	30,0	30,0
	Casi nunca	3	30,0	30,0	60,0
	A veces	2	20,0	20,0	80,0
	Casi siempre	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Gráfico 13



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 27 y el gráfico 13, se visualiza que, para la pregunta, el 30% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con NUNCA; así mismo el 30% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con CASI NUNCA; mientras que un 20% estuvieron de acuerdo con A VECES y el 20% estuvieron de acuerdo con CASI SIEMPRE. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que CASI NUNCA las acciones correctivas aplicadas en la institución evitan situaciones no deseadas.

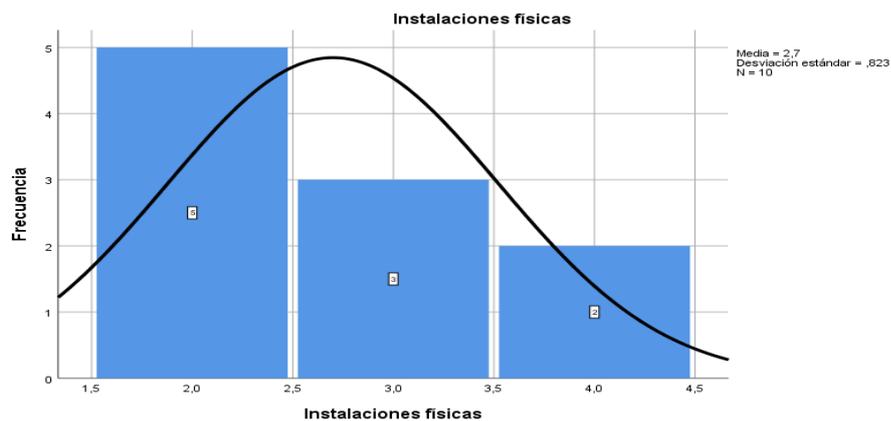
Pregunta 19: Las Instalaciones físicas de la institución son adecuados, seguros y amplios.

Tabla 28: Instalaciones físicas

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	5	50,0	50,0	50,0
	A veces	3	30,0	30,0	80,0
	Casi siempre	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Gráfico 14t



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 28 y el gráfico 14, se visualiza que, para la pregunta, el 50% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con CASI NUNCA; mientras que un 30% estuvieron de acuerdo con A VECES y el 20% estuvieron de acuerdo con CASI SIEMPRE. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que CASI NUNCA las Instalaciones físicas de la institución son adecuados, seguros y amplios.

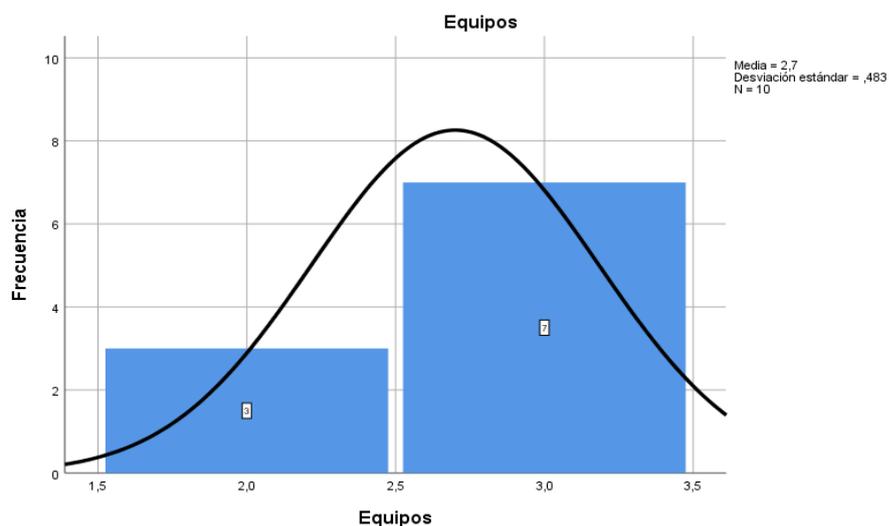
Pregunta 20: Los **equipos** con los que cuenta la institución son adecuados.

Tabla 29: Equipos

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	3	30,0	30,0	30,0
	A veces	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Gráfico 15



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 29 y el gráfico 15, se visualiza que, para la pregunta, el 70% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con A VECES; mientras que un 30% estuvieron de acuerdo con CASI NUNCA. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que A VECES los equipos con los que cuenta la institución son adecuados.

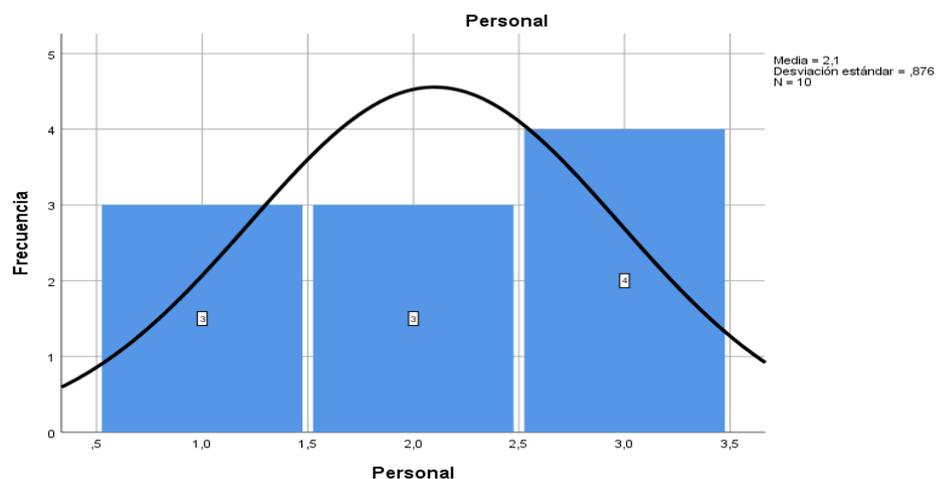
Pregunta 21: El personal que labora en la institución es suficiente para la atención a los estudiantes.

Tabla 30: Personal

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Nunca	3	30,0	30,0	30,0
	Casi nunca	3	30,0	30,0	60,0
	A veces	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Gráfico 16



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 30 y el gráfico 16, se visualiza que, para la pregunta, el 40% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con A VECES; mientras que un 30% estuvieron de acuerdo con CASI NUNCA y el 30% estuvieron de acuerdo con NUNCA. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que A VECES el personal que labora en la institución no es suficiente para la atención a los estudiantes.

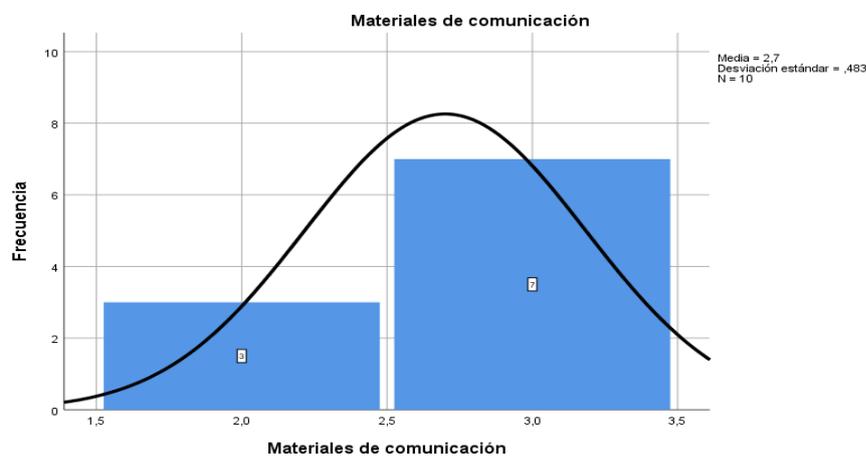
Pregunta 22: Los materiales con los que cuenta la institución son suficientes.

Tabla 31: Materiales

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	3	30,0	30,0	30,0
	A veces	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Gráfico 17



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 31 y el gráfico 17, se visualiza que, para la pregunta, el 70% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con A VECES; mientras que un 30% estuvieron de acuerdo con CASI NUNCA. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que A VECES los materiales con los que cuenta la institución no son suficientes.

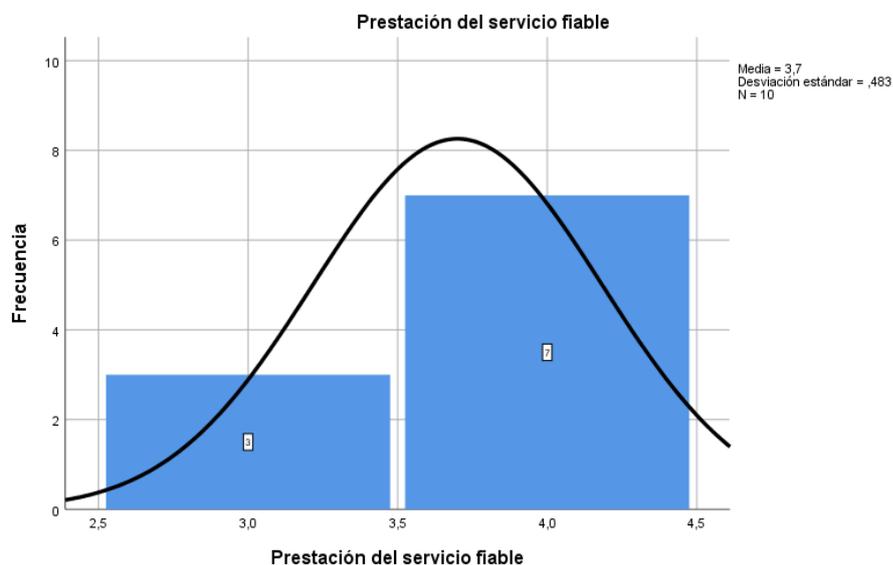
Pregunta 23: La **prestación del servicio** institucional es fiable para todo padre y madre de familia.

Tabla 32: La prestación del servicio

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	A veces	3	30,0	30,0	30,0
	Casi siempre	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos Anexo 4

Gráfico 18



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 32 y el gráfico 18, se visualiza que, para la pregunta, el 70% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con CASI SIEMPRE; mientras que un 30% estuvieron de acuerdo con A VECES. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que CASI SIEMPRE la prestación del servicio institucional es fiable para todo padre y madre de familia.

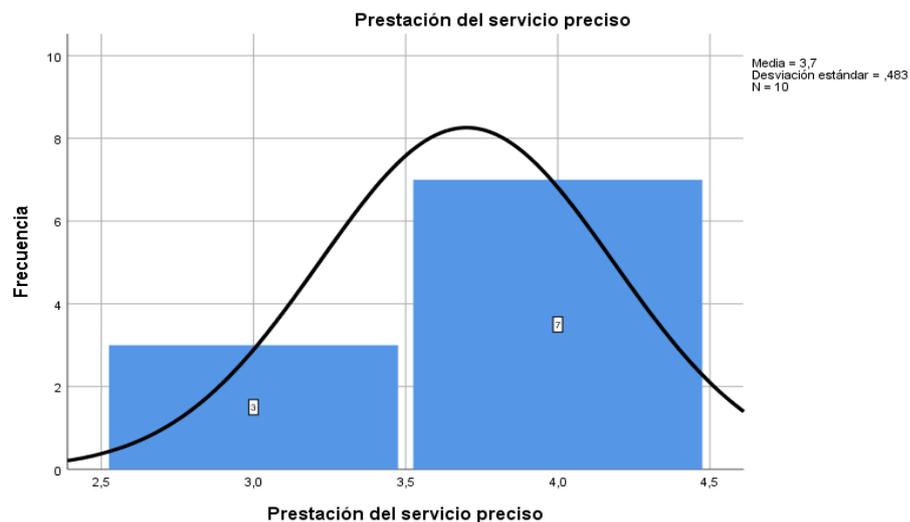
Pregunta 24: La **prestación del servicio** es preciso de acuerdo con el nivel y ciclo que atiende la institución.

