



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

# **PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Gestión administrativa, gestión de las Tics en la calidad de servicio en  
una Unidad de Gestión Educativa Local, Ayacucho, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTOR:**

Cayllahua Conde, Rodolfo (orcid.org/0000-0003-4178-1475)

**ASESORES:**

Dr. Ruiz Villavicencio, Ricardo Edmundo (orcid.org/0000-0002-1353-1463)

Dra. Cernaque Miranda, Ofelia Carol (orcid.org/0000-0001-9354-7045)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

**LIMA – PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo con especial esmero y amor a todas las personas involucradas en mi proceso formativo, tanto formativo como profesional.

A mis hijos, esposa, padres, y hermanos. Que, a través de su incansable labor de soporte y apoyo, me permitieron alcanzar objetivos que siempre tuve puestos en pro de mejorar para mi propio bienestar y el bienestar de mis allegados, así como de mi entorno laboral.

## **AGRADECIMIENTO**

A las autoridades universitarias de la Universidad César Vallejo, quienes brindan la oportunidad de mejoras profesionales a las personas de manera inclusiva y adecuada.

A mis distinguidos asesores. Doctora Ofelia Carol Cernaque Miranda y doctor Ruiz Villavicencio, Ricardo Edmundo por su apoyo incondicional durante todo el proceso de elaboración de la presente investigación, así como por sus consejos de gran valor personal y formativo.



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RUIZ VILLAVICENCIO RICARDO EDMUNDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa, gestión de las Tics en la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Ayacucho, 2023", cuyo autor es CAYLLAHUA CONDE RODOLFO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10%, 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, 04 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RUIZ VILLAVICENCIO RICARDO EDMUNDO <b>DNI:</b> 09809744 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1353-1463	Firmado electrónicamente por: RERUIZVI el 06-01- 2024 01:44:45

Código documento Trilce: TRI - 0719041



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CAYLLAHUA CONDE RODOLFO estudiante de la de la escuela profesional de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa, gestión de las Tics en la calidad de servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, Ayacucho, 2023", 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CAYLLAHUA CONDE RODOLFO <b>DNI:</b> 28591032 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4178-1475	Firmado electrónicamente por: RCAYLLAHUAC el 11- 09-2024 09:06:29

Código documento Trilce: INV - 1751723

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Determinación de la muestra de acuerdo al tipo de encuestados	23
Tabla 2. Distribución de frecuencias de la variable Gestión administrativa	27
Tabla 3. Distribución de frecuencias de la variable Gestión de las Tics	28
Tabla 4. Distribución de frecuencias de la variable Calidad de servicio	28
Tabla 5. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la Calidad de servicio	29
Tabla 6. Prueba de ajuste de los modelos	30
Tabla 7. Prueba de variabilidad de la Gestión administrativa y la Gestión de las Tics en la Calidad de servicio	31
Tabla 8. Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de la dimensión Estado abierto en la Productividad laboral de la UGEL de Huamanga-Ayacucho, 2023	32
Tabla 9. Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de Gestión administrativa y Gestión de las Tics en la Fiabilidad en una UGEL de Ayacucho, 2023.	33
Tabla 10. Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de Gestión administrativa y Gestión de las Tics en la Sensibilidad en una UGEL de Ayacucho, 2023	34
Tabla 11. Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de Gestión administrativa y Gestión de las Tics en la Seguridad en una UGEL de Ayacucho, 2023	35
Tabla 12. Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de Gestión administrativa y Gestión de las Tics en la Empatía en una UGEL de Ayacucho, 2023	36

## RESUMEN

El objetivo fue establecer la medida en que la Gestión Administrativa y la Gestión de las Tics influyen en la Calidad de Servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, de la región Ayacucho, en el 2023. Por lo cual se realizó un estudio de diseño no experimental, de tipo básica, con un enfoque cuantitativo de nivel correlacional-causal. La muestra fue de 123 servidores, a quienes se les aplicó tres instrumentos. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario, con escala ordinal, para su validez se empleó la verificación del instrumento con el Alfa de Cronbach, obteniendo para la primera variable un resultado de 0,89, la segunda variable 0,88 y la tercera variable 0,911. Como resultado se evidencia que en su mayoría de servidores de la entidad pública perciben que la Gestión Administrativa tiene un nivel alto con un 55,3%, así como también el 57,7% califica a la Gestión de las Tics en el nivel alto y el 61,8% indica que la Calidad de Servicio posee un nivel alto. Concluyendo que la Gestión Administrativa y la Gestión de las Tics influyen en la Calidad de Servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local, de la región Ayacucho, en el 2023.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, calidad de servicio, tecnologías de la información y comunicación, gestión pública.



## ABSTRACT

The aim was to establish the extent to which Administrative Management and ICT Management influence Service Quality in a Local Educational Management Unit in the Ayacucho region in 2023. To achieve this, a non-experimental, basic design study was conducted using a quantitative correlational-causal approach. The sample consisted of 123 personnel who were administered three instruments. Data collection employed a survey technique using a questionnaire with an ordinal scale. The instrument's validity was assessed through Cronbach's Alpha, yielding results of 0.89 for the first variable, 0.88 for the second variable, and 0.911 for the third variable. The results indicate that the majority of the public entity's personnel perceive that Administrative Management is at a high level, accounting for 55.3%. Similarly, 57.7% rate ICT Management at a high level, while 61.8% indicate that Service Quality is at a high level. Thus, it is concluded that Administrative Management and ICT Management do indeed influence Service Quality in a Local Educational Management Unit in the Ayacucho region in 2023.

**Keywords:** Administrative management, quality of service, information and communication echnologies, public management.