Tabla 33: La prestación del servicio preciso

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	A veces	3	30,0	30,0	30,0
	Casi siempre	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Gráfico 19



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 33 y el gráfico 19, se visualiza que, para la pregunta, el 70% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con CASI SIEMPRE; mientras que un 30% estuvieron de acuerdo con A VECES. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que CASI SIEMPRE la prestación del servicio es preciso de acuerdo con el nivel y ciclo que atiende la institución.

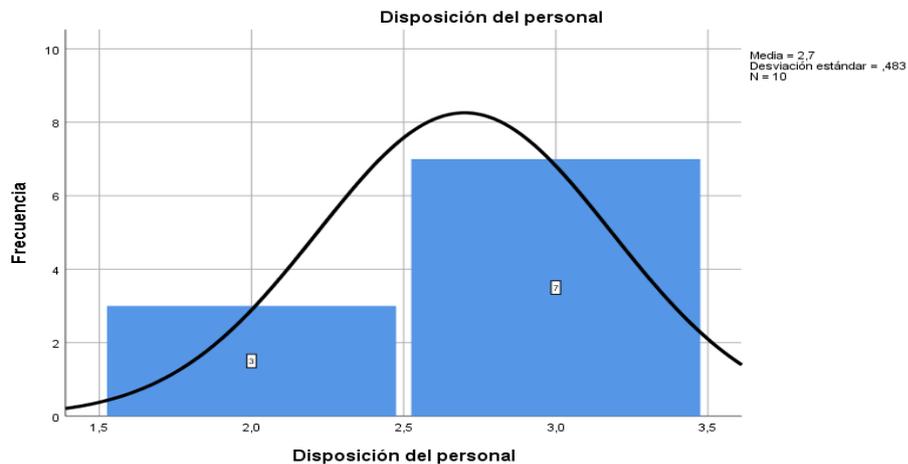
Pregunta 25: La **disposición del personal** institucional para la atención de los estudiantes es oportuna.

Tabla 34: La **disposición del personal**

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	3	30,0	30,0	30,0
	A veces	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Gráfico 20



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 34 y el gráfico 20, se visualiza que, para la pregunta, el 70% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con A VECES; mientras que un 30% estuvieron de acuerdo con CASI NUNCA. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que A VECES la disposición del personal institucional para la atención de los estudiantes es oportuna.

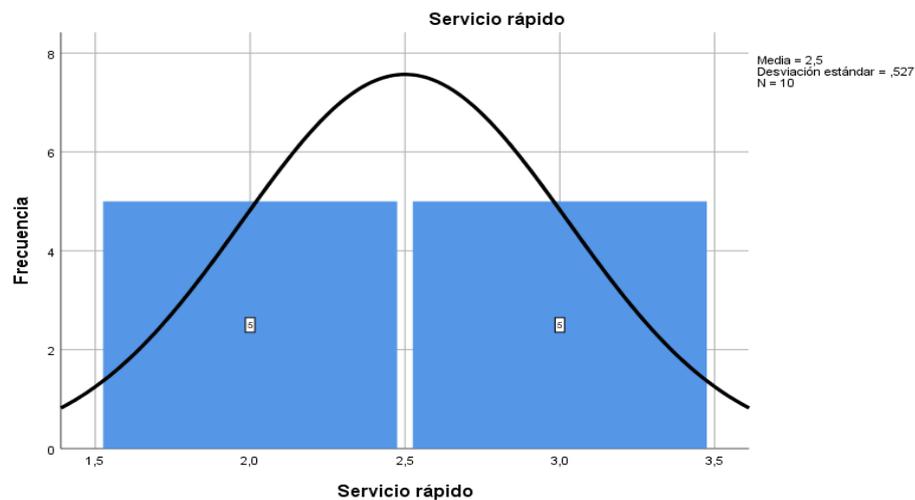
Pregunta 26: La institución brinda **servicio rápido** para los estudiantes que se encuentran en situación de riesgo de deserción escolar.

Tabla 35: servicio rápido

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	5	50,0	50,0	50,0
	A veces	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos Anexo 4

Gráfico 21



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 35 y el gráfico 21, se visualiza que, para la pregunta, el 50% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con A VECES; mientras que un 50% estuvieron de acuerdo con CASI NUNCA. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que A VECES la institución brinda servicio rápido para los estudiantes que se encuentran en situación de riesgo de deserción escolar.

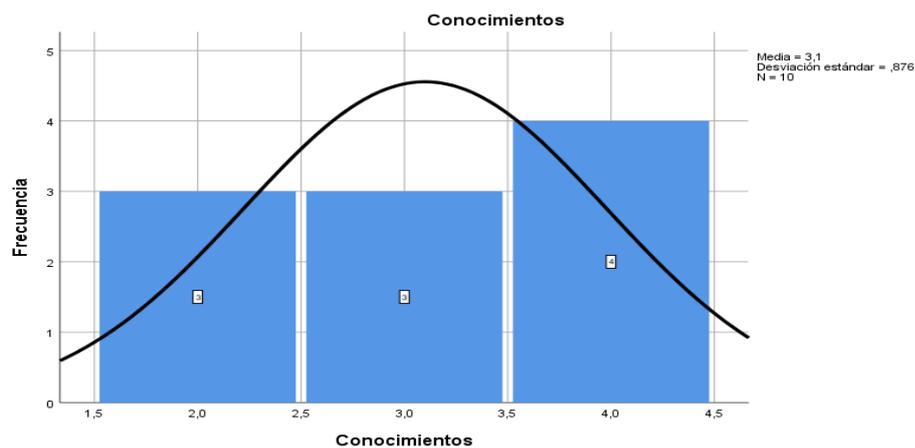
Pregunta 27: El personal de la institución muestra y demuestra **conocimiento** del servicio que se brinda en la institución a los usuarios.

Tabla 36: conocimiento

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	3	30,0	30,0	30,0
	A veces	3	30,0	30,0	60,0
	Casi siempre	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos Anexo 4

Gráfico 22



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 36 y el gráfico 22, se visualiza que, para la pregunta, el 40% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con CASI SIEMPRE; mientras que un 30% estuvieron de acuerdo con A VECES y el 30% estuvieron de acuerdo con CASI NUNCA. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que CASI SIEMPRE el personal de la institución muestra y demuestra conocimiento del servicio que se brinda en la institución a los usuarios.

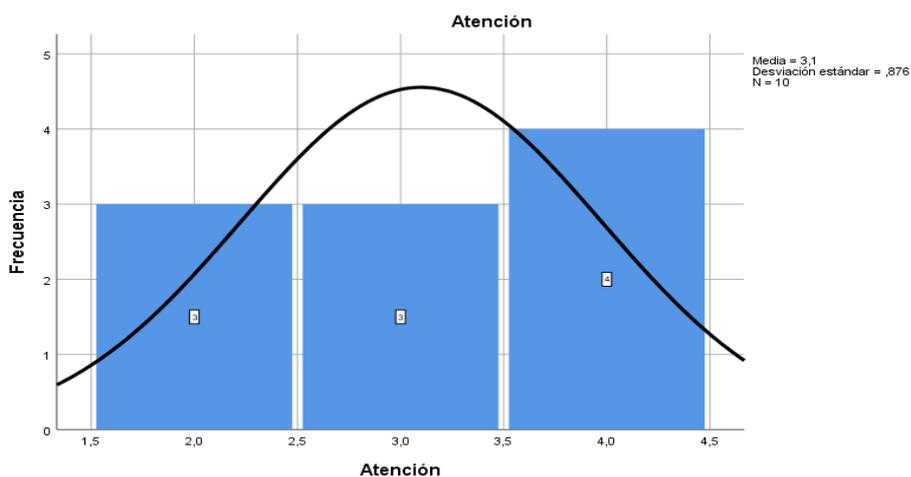
Pregunta 28: El personal de la institución brinda **atención** adecuada y pertinente a los usuarios.

Tabla 37: Atención

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	3	30,0	30,0	30,0
	A veces	3	30,0	30,0	60,0
	Casi siempre	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Gráfico 23



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 37 y el gráfico 23, se visualiza que, para la pregunta, el 40% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con CASI SIEMPRE; mientras que un 30% estuvieron de acuerdo con A VECES y el 30% estuvieron de acuerdo con CASI NUNCA. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que CASI SIEMPRE el personal de la institución brinda atención adecuada y pertinente a los usuarios.

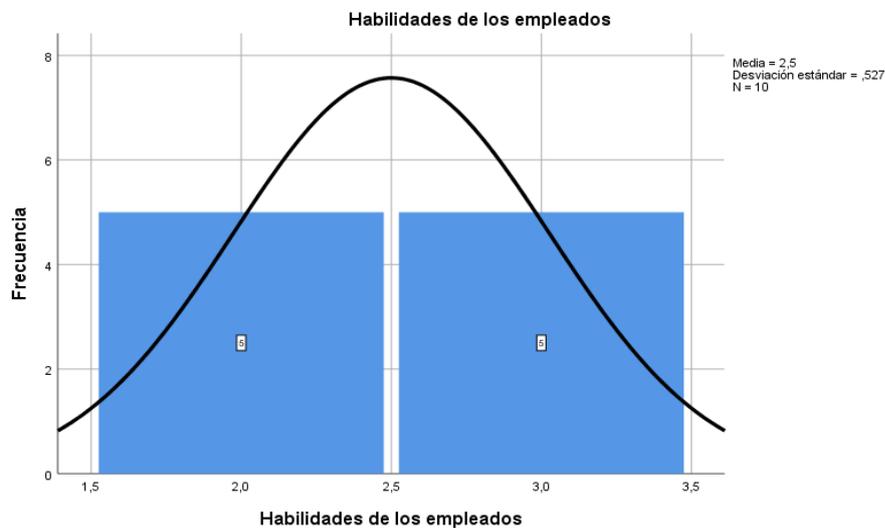
Pregunta 29: Las habilidades de los empleados (personal de la institución) son idóneos para desempeñarse en el puesto que labora.

Tabla 38: Habilidades de los empleados

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	5	50,0	50,0	50,0
	A veces	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Gráfico 24



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 38 y el gráfico 24, se visualiza que, para la pregunta, el 50% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con A VECES; mientras que un 50% estuvieron de acuerdo con CASI NUNCA. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que A VECES las habilidades de los empleados (personal de la institución) son idóneos para desempeñarse en el puesto que labora.

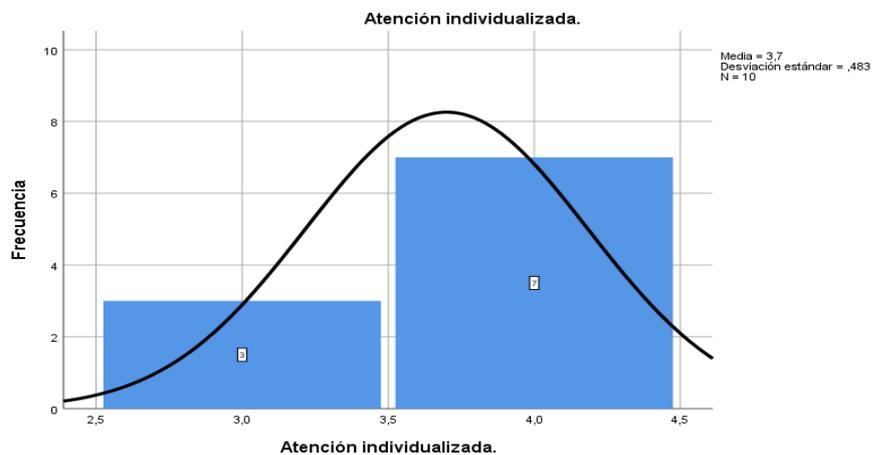
Pregunta 30: La **atención individualizada** permite la inserción al proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.

Tabla 39: Atención individualizada.

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	A veces	3	30,0	30,0	30,0
	Casi siempre	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Gráfico 25



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 39 y el gráfico 25, se visualiza que, para la pregunta, el 70% de colaboradores encuestados estuvieron de acuerdo con CASI SIEMPRE; mientras que un 30% estuvieron de acuerdo con A VECES. Esto implica que la mayoría de los colaboradores encuestados de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, muestra que CASI SIEMPRE la atención individualizada permite la inserción al proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los hallazgos de la investigación y considerando el OG: Objetivo general de la investigadora el cual fue:

“Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022”.

Como resultado de la observación de la tabla 10 el resultado de la correlación de Pearson es de 0.962 (96.2%) entre la V1 y V2 y la significancia bilateral es de 0.000 ($Rho = 0.962$ y $p = 0.000 < 0,05$). De los datos obtenidos se concluye que existe una correlación de Pearson muy alta y significativa, por lo cual se rechaza la H_0 y se acepta la H_A de la investigación: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, evidenciando claramente la influencia de la variable gestión administrativa con todas sus dimensiones involucradas para el logro de la calidad de servicio. De acuerdo con el autor Costa (2018) en su investigación tuvo como hallazgos la correlación positiva entre ellos es tan alta como 0.889. También se concluyó que el 85% de los encuestados expresó un método de enseñanza que es adecuado porque incide en los resultados de aprendizaje de los niños. Proporcionar a los usuarios una mejor calidad de servicio, un mejor servicio y una mejor infraestructura.

Al respecto, Coloma (2019) quien realiza su investigación de gerencia y la satisfacción de los clientes. En su estudio seleccionó la estimación descriptiva y transversal utilizando el método documentos de recopilación de información obtenidos del registro diario automático del sistema de visitas y atención ambulatoria. La muestra estuvo compuesta por 524 clientes. Los resultados fueron que la gestión y la calidad son los pilares conceptuales de los proyectos que deben garantizar la existencia de los controles administrativos armoniosos y coordinados para obtener objetivos determinados en un tiempo y merece la presencia de un administrador

competente. La habilidad de gestión pueden cambiar el tamaño de los hechos de la administración.

También se tiene lo dicho por Queiroz (2018) el cual expresa que el proceso de gestión es una herramienta que permite mejorar las brechas de desempeño en el trabajo de la empresa en general. En la actualidad, la administración juega un papel importante en el proceso donde todos necesitan trabajar adecuadamente para implementarlo de manera efectiva en la organización. El soporte técnico permite a los empleados realizar los trámites administrativos por sí mismos, lo que reduce la carga administrativa y aumenta la satisfacción del cliente – usuario.

Según Chiavenato (2017), la gestión considera la planificar, administración y dirección de los medios para alcanzar objetivos de la organización. En este sentido, es un método de organización, coordinación y control en el uso adecuado de los bienes autorizados para alcanzar metas exitosos y completos. La estructuración se puede considerar como una jerarquía de responsables de la gestión racional de los servicios ofrecidos, financieros que son temporales, así como de las actividades laborales humanas encaminadas a la satisfacción y el logro de la excelencia de servicios al usuario.

Para el OE1, se tiene a la tabla 11 el resultado de la correlación de Pearson es de 0.654 (65.4%) entre la V1-dimensión Planificación y calidad de servicio; la significancia bilateral es de 0.040 ($Rho = 0.654$ y $p = 0.040 < 0,05$). De los datos obtenidos se concluye que existe una correlación de Pearson alta moderada y significativa, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 de la investigación: Existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. De acuerdo con Cortez (2020), la planificación, es un proceso continuo que refleja cambios en el entorno donde los gerentes deben determinar la dirección de la organización y anticipar las acciones de los competidores. Deben formular estrategias, soñar con el futuro, establecer metas y proporcionar los medios y recursos para alcanzar esas metas con la máxima eficiencia, eficacia y

productividad. El objetivo es llenar las necesidades de los consumidores; no cabe duda de que el diseño, la innovación, la funcionalidad, la entrega a tiempo, la calidad y la garantía son valores que valoran los clientes. Hay que tener en cuenta varios factores a la hora de planificar.

Para el OE2, al observar la tabla 12 el resultado de la correlación de Pearson es de 0.994 (99.4%) entre la V1-dimensión Organización y calidad de servicio; la significancia bilateral es de 0.000 ($Rho = 0.994$ y $p = 0.000 < 0,05$). De los datos obtenidos se concluye que existe una correlación de Pearson muy alta y significativa, por lo cual se rechaza la H_0 y se acepta la H_2 de la investigación: Existe relación significativa entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa Provincia Canchis Cusco 2022. De acuerdo con la investigación de Escobar y Huilcapi (2017) La organización se refiere a estructuras, jerarquías, funciones y actividades, y se refiere a cómo y quién realiza las tareas para lograr los objetivos. La organización es una función necesaria para el logro de las metas, que determina las facultades y la responsabilidad de cada responsable de la respectiva actuación. También se define como una función de lograr los planes y metas con la máxima eficiencia y eficacia de acuerdo con su jerarquía, además de hacerla ágil, sencilla, eficiente, productiva y competitiva. En la organización se debe tener en cuenta el desarrollo interno y externo de la empresa, todos los participantes deben comprender los objetivos y funciones de cada cargo, asignar personas con las competencias y competencias necesarias.

Para el OE3, de la tabla 13 el resultado de la correlación de Pearson es de 0.931 (93.1%) entre la V1-dimensión Dirección y calidad de servicio; la significancia bilateral es de 0.000 ($Rho = 0.931$ y $p = 0.000 < 0,05$). De los datos obtenidos se concluye que existe una correlación de Pearson muy alta y significativa, por lo cual se rechaza la H_0 y se acepta la H_3 de la investigación: Existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. De lo

anterior y comparando la investigación con otras tesis; para muchas personas, la dirección se define como la habilidad especial de cuidar a los empleados, utilizar sus habilidades para satisfacer sus necesidades, mantener buenas relaciones para lograr un trabajo de alta calidad. No se pueden lograr resultados tangibles sin implementación, la ejecución eficaz y eficiente requiere un buen liderazgo para que todos los miembros de la organización se comprometan con el logro de las metas establecidas. La dirección es esa parte de la organización donde la autoridad del presidente se ejerce directamente o, más a menudo, se delega por elección para reconocer con confianza todas las reglas. La gerencia también asegura que todas las solicitudes realizadas siempre se cumplan adecuadamente (Robbins & Coulter, 2016). Por otro lado, Chiavenato (2014) argumenta que el ejecutivo implementa todos los lineamientos marcados por reglamentos y asociaciones, permitir que las personas se comporten de manera óptima en la jerarquía.

Por último, para el OE4 en la tabla 14 el resultado de la correlación de Pearson es de 0.911 (91.1%) entre la V1-dimensión Control y calidad de servicio; la significancia bilateral es de 0.000 ($Rho = 0.911$ y $p = 0.000 < 0,05$). De los datos obtenidos se concluye que existe una correlación de Pearson muy alta y significativa, por lo cual se rechaza la H_0 y se acepta la H_4 de la investigación: Existe relación significativa entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. De acuerdo con el autor Coloma (2019) El control es un paso fundamental, porque si la organización es correcta y la gestión es eficaz, la empresa puede asegurarse de la eficacia de los planes creados; es decir, podrás comprobar la situación real de la empresa y averiguaremos si es una realidad, cumplir con los objetivos.

El control revela deficiencias en la planificación, organización y gestión y puede identificar acciones correctivas, analizar cambios e identificar soluciones para reducir costos y ahorrar tiempo al evitar errores. El control de concurrencia ocurre durante la fase operativa del plan de ejecución, incluidas las actividades de control, seguimiento y planificación. De acuerdo

a la V2, los datos obtenidos de esta variable concluyen que hay una correlación de Pearson muy alta del 96.2% entre las variables y la correlación es altamente significativa de 0.000 de servicio, en comparación con la investigación de Torres et al (2017) quien en sus resultados nos dice que la calidad de los servicios que brinda las instituciones públicas depende del logro de la meta, y la gestión de la calidad en las instituciones públicas es muy importante porque define la perspectiva del usuario.

Como resultado de la correlación de Pearson la variable calidad de servicio es de 0.962 (96.2%) de significancia bilateral es de 0.000 (Rho = 0.962 y $p = 0.000 < 0,05$). De los datos obtenidos se concluye que existe una correlación de Pearson muy alta y significativa, por lo cual existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. La calidad de los servicios públicos se ha desarrollado hacia la mejora continua, para mejorar las condiciones de necesidad y requerimiento de los ciudadanos para que puedan ser percibidos por los usuarios como excelentes servicios que brinda las instituciones a la que acuden estas ya sean públicas o privadas, es necesario evaluar el cumplimiento de todos los niveles de las organizaciones. Es así que también se espera que el estado aporte a brindar rápidamente los servicios de calidad y el acceso necesario y oportuno para lograr de manera efectiva y eficiente los objetivos de la política educativa.

Según Crosby (1987), los productos inferiores tienen un precio más alto porque carecen de calidad. Según Crosby, la calidad se define como la conformidad con los requisitos o el cumplimiento de las especificaciones, con el objetivo de que la empresa tenga cero defectos. Según Fontalvo y Vergara (2010) “define los servicios como la creación de Bienes Intangibles que brindan bienestar al cliente” (p. 23), los servicios son considerados bienes intangibles que satisfacen necesidades sociales.

En el gobierno nacional la administración es una de las principales dificultades Institucional para atender a los usuarios de una manera oportuna

y apropiada. La epidemia del Covid-19 en el país reveló desigualdades utilizadas. En algunos sectores, hay bastantes brechas digitales, así que se tiene que asumir responsabilidades para reducir las desigualdades existentes en el estado, El progreso no es alentador para los pobladores que se adaptan a las nuevas propiedades normales desde la mirada de la atención y la gestión institucional estatal (Gómez, 2021). declara que todo el PIB, el mundo ha superado la crisis de la salud después de la pandemia, la recuperación siempre es desigual, y el estado más allá de la crisis se ve afectado por problemas diversos que admite las nuevas tecnologías; a fin de mejorar la gerencia y brindar una excelente atención para los usuarios consumidores (Cabanillas, 2021).

De la estadística de fiabilidad aplicada en la tesis realizada, podemos concluir que La fiabilidad es el instrumento fundamental para saber si es o no fiable confiable; aplicado la prueba piloto a 10 personal de la institución que contaron con cualidades equivalentes y fueron revisados por medio del α , que tienen que ser $\alpha \geq 0.7$ para considerarse confiables (Hernández, et al, 2014); después de aplicar los recursos al estadístico, arroja el $\alpha = 0.979$, y el α basada en elementos estandarizados es de 0.983; mostrando la efectividad de los instrumentos que fueron enormemente confiables para ofrecer paso a la aplicación. Con la aplicación también se pudo ver el nivel de gestión administrativa y calidad de servicio que se brinda en una institución de la provincia de Canchis, Cusco 2022, el cual puede aportar a mejorar el Plan de trabajo operativo, su organización encaminado con un control de monitoreo oportuno en los siguientes años y así alcanzar la excelencia en el servicio que brinda la institución.

VI. CONCLUSIONES

1. Como conclusión se tiene que según lo planteado por la investigadora el objetivo general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. Los resultados mostraron que existe una correlación de Pearson muy alta del 0.962 (96.2%) entre la Gestión administrativa y calidad de servicio, correlación altamente significativa ya que el error calculado es de 0.000 entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, donde se acepta la hipótesis de investigación HG: “Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022”.
2. de la misma manera se pasó a los resultados del objetivo específico 1 el cual permitió determinar la relación entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022; llegando a la conclusión que existe una correlación de Pearson alta moderada del 0.654 (65.4%) entre la planificación y calidad de servicio, correlación altamente significativa ya que el error calculado es de 0.040 entre la planificación y calidad de servicio, donde se acepta la hipótesis de investigación H1: “Existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022”.
3. Seguidamente del objetivo específico 2, el cual nos permitió determinar la relación entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022; llegando a la conclusión que existe una correlación muy alta del 0.994 (99.4%) entre la organización y calidad de servicio, correlación altamente significativa ya que el error calculado es de 0.000 entre la organización y calidad de servicio, donde se acepta la hipótesis de investigación H2: “Existe relación significativa entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa Provincia Canchis Cusco 2022”.

4. El objetivo específico 3 del investigador permitió determinar la relación entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022, llegando al resultado de que existe una correlación de Pearson muy alta del 0.931 (93.1%) entre la dirección y calidad de servicio, correlación altamente significativa ya que el error calculado es de 0.000 entre las variables, donde se acepta la hipótesis de investigación H3: “Existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022”.

5. Por último, se tiene el cuarto objetivo específico 4, lo que permitió determinar la relación entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. Concluyendo que existe una correlación de Pearson muy alta del 0.911 (91.1%) entre el control y calidad de servicio, correlación altamente significativa ya que el error calculado es de 0.000 entre el control y calidad de servicio, donde se acepta la hipótesis de investigación H4: “Existe relación significativa entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022”.

VII. RECOMENDACIONES

En concordancia a lo analizado de los resultados de la información obtenida en la investigación se propone las siguientes recomendaciones a la directora de una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022:

Contando con los medios tecnológicos y avances de la tecnología, es necesario promover el uso racional de los sistemas de información que permitan a la administración, procesamiento, almacenamiento y difusión de información relevante para que los procesos sean de fácil acceso por parte del personal que labora en la institución educativa para lograr una excelente gestión.

Se recomienda que la administración debe contar con las herramientas para mejorar y hacerla más eficiente, permitiendo optimizar la implementación de procesos para aumentar la eficiencia de los servicios que reciben los estudiantes y docentes, reduciendo tiempos de trabajo en trámites y asesorías.

La institución educativa debe continuar analizando los procesos de la excelencia para lograr la máxima calidad de los servicios, y la gestión de procesos contribuye al logro de las metas organizacionales; alineación con los planes estratégicos y operativos para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y la implementación exitosa de estos estándares.

Los fundamentos teóricos, las normas educativas relacionados con la administración y la calidad del servicio forman el punto de partida de la estructura de aprendizaje, ya que forma una base sólida de conocimientos de gestión administrativa en el campo de la educación, ya que las empresas e instituciones educativas demandan la calidad de sus servicios, los laboratorios de ensayos reales requieren una gestión administrativa de calidad, con una organización sólida, con un líder que dirija al logro efectivo de las metas, el control y mantenimiento permanente y oportuno, así como capacitación para mejorar la satisfacción de los usuarios internos y externos.

Se recomienda tener los conocimientos de los principios rectores ya que están relacionados con las necesidades validadas en base a criterios docentes y alumnos usuarios, mediante la realización de encuestas, formulando preguntas claras y respondiendo a las necesidades de los usuarios para lo cual se han desarrollado lineamientos.

VIII. REFERENCIAS

- Altamirano, H, y Cascante, D. (2017) La gestión administrativa para mejorar la atención afectiva y/o emocional en los albergues del Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo, durante el proceso eruptivo del Volcán Tungurahua. (Tesis de Maestría). <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1969/1/TE0016.pdf>
- Arias J. (2020) Técnica e Instrumentos de la investigación científica. https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:GzTthsxEu2kJ:https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf&cd=12&hl=es&ct=clnk&gl=pe
- Barragan, C. y Poveda, K. (2020) Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: Caso PUCESA. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3086>
- Berry, L. (1994). Management Siglo XXI. Administración Total del Mejoramiento Continuo: La Nueva Generación. Colombia, Ediciones Mc Graw Hill.
- Cabanillas, F. (2021). La gestión administrativa efectiva para la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pimentel. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57846>
- Castro, Y. (2017) Diagnóstico de la gestión administrativa de la Empresa NYC Distribuciones, C.A., ubicada en la zona industrial III de Barquisimeto Estado Lara. (Tesis de Especialista) Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto, Lara, Venezuela. <https://docplayer.es/8195143-Diagnostico-de-la-gestion-administrativa-de-la-empresa-nyc-distribucionesc-a-ubicada-en-la-zona-industrial-iii-de-barquisimeto-estado-lara.html>

- Chiavenato (2017) Planeación estratégica fundamentos y aplicaciones.
<https://docer.com.ar/doc/enc1s88>
- Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones. México: McGraw-Hill.
<https://cucionline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiavenato, I. (2012), Comportamiento Organizacional: La dinámica del Éxito en las Organizaciones. México: Ed. Mac Grill.
- Chiavenato, I. (2005), Introducción a la teoría general de la administración. México: Ed. Mcgraw Mac Hill. <https://www.casadellibro.com/libro-introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7-ed/9789701055007/1045501>
- Cohen N. (2019) Metodología de la investigación científica, ¿Por qué? y ¿para que?
http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Condor, B. (2020) Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Institución Educativa N° 1199 Mariscal Ramon Castilla.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44724>
- Cortez, N. (2020) Gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48250>
- Crosby, (1994). Calidad total para el siglo XXI. México: Mc Graw-Hill Interamericana, S.A de C.V
- Cruz, C. (2018) La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del Colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao – 2017.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10711/Cruz_cc.pdf?sequence=3
- Delgado, S. y Guzmán, L. (2016) El mejoramiento de la gestión administrativa a través de procesos de calidad debe bajar los índices de deserción en el colegio de la enseñanza Cardenal Luque Compañía de María Bogotá.

Universidad de Granada, Bogotá, Colombia.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4277/427751143013/html/index.html>

Dewey (1998) señala que la libertad es la capacidad de actuar y realizar
https://www.educacion.navarra.es/documents/27590/51352/AUTONOMIA_Y_RESPONSABILIDAD.pdf

Fernandes, F., Marín, F. Y Urquijo, S. (2010) Relación Entre Los Constructos Autocontrol Y Autoconcepto En Niños Y Jóvenes.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a11v16n2.pdf>

Fontalvo, & Vergara, (2010). La gestión de calidad en los servicios ISO 9001:2008. Eumed.

Gallardo, E. (2015). Fundamentos de la Administración. Universidad de Barcelona. Barcelona, España.

Gómez, M. (2021). Tesis: Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas”, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>

González Carrillo, Leda Minerva (2018). Influencia de la gestión administrativa en el servicio al cliente de Matagalpa tours en el periodo enero - agosto 49 2017. Maestría thesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Guzmán, C., Jiménez, G. & Lara, R. (2018). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para los restaurantes de la zona del Puerto de la Libertad. Escuela de Ingeniería Industrial, Universidad del Salvador; Salvador, Salvador.

Hernández, S. (2010). Metodología de la investigación. La Habana: Felix Varela.

Hernández-Sampieri R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. In Mc Graw Hill (Vol. 1, Issue Mexico).

- Laguna, R: (2022) Gestión administrativa y calidad de atención en la gerencia regional de transportes y comunicaciones, Cusco – 2022.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98860>
- Lavilla, J. & Arizábal, R.A. (2016). Sistema HACCP y Gestión de Calidad en los restaurantes turísticos del distrito de Urubamba-Cusco caso: Tunupa Valley. Tesis para optar el título profesional de Licenciados en Administración, Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco, Perú.
- Marcó F. Loguzzo H. & Fedi J. (2016). Introducción a la gestión y administración en las organizaciones. 2da. Edición. Editorial Universidad Nacional Arturo Jauretche. Buenos Aires, Argentina.
- Mendizabal, C. y Palacios, J. (2019) Gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Educativa Jorge Basadre del distrito de Pacaipampa.
<https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2657>
- Mendoza B (2017) Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Morales, V. y. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: Revista digital.
- Ocampos, L. y Valencia, S. (2017). Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la red asistencial EsSalud – Tumbes, 2016. Tesis, Universidad de Tumbes, Perú.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESES%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pando, C. (2019) influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1043/TESIS_revisadoEmpastado.df?sequence=1&isAllowed=y

- Parasuraman, Berry, & Zeithaml, (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. Journal of retailing
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer preceptions of services quality. En Journal of Retailing (págs. 12-40) Pirámide.
- Plaza, M., Bemeo, C. y Moreira, M. (2019). Metodología de la investigación.
- Quimí R. (2016) Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del Ecuador C.D.E. E.P, del CANTÓN Salinas, Provincia de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3254/1/UPSE-TAP-2015-0061.pdf>
- Quispe, F. I. (2019). La calidad en atención al cliente en América Latina durante los últimos 10 años, una revisión sistemática (Trabajo de investigación). Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/22992>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2016). Administración. Décima Edición. México: Pearson Educación.
<http://www.ru.edu.uy/wpcontent/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Rodríguez, A. (2005). Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones. Madrid:
- Rodriguez, R. (2017) Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales - San Martín 2017. <http://hdl.handle.net/20.500.14039/2776>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. In Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Soto, N., Murillo, S., Calderon, G. y Betancour, H. (2020) El perfil de gestión del directivo docente de Antioquia y los enfoques de gestión administrativa. https://www.researchgate.net/publication/343666267_El_perfil_de_gestion

[del directivo docente de Antioquia y los enfoques de gestión administrativa](#)

- Suárez, M. & Tapia, F. (2012) Aprendizaje de estadística básica. Primera edición. Universidad técnica del Norte. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Ibarra – Ecuador
- Toral, R., y Zeta, A. (2017). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. Sur Academia: Revista Académica - Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>.
- Valera, F. (2022) Gestión administrativa y satisfacción laboral en docentes de la I.E. 3071 Manuel García Cerrón, Puente Piedra, Lima – 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81842>
- Vásquez, R., Rodríguez Del Bosque, I., & Díaz Martín, A. (2001). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados. España
- Vergara, R. (2016) Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al Cliente en el Restaurante D´Oasis Independencia. Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18170/Vergara_PRR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vigo, J. y Gonzales, J. (2020) Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3010>
- Zeithaml, A. y Bitner, J. (2002). Marketing de servicios (Segunda ed.). Mexico: McGrawHill Interamericana
- Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. (2009). Marketing de servicios (Quinta ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición de dimensiones Subvariables	Indicadores	METODOLOGIA
Variable 1: Gestión administrativa	La gestión administrativa implica que los eventos y las relaciones entre ellos son dinámicos, evolucionan y cambian constantemente. Es decir, cada uno influye en el otro. Las funciones de gestión de planificación, organización, dirección y control son, por tanto, elementos interdependientes e interactúan con una fuerte influencia entre sí. Un proceso de gestión es más que una simple repetición o ciclo de acciones. forman un sistema, el todo es mayor que la suma de las partes. Chiavenato, (2005)	El trabajo de un gerente es interpretar el propósito de la empresa, Transformarlos en actividades de planificación, organización, dirección y comerciales. gestionar las actividades realizadas en las diferentes áreas y niveles de la empresa; lograr tales objetivos. La administración, por lo tanto, significa planificar, organizar, Dirigir y controlar el uso de los recursos organizacionales para lograr metas establecidas de manera efectiva y eficiente.	Planificación	Chiavenato I., (2005) Planificar es la anticipación de un plan o estrategia para lograr la visión y misión de una organización. eso es planificar todas las tareas a realizar y sugerir acciones. Luego ejecutarlos, determinando las metas y objetivos que debe cumplir la organización. Esto es importante porque en esta etapa está planificado, todo el proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planeación estratégica ➤ Planeación táctica ➤ Planeación operacional 	TIPO DE ESTUDIO: BÁSICO. DESEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental-correlacional ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativo METODO DE ANALISIS DE INVESTIGACIÓN: Hipotético Deductivo Estadística descriptiva e inferencial y el paquete estadístico SPSS.
			Organización	Chiavenato I., (2005) La organización moviliza, recursos humanos y materiales para orientar el avance del plan; distribución intencional de responsabilidades para alcanzar objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización global ➤ Organización departamental (Org. Funcional) ➤ Organización de tareas y operaciones 	
			Dirección	Chiavenato I, (2005) La dirección llama a los empleados a la acción, ajuste de funciones, motivación y liderazgo. Realizar actividades, es ayudar, motivar e intervenir ante problemas puntuales creando una propuesta de acción. El gerente debe tener capacidad para tomar decisiones oportunas y predicar con el ejemplo, antes de cada acción.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dirección global ➤ Dirección departamental ➤ Dirección operacional 	
			Control	Chiavenato, I., (2005) El control es el cumplimiento del estudio, ejecutando tareas de acuerdo con los estándares establecidos, son controles oportunos con funciones que los empleados deben realizar e intervenir para realizar corrección de resultados.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estándares o criterios. ➤ Observación del desempeño ➤ Desempeño y estándar ➤ Acción correctiva 	
Variable 2: Calidad de servicio	La calidad del servicio es el grado de cerrar brecha o diferencia que existe entre las expectativas o deseos del cliente y la percepción del cliente de especificidad o particularidad, confiabilidad, con capacidad de respuesta, seguridad y empatía, Parasuraman, junto con Zeithaml y Berry (1985; 1988)	El concepto de la calidad se refiere a la calidad percibida por el consumidor y productor. Finalmente, se califica la calidad percibida (alta o baja). Con la superioridad relativa de bienes y/o servicios a los consumidores que lo ven como una alternativa.	Aspectos tangibles	Parasuraman, junto con Zeithaml y Berry (1985; 1988), Aspectos tangibles: la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación deben proyectar la calidad del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Instalaciones físicas ➤ Equipos, ➤ Personal ➤ Materiales de comunicación 	NIVEL: DESCRIPTIVA Correlacional: Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras. DESCRIPTIVA INFERENCIAL: Se usará estadística no paramétrica, Rho de Spearman
			Fiabilidad	Parasuraman, junto con Zeithaml y Berry (1985; 1988), Fiabilidad: prestación del servicio prometido de modo fiable y preciso.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prestación del servicio fiable. ➤ Prestación del servicio preciso. 	
			Capacidad de respuesta	Parasuraman, junto con Zeithaml y Berry (1985; 1988), Capacidad de respuesta: disposición del personal para ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disposición del personal ➤ Servicio rápido. 	
			Seguridad	Parasuraman, junto con Zeithaml y Berry (1985; 1988), Seguridad: conocimientos, atención y habilidades mostradas por los empleados para inspirar credibilidad y confianza.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimientos ➤ Atención ➤ Habilidades de los empleados 	
			Empatía	Parasuraman, junto con Zeithaml y Berry (1985; 1988), Empatía: ponerse en el lugar del cliente mediante la atención individualizada.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención individualizada. 	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 2

ESQUEMA DE MATRIZ DE CONSISTENCIA GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

<p>Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022 AUTOR: ROSA LUZ CRUZ MAYTA</p>											
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos	METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>General: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022?</p>	<p>General: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022</p>	<p>General: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa Chiavenato, (2005)</p>	<p>Planificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Planeación estratégica ➢ Planeación táctica ➢ Planeación operacional 	1-2-3	Nunc = 1	Ordinal:	<p>TIPO DE ESTUDIO: BÁSICO.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental-correlacional</p> <p>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativo</p> <p>METODO DE ANÁLISIS DE INVESTIGACIÓN: Hipotético Deductivo</p> <p>Estadística descriptiva e inferencial y el paquete estadístico SPSS.</p> <p>NIVEL: DESCRIPTIVA Correlacional: Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras. DESCRIPTIVA INFERENCIAL: Se usará estadística no paramétrica, Rho de Spearman</p>	<p>POBLACIÓN : 13 docentes en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022</p>	<p>TÉCNICA: Encuesta</p>
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Organización global ➢ Organización departamental (Org. Funcional) ➢ Organización de tareas y operaciones 	4-5-6	Casi nunca = 2	Nivel bajo				
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Dirección global ➢ Dirección departamental ➢ Dirección operacional 	7-8-9	A veces = 3	Nivel medio				
			Control	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Estándares o criterios. ➢ Observación del desempeño ➢ Desempeño y estándar ➢ Acción correctiva 	10-11-12-13	Casi siempre = 4	Nivel alto				
<p>Específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022? 2. ¿Cuál es la relación entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022? 3. ¿Cuál es la relación entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022? 4. ¿Cuál es la relación entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022?</p>	<p>Específicos: 1. Determinar la relación entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 2. Determinar la relación entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 3. Determinar la relación entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 4. Determinar la relación entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022.</p>	<p>Específicos: 1. Existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 2. Existe relación significativa entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 3. Existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 4. Existe relación significativa entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022</p>	<p>Variable 2: Calidad de servicio Parasuraman, junto con Zeithaml y Berry (1985; 1988)</p>	<p>Aspectos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Instalaciones físicas ➢ Equipos ➢ Personal ➢ Materiales de comunicación 	1-2-3-4	Nunc = 1	Ordinal:	<p>MUESTRA: 10 docentes en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionarios</p>		
				Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Prestación del servicio fiable. ➢ Prestación del servicio preciso. 	5-6	Casi nunca = 2	Nivel bajo			
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Disposición del personal ➢ Servicio rápido. 	7-8	A veces = 3	Nivel medio			
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Conocimientos ➢ Atención ➢ Habilidades de los empleados 	9-10-11	Casi siempre = 4	Nivel alto			
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Atención individualizada. 	12	Siempre = 5				

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 3

CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INDICACIONES: Responder cada uno de los ítems marcando con una "x" en el casillero que elija, No existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

N°	DIMENSIONES / ítems	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Planificación	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	La directora hace participar a la comunidad educativa en la elaboración del planeamiento estratégico institucional (PEI)					
2	La dirección cuenta con la planeación táctica anual e institucional (PAT)					
3	La gestión cuenta con la planeación operacional de actividades para alcanzar metas institucionales.					
	Dimensión 2: Organización					
4	La dirección cuenta con la estructura organizacional global (organigrama) en su totalidad.					
5	La organización departamental institucional está integrada por comités (AMAPAFA, CONEI, CAE, etc.)					
6	El personal auxiliar y el personal de servicio cumple con las tareas y operaciones de la organización.					
	Dimensión 3: Dirección					
7	La dirección global a cargo de la directora cumple con sus funciones establecidas en el manual de organización y funciones.					
8	La dirección departamental (los comités) cumplen con las funciones estratégicas para el logro de los objetivos institucionales.					
9	La dirección operacional aplica el monitoreo y acompañamiento cumpliendo con el proceso de asesoramiento a los docentes para la mejora de la calidad de sus prácticas pedagógicas y de gestión.					
	Dimensión 4: Control					
10	Los criterios de evaluación están establecidos de acuerdo con los estándares de aprendizaje.					
11	La observación del desempeño busca obtener información precisa sobre el logro de los aprendizajes.					
12	Los desempeños son descripciones precisas de lo que hacen los estudiantes respecto a los estándares de aprendizaje que muestra el nivel de desarrollo de una competencia determinada.					
13	Las acciones correctivas aplicadas en la institución evitan situaciones no deseadas.					

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 4

CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

INDICACIONES: Responder cada uno de los ítems marcando con una "x" en el casillero que elija, No existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

N°	DIMENSIONES / ítems	ESCALA DE VALORES				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Aspectos tangibles	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Las Instalaciones físicas de la institución son adecuados, seguros y amplios.					
2	Los equipos con los que cuenta la institución son adecuados.					
3	El personal que labora en la institución es suficiente para la atención a los estudiantes.					
4	Los materiales con los que cuenta la institución son suficientes.					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
5	La prestación del servicio institucional es fiable para todo padre y madre de familia.					
6	La prestación del servicio es preciso de acuerdo con el nivel y ciclo que atiende la institución.					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
7	La disposición del personal institucional para la atención de los estudiantes es oportuna.					
8	La institución brinda servicio rápido para los estudiantes que se encuentran en situación de riesgo de deserción escolar.					
	Dimensión 4: Seguridad					
9	El personal de la institución muestra y demuestra conocimiento del servicio que se brinda en la institución a los usuarios.					
10	El personal de la institución brinda atención adecuada y pertinente a los usuarios					
11	Las habilidades de los empleados (personal de la institución) son idóneos para desempeñarse en el puesto que labora.					
	Dimensión 5: Empatía					
12	La atención individualizada permite la inserción al proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.					

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO: 5



Sra: Directora de la I.E. N°: 556

JEFE
Sunafil – Callao

Yo, ROSA LUZ CRUZ MAYTA, identificada con DNI: No 24718210, Código de alumna No 7002755072, con domicilio en la Av. San Felipe S/N, distrito de Sicuani, provincia Canchis, departamento Cusco. Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que estando, cursando la maestría en GESTIÓN PÚBLICA, en la Universidad César Vallejo, Filial Callao, solicito a Ud., permiso para realizar mi trabajo de Investigación en su institución, mi tema es "Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022", para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

Por lo expuesto: Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Callao, 5 de setiembre del 2022.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Rosa Luz Cruz Mayta".

.....
Lic. Rosa Luz CRUZ MAYTA
Código alumna: 7002755072



ANEXO 6

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora Dra. ODOÑA BEATRIZ PANCHE RODRIGUEZ- EVALUADOR

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



ROSA LUZ CRUZ MAYTA
DNI: 24718210

ESQUEMA DE MATRIZ DE CONSISTENCIA GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022 AUTOR: ROSA LUZ CRUZ MAYTA											
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	Items	Escala y valores	Niveles rangos	METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
General: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022?	General: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022	General: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022	Variable 1: Gestión administrativa Chiavenato, (2005)	Planificación	▶ Planeación estratégica ▶ Planeación táctica ▶ Planeación operacional	1-2-3	Nunc = 1	Ordinal: Nivel bajo	TIPO DE ESTUDIO: BASICO. DISEÑO DE LA INVESTIGACION: No experimental-correlacional ENFOQUE DE LA INVESTIGACION: Cuantitativo	POBLACION Y MUESTRA: 13 docentes en una institución educativa Provincia Canchis Cusco 2022	TECNICA: Encuesta
				Organización	▶ Organización global ▶ Organización departamental (Org. Funcional) ▶ Organización de tareas y operaciones	4-5-6	Casi nunca = 2	Nivel medio Nivel alto			
				Dirección	▶ Dirección global ▶ Dirección departamental ▶ Dirección operacional	7-8-9	A veces = 3 Casi siempre = 4				
				Control	▶ Estándares o criterios. ▶ Observación del desempeño ▶ Desempeño y estándar ▶ Acción correctiva	10-11-12-13	Siempre = 5				
Específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022? 2. ¿Cuál es la relación entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022? 3. ¿Cuál es la relación entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022? 4. ¿Cuál es la relación entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022?	Específicos: 1. Determinar la relación entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 2. Determinar la relación entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 3. Determinar la relación entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 4. Determinar la relación entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022.	Específicas: 1. Existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 2. Existe relación significativa entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa Provincia Canchis Cusco 2022. 3. Existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022 4. Existe relación significativa entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022	Variable 2: Calidad de servicio Parasuraman, junto con Zeithaml y Berry (1985, 1988)	Aspectos tangibles	▶ Instalaciones físicas ▶ Equipos ▶ Personal ▶ Materiales de comunicación	1-2-3-4	Nunc = 1	Ordinal: Nivel bajo	METODO DE ANALISIS DE INVESTIGACION: Hipotético Deductivo Estadística descriptiva e inferencial y el paquete estadístico SPSS. NIVEL: DESCRIPTIVA Correlacional: Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras. DESCRIPTIVA INFERENCIAL: Se usará estadística no paramétrica, Rho de Spearman	MUESTRA: 10 docentes en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022	INSTRUMENTO: Cuestionarios
				Fiabilidad	▶ Prestación del servicio fiable. ▶ Prestación del servicio preciso.	5-6	Casi nunca = 2	Nivel medio Nivel alto			
				Capacidad de respuesta	▶ Disposición del personal ▶ Servicio rápido.	7-8	A veces = 3				
				Seguridad	▶ Conocimientos ▶ Atención ▶ Habilidades de los empleados	9-10-11	Casi siempre = 4				
				Empatía	▶ Atención individualizada.	12	Siempre = 5				

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Gestión administrativa				
La gestión administrativa implica que los eventos y las relaciones entre ellos son dinámicos, evolucionan y cambian constantemente. Es decir, cada uno influye en el otro. Las funciones de gestión de planificación, organización, dirección y control son, por tanto, elementos interdependientes e interactúan con una fuerte influencia entre sí. Un proceso de gestión es más que una simple repetición o ciclo de acciones. forman un sistema, el todo es mayor que la suma de las partes. Chiavenato, (2005)				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planeación estratégica ➤ Planeación táctica ➤ Planeación operacional 	1-2-3	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Ordinal: Nivel bajo Nivel medio Nivel alto
Organización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización global ➤ Organización departamental (Org. Funcional) ➤ Organización de tareas y operaciones 	4-5-6		
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dirección global ➤ Dirección departamental ➤ Dirección operacional 	7-8-9		
Control	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estándares o criterios. ➤ Observación del desempeño ➤ Desempeño y estándar ➤ Acción correctiva 	10-		
		11-12-13		

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INDICACIONES: Responder cada uno de los ítems marcando con una "x" en el casillero que elija, No existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planificación								
1	La directora hace participar a la comunidad educativa en la elaboración del planeamiento estratégico institucional (PEI)	X		X		X		
2	La dirección cuenta con la planeación táctica anual e institucional (PAT)	X		X		X		
3	La gestión cuenta con la planeación operacional de actividades para alcanzar metas institucionales.	X		X		X		
Dimensión 2: Organización								
4	La dirección cuenta con la estructura organizacional global (organigrama) en su totalidad.	X		X		X		
5	La organización departamental institucional está integrada por comités (AMAPAFA, CONEI, CAE, etc.)	X		X		X		
6	El personal auxiliar y el personal de servicio cumple con las tareas y operaciones de la organización.	X		X		X		
Dimensión 3: Dirección								
7	La dirección global a cargo de la directora cumple con sus funciones establecidas en el manual de organización y funciones.	X		X		X		
8	La dirección departamental (los comités) cumplen con las funciones estratégicas para el logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		
9	La dirección operacional aplica el monitoreo y acompañamiento cumpliendo con el proceso de asesoramiento a los docentes para la mejora de la calidad de sus prácticas pedagógicas y de gestión.	X		X		X		
Dimensión 4: Control								
10	Los criterios de evaluación están establecidos de acuerdo con los estándares de aprendizaje.	X		X		X		
11	La observación del desempeño busca obtener información precisa sobre el logro de los aprendizajes.	X		X		X		
12	Los desempeños son descripciones precisas de lo que hacen los estudiantes respecto a los estándares de aprendizaje que muestra el nivel de desarrollo de una competencia determinada.	X		X		X		
13	Las acciones correctivas aplicadas en la institución evitan situaciones no deseadas.	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador: **PANCHE RODRIGUEZ ODOÑA BEATRIZ**, DNI: 09586832

Especialidad del validador: **Dra. En gestión pública y gobernabilidad, docente metodóloga.**

Callao, 16 de noviembre del 2022.

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



Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 2: Calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022				
La calidad del servicio es el grado de cerrar brecha o diferencia que existe entre las expectativas o deseos del cliente y la percepción del cliente de especificidad o particularidad, confiabilidad, con capacidad de respuesta, seguridad y empatía, Parasuraman, junto con Zeithaml y Berry (1985; 1988)				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos
Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Instalaciones físicas ➤ Equipos ➤ Personal ➤ Materiales de comunicación 	1-2-3-4	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Ordinal: Nivel bajo Nivel medio Nivel alto
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prestación del servicio fiable. ➤ Prestación del servicio preciso. 	5-6		
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disposición del personal ➤ Servicio rápido 	7-8		
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimientos ➤ Atención ➤ Habilidades de los empleados 	9-10-11		
Empatía:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención individualizada 	12		

Fuente: Elaboración propia.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA: CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PROVINCIA CANCHIS CUSCO 2022**

INDICACIONES: Responder cada uno de los ítems marcando con una "X" en el casillero que elija, no existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Las Instalaciones físicas de la institución son adecuados, seguros y amplios.	X		X		X		
2	Los equipos con los que cuenta la institución son adecuados.	X		X		X		
3	El personal que labora en la institución es suficiente para la atención a los estudiantes.	X		X		X		
4	Los materiales con los que cuenta la institución son suficientes.	X		X		X		
	Dimensión 2: Fiabilidad							
5	La prestación del servicio institucional es fiable para todo padre y madre de familia.	X		X		X		
6	La prestación del servicio es preciso de acuerdo con el nivel y ciclo que atiende la institución.	X		X		X		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta							
7	La disposición del personal institucional para la atención de los estudiantes es oportuna.	X		X		X		
8	La institución brinda servicio rápido para los estudiantes que se encuentran en situación de riesgo de deserción escolar.	X		X		X		
	Dimensión 4: Seguridad							
9	El personal de la institución muestra y demuestra conocimiento del servicio que se brinda en la institución a los usuarios.	X		X		X		
10	El personal de la institución brinda atención adecuada y pertinente a los usuarios	X		X		X		
11	Las habilidades de los empleados (personal de la institución) son idóneos para desempeñarse en el puesto que labora.	X		X		X		
	Dimensión 5: Empatía							
12	La atención individualizada permite la inserción al proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador: **PANCHE RODRIGUEZ ODOÑA BEATRIZ**, DNI: 09586832

Especialidad del validador: **Dra. En gestión pública y gobernabilidad, docente metodóloga.**

Callao, 16 de noviembre del 2022.

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



Firma del Experto Informante.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Dr. GONZALO RICARDO ALEGRIA VARONA–EVALUADOR

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



ROSA LUZ CRUZ MAYTA
DNI: 24718210

ESQUEMA DE MATRIZ DE CONSISTENCIA GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022 AUTOR: ROSA LUZ CRUZ MAYTA											
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	Items	Escala y valores	Niveles rangos	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
General: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022?	General: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022	General: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022	Variable 1: Gestión administrativa Chiavenato, (2005)	Planificación Organización Dirección Control	> Planeación estratégica > Planeación táctica > Planeación operacional > Organización global > Organización departamental (Org. Funcional) > Organización de tareas y operaciones > Dirección global > Dirección departamental > Dirección operacional > Estándares o criterios. > Observación del desempeño > Desempeño y estándar > Acción correctiva	1-2-3 4-5-6 7-8-9 10-11-12-13	Nunc = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Ordinal: Nivel bajo Nivel medio Nivel alto	TIPO DE ESTUDIO: BASICO. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental-correlacional ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativo	POBLACIÓN : 13 docentes en una institución educativa Provincia Canchis Cusco 2022	TÉCNICA A: Encuesta
Específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022? 2. ¿Cuál es la relación entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022? 3. ¿Cuál es la relación entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022? 4. ¿Cuál es la relación entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022?	1. Determinar la relación entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 2. Determinar la relación entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 3. Determinar la relación entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 4. Determinar la relación entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022.	1. Existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 2. Existe relación significativa entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa Provincia Canchis Cusco 2022. 3. Existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022 4. Existe relación significativa entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022	Variable 2: Calidad de servicio Parasuraman, junto con Zeithaml y Berry (1985; 1988)	Aspectos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	> Instalaciones físicas > Equipos > Personal > Materiales de comunicación > Prestación del servicio fiable. > Prestación del servicio preciso. > Disposición del personal > Servicio rápido. > Conocimientos > Atención > Habilidades de los empleados > Atención individualizada.	1-2-3-4 5-8 7-8 9-10-11 12	Nunc = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Ordinal: Nivel bajo Nivel medio Nivel alto	METODO DE ANALISIS DE INVESTIGACIÓN: Hipotético Deductivo Estadística descriptiva e inferencial y el paquete estadístico SPSS. NIVEL: DESCRIPTIVA Correlacional: Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras. DESCRIPTIVA INFERENCIAL: Se usará estadística no paramétrica, Rho de Spearman	MUESTRA: 10 docentes en una institución educativa Provincia Canchis Cusco 2022	INSTRUMENTOS: Cuestionarios

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Gestión administrativa				
La gestión administrativa implica que los eventos y las relaciones entre ellos son dinámicos, evolucionan y cambian constantemente. Es decir, cada uno influye en el otro. Las funciones de gestión de planificación, organización, dirección y control son, por tanto, elementos interdependientes e interactúan con una fuerte influencia entre sí. Un proceso de gestión es más que una simple repetición o ciclo de acciones. forman un sistema, el todo es mayor que la suma de las partes. Chiavenato, (2005)				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planeación estratégica ➤ Planeación táctica ➤ Planeación operacional 	1-2-3	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Ordinal: Nivel bajo Nivel medio Nivel alto
Organización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización global ➤ Organización departamental (Org. Funcional) ➤ Organización de tareas y operaciones 	4-5-6		
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dirección global ➤ Dirección departamental ➤ Dirección operacional 	7-8-9		
Control	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estándares o criterios. ➤ Observación del desempeño ➤ Desempeño y estándar ➤ Acción correctiva 	10-11-12-13		

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INDICACIONES: Responder cada uno de los ítems marcando con una "x" en el casillero que elija, no existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planificación								
1	La directora hace participar a la comunidad educativa en la elaboración del planeamiento estratégico institucional (PEI)	x		x		x		
2	La dirección cuenta con la planeación táctica anual e Institucional (PAT)	x		x		x		
3	La gestión cuenta con la planeación operacional de actividades para alcanzar metas institucionales.	x		x		x		
Dimensión 2: Organización								
4	La dirección cuenta con la estructura organizacional global (organigrama) en su totalidad.	x		x		x		
5	La organización departamental institucional está integrada por comités (AMAPAFA, CONEI, CAE, etc.)	x		x		x		
6	El personal auxiliar y el personal de servicio cumple con las tareas y operaciones de la organización.	x		x		x		
Dimensión 3: Dirección								
7	La Dirección global a cargo de la directora cumple con sus funciones establecidas en el manual de organización y funciones.	x		x		x		
8	La Dirección departamental (los comités) cumplen con las funciones estratégicas para el logro de los objetivos institucionales.	x		x		x		
9	La dirección operacional aplica el monitoreo y acompañamiento cumpliendo con el proceso de asesoramiento a los docentes para la mejora de la calidad de sus prácticas pedagógicas y de gestión.	x		x		x		
Dimensión 4: Control								
10	Los criterios de evaluación están establecidos de acuerdo con los estándares de aprendizaje.	x		x		x		
11	La observación del desempeño busca obtener información precisa sobre el logro de los aprendizajes.	x		x		x		
12	Los desempeños son descripciones precisas de lo que hacen los estudiantes respecto a los estándares de aprendizaje que muestra el nivel de desarrollo de una competencia determinada.	x		x		x		
13	Las acciones correctivas aplicadas en la Institución evitan situaciones no deseadas.	x		x		x		

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

Apellidos y nombres del juez validador: ALEGRIA VARONA, GONZALO RICARDO, DNI 06513752.

Especialidad del validador: Dra. En gestión pública y gobernabilidad, docente metodóloga.

Callao, 16 de noviembre del 2022.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
*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



GONZALO RICARDO ALEGRIA VARONA
DNI 06513752

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 2: Calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022				
La calidad del servicio es el grado de cerrar brecha o diferencia que existe entre las expectativas o deseos del cliente y la percepción del cliente de especificidad o particularidad, confiabilidad, con capacidad de respuesta, seguridad y empatía, Parasuraman, junto con Zeithaml y Berry (1985; 1988)				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos
Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Instalaciones físicas ➤ Equipos ➤ Personal ➤ Materiales de comunicación 	1-2-3-4	Nunca = 1	Ordinal: Nivel bajo Nivel medio Nivel alto
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prestación del servicio fiable. ➤ Prestación del servicio preciso. 	5-6	Casi nunca = 2	
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disposición del personal ➤ Servicio rápido 	7-8	A veces = 3	
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimientos ➤ Atención ➤ Habilidades de los empleados 	9-10-11	Casi siempre = 4	
Empatía:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención individualizada 	12	Siempre = 5	

Fuente: Elaboración propia.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA: CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PROVINCIA CANCHIS CUSCO 2022**

INDICACIONES: Responder cada uno de los ítems marcando con una "x" en el casillero que elija, no existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

N°	DIMENSIONES / ítems Dimensión 1: Aspectos tangibles	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Las instalaciones físicas de la Institución son adecuados, seguros y amplios.	x		x		x		
2	Los equipos con los que cuenta la Institución son adecuados.	x		x		x		
3	El personal que labora en la Institución es suficiente para la atención a los estudiantes.	x		x		x		
4	Los materiales con los que cuenta la Institución son suficientes.	x		x		x		
	Dimensión 2: Fiabilidad							
5	La prestación del servicio institucional es fiable para todo padre y madre de familia.	x		x		x		
6	La prestación del servicio es preciso de acuerdo con el nivel y ciclo que atiende la Institución.	x		x		x		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta							
7	La disposición del personal institucional para la atención de los estudiantes es oportuna.	x		x		x		
8	La Institución brinda servicio rápido para los estudiantes que se encuentran en situación de riesgo de deserción escolar.	x		x		x		
	Dimensión 4: Seguridad							
9	El personal de la Institución muestra y demuestra conocimiento del servicio que se brinda en la Institución a los usuarios.	x		x		x		
10	El personal de la Institución brinda atención adecuada y pertinente a los usuarios.	x		x		x		
11	Las Habilidades de los empleados (personal de la Institución) son idóneos para desempeñarse en el puesto que labora.	x		x		x		
	Dimensión 5: Empatía							
12	La atención individualizada permite la inserción al proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.	x		x		x		

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

Apellidos y nombres del juez validador: ALEGRIA VARONA, GONZALO RICARDO, DNI 06513752.

Especialidad del validador: Dra. En gestión pública y gobernabilidad, docente metodóloga.

Callao, 16 de noviembre del 2022.

¹Perinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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



GONZALO RICARDO ALEGRIA VARONA

DNI 06513752

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Dr. PAUL GREGORIO PAUCAR LLANOS – EVALUADOR

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



ROSA LUZ CRUZ MAYTA
DNI: 24718210

ESQUEMA DE MATRIZ DE CONSISTENCIA GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022 AUTOR: ROSA LUZ CRUZ MAYTA											
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	Items	Escala y valores	Niveles rangos	METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
General: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022?	General: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022	General: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022	Variable 1: Gestión administrativa Chiavenato, (2005)	Planificación Organización Dirección Control	> Planeación estratégica > Planeación táctica > Planeación operacional > Organización global > Organización departamental (Org. Funcional) > Organización de tareas y operaciones > Dirección global > Dirección departamental > Dirección operacional > Estándares o criterios. > Observación del desempeño > Desempeño y estándar > Acción correctiva	1-2-3 4-5-6 7-8-9 10-11-12-13	Nunc = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Ordinal: Nivel bajo Nivel medio Nivel alto	TIPO DE ESTUDIO: BASICO. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental-correlacional ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativo	POBLACIÓN : 13 docentes en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022	TÉCNICA: Encuesta
Específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022? 2. ¿Cuál es la relación entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022? 3. ¿Cuál es la relación entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022? 4. ¿Cuál es la relación entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022?	Específicos: 1. Determinar la relación entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 2. Determinar la relación entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 3. Determinar la relación entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 4. Determinar la relación entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022.	Específicos: 1. Existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 2. Existe relación significativa entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa Provincia Canchis Cusco 2022. 3. Existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022 4. Existe relación significativa entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022	Variable 2: Calidad de servicio Parasuraman, junto con Zeithaml y Berry (1985; 1988)	Aspectos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	> Instalaciones físicas > Equipos > Personal > Materiales de comunicación > Prestación del servicio fiable. > Prestación del servicio preciso. > Disposición del personal > Servicio rápido. > Conocimientos > Atención > Habilidades de los empleados > Atención individualizada.	1-2-3-4 5-6 7-8 9-10-11 12	Nunc = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Ordinal: Nivel bajo Nivel medio Nivel alto	METODO DE ANALISIS DE INVESTIGACIÓN: Hipotético Deductivo Estadística descriptiva e inferencial y el paquete estadístico SPSS. NIVEL: DESCRIPTIVA Correlacional: Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras. DESCRIPTIVA INFERENCIAL: Se usará estadística no paramétrica, Rho de Spearman	MUESTRA: 10 docentes en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022	INSTRUMENTO: Cuestionarios

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Gestión administrativa				
La gestión administrativa implica que los eventos y las relaciones entre ellos son dinámicos, evolucionan y cambian constantemente. Es decir, cada uno influye en el otro. Las funciones de gestión de planificación, organización, dirección y control son, por tanto, elementos interdependientes e interactúan con una fuerte influencia entre sí. Un proceso de gestión es más que una simple repetición o ciclo de acciones. forman un sistema, el todo es mayor que la suma de las partes. Chiavenato, (2005)				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planeación estratégica ➤ Planeación táctica ➤ Planeación operacional 	1-2-3	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Ordinal: Nivel bajo Nivel medio Nivel alto
Organización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización global ➤ Organización departamental (Org. Funcional) ➤ Organización de tareas y operaciones 	4-5-6		
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dirección global ➤ Dirección departamental ➤ Dirección operacional 	7-8-9		
Control	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estándares o criterios. ➤ Observación del desempeño ➤ Desempeño y estándar ➤ Acción correctiva 	10-		
		11-12-13		

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INDICACIONES: Responder cada uno de los ítems marcando con una "x" en el casillero que elija, no existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planificación								
1	La directora hace participar a la comunidad educativa en la elaboración del planeamiento estratégico institucional (PEI)	X		X		X		
2	La dirección cuenta con la planeación táctica anual e institucional (PAT)	X		X		X		
3	La gestión cuenta con la planeación operacional de actividades para alcanzar metas institucionales.	X		X		X		
Dimensión 2: Organización								
4	La dirección cuenta con la estructura organizacional global (organigrama) en su totalidad.	X		X		X		
5	La organización departamental institucional está integrada por comités (AMAPAFA, CONEI, CAE, etc.)	X		X		X		
6	El personal auxiliar y el personal de servicio cumple con las tareas y operaciones de la organización.	X		X		X		
Dimensión 3: Dirección								
7	La Dirección global a cargo de la directora cumple con sus funciones establecidas en el manual de organización y funciones.	X		X		X		
8	La Dirección departamental (los comités) cumplen con las funciones estratégicas para el logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		
9	La dirección operacional aplica el monitoreo y acompañamiento cumpliendo con el proceso de asesoramiento a los docentes para la mejora de la calidad de sus prácticas pedagógicas y de gestión.	X		X		X		
Dimensión 4: Control								
10	Los criterios de evaluación están establecidos de acuerdo con los estándares de aprendizaje.	X		X		X		
11	La observación del desempeño busca obtener información precisa sobre el logro de los aprendizajes.	X		X		X		
12	Los desempeños son descripciones precisas de lo que hacen los estudiantes respecto a los estándares de aprendizaje que muestra el nivel de desarrollo de una competencia determinada.	X		X		X		
13	Las acciones correctivas aplicadas en la institución evitan situaciones no deseadas.	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador: PAUCAR LLANOS, PAUL GREGORIO, DNI 25691179.

Especialidad del validador: Dra. En gestión pública y gobernabilidad, docente metodóloga.

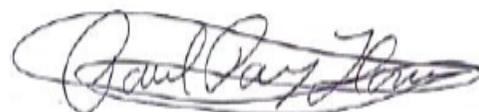
Callao, 16 de noviembre del 2022.

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



Dr. PAUL GREGORIO PAUCAR LLANOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 2: Calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022				
La calidad del servicio es el grado de cerrar brecha o diferencia que existe entre las expectativas o deseos del cliente y la percepción del cliente de especificidad o particularidad, confiabilidad, con capacidad de respuesta, seguridad y empatía, Parasuraman, junto con Zeithaml y Berry (1985; 1988)				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos
Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Instalaciones físicas ➤ Equipos ➤ Personal ➤ Materiales de comunicación 	1-2-3-4	Nunca = 1	Ordinal: Nivel bajo Nivel medio Nivel alto
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prestación del servicio fiable. ➤ Prestación del servicio preciso. 	5-6	Casi nunca = 2	
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disposición del personal ➤ Servicio rápido 	7-8	A veces = 3	
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimientos ➤ Atención ➤ Habilidades de los empleados 	9-10-11	Casi siempre = 4	
Empatía:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención individualizada 	12	Siempre = 5	

Fuente: Elaboración propia.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA: CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PROVINCIA CANCHIS CUSCO 2022**

INDICACIONES: Responder cada uno de los ítems marcando con una "x" en el casillero que elija, no existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

N°	DIMENSIONES / ítems Dimensión 1: Aspectos tangibles	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Las Instalaciones físicas de la institución son adecuados, seguros y amplios.	X		X		X		
2	Los equipos con los que cuenta la institución son adecuados.	X		X		X		
3	El personal que labora en la institución es suficiente para la atención a los estudiantes.	X		X		X		
4	Los materiales con los que cuenta la institución son suficientes.	X		X		X		
Dimensión 2: Fiabilidad								
5	La prestación del servicio institucional es fiable para todo padre y madre de familia.	X		X		X		
6	La prestación del servicio es preciso de acuerdo con el nivel y ciclo que atiende la institución.	X		X		X		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta								
7	La disposición del personal institucional para la atención de los estudiantes es oportuna.	X		X		X		
8	La institución brinda servicio rápido para los estudiantes que se encuentran en situación de riesgo de deserción escolar.	X		X		X		
Dimensión 4: Seguridad								
9	El personal de la institución muestra y demuestra conocimiento del servicio que se brinda en la institución a los usuarios.	X		X		X		
10	El personal de la institución brinda atención adecuada y pertinente a los usuarios	X		X		X		
11	Las Habilidades de los empleados (personal de la institución) son idóneos para desempeñarse en el puesto que labora.	X		X		X		
Dimensión 5: Empatía								
12	La atención individualizada permite la inserción al proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador: PAUCAR LLANOS, PAUL GREGORIO, DNI 25691179.

Especialidad del validador: Dra. En gestión pública y gobernabilidad, docente metodóloga.

Callao, 16 de noviembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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



Dr. PAUL GREGORIO PAUCAR LLANOS

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Dr. OSWALDO DANIEL CASAZOLA CRUZ – EVALUADOR

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



ROSA LUZ CRUZ MAYTA
DNI: 24718210

ESQUEMA DE MATRIZ DE CONSISTENCIA GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022 AUTOR: ROSA LUZ CRUZ MAYTA											
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	Items	Escala y valores	Niveles rangos	METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
General: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022?	General: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022	General: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022	Variable 1: Gestión administrativa Chiavenato, (2005)	Planificación Organización Dirección Control	> Planeación estratégica > Planeación táctica > Planeación operacional > Organización global > Organización departamental (Org. Funcional) > Organización de tareas y operaciones > Dirección global > Dirección departamental > Dirección operacional > Estándares o criterios. > Observación del desempeño > Desempeño y estándar > Acción correctiva	1-2-3 4-5-6 7-8-9 10-11-12-13	Nunc = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Ordinal: Nivel bajo Nivel medio Nivel alto	TIPO DE ESTUDIO: BASICO. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental-correlacional ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativo	POBLACIÓN : 13 docentes en una institución educativa Provincia Canchis Cusco 2022	TÉCNICA A: Encuesta
Específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022? 2. ¿Cuál es la relación entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022? 3. ¿Cuál es la relación entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022? 4. ¿Cuál es la relación entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022?	Específicos: 1. Determinar la relación entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 2. Determinar la relación entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 3. Determinar la relación entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 4. Determinar la relación entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022.	Específicas: 1. Existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022. 2. Existe relación significativa entre la organización y calidad de servicio en una institución educativa Provincia Canchis Cusco 2022. 3. Existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022 4. Existe relación significativa entre el control y calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022	Variable 2: Calidad de servicio Parasuraman, junto con Zeithaml y Berry (1985; 1988)	Aspectos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	> Instalaciones físicas > Equipos > Personal > Materiales de comunicación > Prestación del servicio fiable. > Prestación del servicio preciso. > Disposición del personal > Servicio rápido. > Conocimientos > Atención > Habilidades de los empleados > Atención individualizada.	1-2-3-4 5-6 7-8 9-10-11 12	Nunc = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Ordinal: Nivel bajo Nivel medio Nivel alto	METODO DE ANÁLISIS DE INVESTIGACIÓN: Hipotético Deductivo Estadística descriptiva e inferencial y el paquete estadístico SPSS. NIVEL: DESCRIPTIVA Correlacional: Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras. DESCRIPTIVA INFERENCIAL: Se usará estadística no paramétrica, Rho de Spearman	MUESTRA: 10 docentes en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022	INSTRUMENTO: Cuestionarios

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Gestión administrativa				
La gestión administrativa implica que los eventos y las relaciones entre ellos son dinámicos, evolucionan y cambian constantemente. Es decir, cada uno influye en el otro. Las funciones de gestión de planificación, organización, dirección y control son, por tanto, elementos interdependientes e interactúan con una fuerte influencia entre sí. Un proceso de gestión es más que una simple repetición o ciclo de acciones. forman un sistema, el todo es mayor que la suma de las partes. Chiavenato, (2005)				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planeación estratégica ➤ Planeación táctica ➤ Planeación operacional 	1-2-3	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Ordinal: Nivel bajo Nivel medio Nivel alto
Organización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización global ➤ Organización departamental (Org. Funcional) ➤ Organización de tareas y operaciones 	4-5-6		
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dirección global ➤ Dirección departamental ➤ Dirección operacional 	7-8-9		
Control	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estándares o criterios. ➤ Observación del desempeño ➤ Desempeño y estándar ➤ Acción correctiva 	10-11-12-13		

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INDICACIONES: Responder cada uno de los ítems marcando con una "x" en el casillero que elija, no existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planificación								
1	La directora hace participar a la comunidad educativa en la elaboración del planeamiento estratégico institucional (PEI)	X		X		X		
2	La dirección cuenta con la planeación táctica anual e institucional (PAT)	X		X		X		
3	La gestión cuenta con la planeación operacional de actividades para alcanzar metas institucionales.	X		X		X		
Dimensión 2: Organización								
4	La dirección cuenta con la estructura organizacional global (organigrama) en su totalidad.	X		X		X		
5	La organización departamental institucional está integrada por comités (AMAPAFA, CONEI, CAE, etc.)	X		X		X		
6	El personal auxiliar y el personal de servicio cumple con las tareas y operaciones de la organización.	X		X		X		
Dimensión 3: Dirección								
7	La Dirección global a cargo de la directora cumple con sus funciones establecidas en el manual de organización y funciones.	X		X		X		
8	La Dirección departamental (los comités) cumplen con las funciones estratégicas para el logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		
9	La dirección operacional aplica el monitoreo y acompañamiento cumpliendo con el proceso de asesoramiento a los docentes para la mejora de la calidad de sus prácticas pedagógicas y de gestión.	X		X		X		
Dimensión 4: Control								
10	Los criterios de evaluación están establecidos de acuerdo con los estándares de aprendizaje.	X		X		X		
11	La observación del desempeño busca obtener información precisa sobre el logro de los aprendizajes.	X		X		X		
12	Los desempeños son descripciones precisas de lo que hacen los estudiantes respecto a los estándares de aprendizaje que muestra el nivel de desarrollo de una competencia determinada.	X		X		X		
13	Las acciones correctivas aplicadas en la institución evitan situaciones no deseadas.	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador: CASAZOLA CRUZ, OSWALDO DANIEL; DNI 40081695.

Especialidad del validador: Dra. En gestión pública y gobernabilidad, docente metodóloga.

Callao, 16 de noviembre del 2022.

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



Dr. OSWALDO DANIEL CASAZOLA CRUZ

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 2: Calidad de servicio en una institución educativa provincia Canchis Cusco 2022				
La calidad del servicio es el grado de cerrar brecha o diferencia que existe entre las expectativas o deseos del cliente y la percepción del cliente de especificidad o particularidad, confiabilidad, con capacidad de respuesta, seguridad y empatía, Parasuraman, junto con Zeithaml y Berry (1985; 1988)				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos
Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Instalaciones físicas ➤ Equipos ➤ Personal ➤ Materiales de comunicación 	1-2-3-4	Nunca = 1	Ordinal: Nivel bajo Nivel medio Nivel alto
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prestación del servicio fiable. ➤ Prestación del servicio preciso. 	5-6	Casi nunca = 2	
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disposición del personal ➤ Servicio rápido 	7-8	A veces = 3	
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimientos ➤ Atención ➤ Habilidades de los empleados 	9-10-11	Casi siempre = 4	
Empatía:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención individualizada 	12	Siempre = 5	

Fuente: Elaboración propia.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA: CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PROVINCIA CANCHIS CUSCO 2022**

INDICACIONES: Responder cada uno de los ítems marcando con una "x" en el casillero que elija, no existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

N°	DIMENSIONES / ítems Dimensión 1: Aspectos tangibles	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Las Instalaciones físicas de la institución son adecuados, seguros y amplios.	X		X		X		
2	Los equipos con los que cuenta la institución son adecuados.	X		X		X		
3	El personal que labora en la institución es suficiente para la atención a los estudiantes.	X		X		X		
4	Los materiales con los que cuenta la institución son suficientes.	X		X		X		
Dimensión 2: Fiabilidad								
5	La prestación del servicio institucional es fiable para todo padre y madre de familia.	X		X		X		
6	La prestación del servicio es preciso de acuerdo con el nivel y ciclo que atiende la institución.	X		X		X		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta								
7	La disposición del personal institucional para la atención de los estudiantes es oportuna.	X		X		X		
8	La institución brinda servicio rápido para los estudiantes que se encuentran en situación de riesgo de deserción escolar.	X		X		X		
Dimensión 4: Seguridad								
9	El personal de la institución muestra y demuestra conocimiento del servicio que se brinda en la institución a los usuarios.	X		X		X		
10	El personal de la institución brinda atención adecuada y pertinente a los usuarios	X		X		X		
11	Las Habilidades de los empleados (personal de la institución) son idóneos para desempeñarse en el puesto que labora.	X		X		X		
Dimensión 5: Empatía								
12	La atención individualizada permite la inserción al proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador: CASAZOLA CRUZ, OSWALDO DANIEL; DNI 40081695.

Especialidad del validador: Dra. En gestión pública y gobernabilidad, docente metodóloga.

Callao, 16 de noviembre del 2022

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



Dr. OSWALDO DANIEL CASAZOLA CRUZ

ANEXO 7

CUADRO PARA TRABAJAR CON DATA PARA SPSS

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

Número de personas	Varibale 1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA													Varibale 2. CALIDAD DE SERVICIO										SUMA						
	D1. PLANIFICACIÓN			D2. ORGANIZACIÓN			D3. DIRECCIÓN			D4. CONTROL				D1. ASPECTOS TANGIBLES				D2. FIABILIDAD		D3. CAPACIDAD DE RESPUESTA		D4. SEGURIDAD							D5. EMPATÍA	
	P1. Planeación estratégica	P2. Planeación táctica	P3. Planeación operacional	P4. Organización global	P5. Organización departamental (Org. Funcional)	P6. Organización de tareas y operaciones	P7. Dirección global	P8. Dirección departamental	P9. Dirección operacional	P10. Estándares o criterios	P11. Observación del desempeño	P12. Desempeño y estándares	P13. Acción correctiva	P1. Instalaciones físicas	P2. Equipos	P3. Personal	P4. Materiales de comunicación	P5. Prestación del servicio o fiabilidad	P6. Prestación del servicio preciso	P7. Disposición del personal	P8. Servicio rápido	P9. Conocimientos	P10. Atención	P11. Habilidades de los empleados	P12. Atención individualizada.	VARIA BLE 1	VAR IABLE 2	V1 D1	V1 D2	V1 D3
1	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	36	38	8	9	8	11
2	2	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	2	4	44	40	10	10	8	16
3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	36	38	8	9	8	11
4	2	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	25	26	7	6	5	7
5	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	42	40	7	10	10	15
6	2	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	25	26	7	6	5	7
7	2	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	2	4	44	40	10	10	8	16
8	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	36	38	8	9	8	11
9	2	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	25	26	7	6	5	7
10	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	42	40	11	10	10	15