# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

## ESCUELA DE POSGRADO

# GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2026

Tesis para optar el grado académico

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**JERRY, SHAPIAMA MARIN**

Pucallpa, Perú

2026

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
# ESCUELA DE POSGRADO

## ANEXO Nº 4

## OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O DOCTOR

En la Sala de Grados de la Escuela de Posgrado de la UNU, siendo las 13 horas, del día 25 de SETIEMBRE del 2026., ante el Jurado de Tesis constituido por :

PRESIDENTE: Dr. Julio Cesar Pastor Segura.
SECRETARIO: Dr. Ruben Dario Manturano Perez.
VOCAL: Dra. Betzabeth Diaz Torres.

Don(ña) JERRY SHAPIAMA MARIN, aspirante al Grado de MAESTRO en GESTION PUBLICA, Mención ..... o DOCTOR en ....., inicia el acto defensa pública con la exposición de la tesis titulada GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO DE UCAYALI 2026.

Concluido el acto de sustentación los miembros del Jurado procedieron a evaluar al sustentante obteniendo el siguiente puntaje, considerando los criterios siguientes:

| Nº | CRITERIO | RANGO | PUNTAJE |
|---|---|---|---|
| 1 | Presentación personal | 0 - 4 | 3 |
| 2 | Dicción y dominio de escenario | 0 - 4 | 3 |
| 3 | Desarrollo del contenido: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones | 0 - 4 | 3 |
| 4 | Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente | 0 - 4 | 3 |
| 5 | Aporte a la maestría o mención y a la comunidad | 0 - 4 | 4 |
| TOTAL | | | 16 |

**Calificación:** Puntaje ejemplo: 18/20.....
**Conclusiones:** [Aprobado, Aprobado con distinción, Aprobado con observaciones, Desaprobado].....
**Observaciones:** [Si las hubiera].....
**Recomendaciones:** [Si las hubiera].....

Los miembros del Jurado, firman el presente Acta en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 13:40 horas del 25. de Setiembre del 2026..

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

# CONSTANCIA

## ORIGINALIDAD DE TESIS

Nº V/234-2026.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que la Tesis titulada:

**"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2026"**

| | | |
|---|---|---|
| Autor(es) | : | **SHAPIAMA MARIN, JERRY** |
| Escuela | : | **POSGRADO** |
| Maestría | : | **GESTIÓN PÚBLICA** |
| Asesor(a) | : | **Dr. CHANG SALDAÑA JACKIE FRANK** |

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica: "todo trabajo de investigación no debe superar el 10%". **En tal sentido, se declara, que la TESIS presenta un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 15/04/2026

Dr. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

## Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Jerry Shapiama Marin

Autor de la tesis titulada: Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, Depactamento de Ucayali., 2026.

Sustentada el año 2026

Asesor(a): Jackie Frank, Chang Saldaña

Escuela de Posgrado

Maestria: Gestión Publica

Mención:

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

**Primero**: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo**: Declaro que la tesis es una creación de mi autoria y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 07/11/26

Email: Jerry160987@gmail.com Firma:

Teléfono: 958944819 DNI: 44807579

**DEDICATORIA**

A Dios por darme buena salud y mucha sabiduría, a mis queridísimos padres y mis hijos, por su amor incondicional, sus sabios consejos y su constante respaldo en cada etapa de mi vida. A mi asesor, por su dedicación y apoyo, que han sido fundamentales en este recorrido. A mis apreciados amigos, cuya amistad y empatía han enriquecido esta experiencia, haciéndola aún más significativa y especial.

*Jerry.*

## AGRADECIMIENTO

Expreso mi profunda gratitud a la Universidad Nacional de Ucayali, mi alma mater, por brindarme el espacio ideal para mi crecimiento integral, tanto en el ámbito personal como profesional. Valoro significativamente la formación de excelencia recibida y el compromiso de mis destacados catedráticos, quienes, a través de su guía y experiencia, fomentaron un ambiente académico enriquecedor que me impulsó constantemente a la superación.

Deseo reconocer la labor de mis maestros, quienes desempeñaron un rol fundamental como guías en mi proceso educativo. Su entrega, paciencia y vocación docente no solo me dotaron de herramientas intelectuales, sino que se convirtieron en una fuente de inspiración constante para la consecución de mis objetivos académicos.

Asimismo, manifiesto mi reconocimiento a todas las personas que participaron activamente en el desarrollo de esta investigación. Su generosa disposición y el tiempo brindado fueron piezas clave para la etapa de recolección de información; su apoyo resultó determinante para cumplir con las metas trazadas y consolidar los hallazgos de este estudio.

Finalmente, extiendo un agradecimiento especial a mi asesor, el Dr. Jackie Frank Chang Saldaña, por su invaluable acompañamiento y dirección técnica a lo largo de este proyecto. Su sólida experiencia, tolerancia y compromiso incondicional fueron pilares fundamentales para superar los obstáculos del proceso y alcanzar con éxito los resultados propuestos.

## RESUMEN

El estudio se propuso establecer el vínculo entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la entidad analizada, empleando una metodología de tipo básica con diseño no experimental, descriptivo-correlacional y transversal. Con una muestra de 279 unidades de análisis, los hallazgos descriptivos indicaron que el 57% de los participantes calificó la relación entre ambas variables como regular. En el plano inferencial, se validó la hipótesis general mediante el coeficiente Rho de Spearman (0.802) y un p-valor de 0.001, confirmando la existencia de una correlación alta y significativa en la UGEL Coronel Portillo durante el periodo 2026.

Palabras claves: *gestión administrativa, planificación y calidad del servicio.*

## ABSTRACT

The study aimed to establish the link between administrative management and service quality within the analyzed entity, employing a basic research methodology with a non-experimental, descriptive-correlational, and cross-sectional design. With a sample of 279 units of analysis, the descriptive findings indicated that 57% of the participants rated the relationship between both variables as regular. At the inferential level, the general hypothesis was validated using the Spearman's Rho coefficient (0.802) and a p-value of 0.001, confirming the existence of a high and significant correlation at UGEL Coronel Portillo during the 2026 period.

Keywords: administrative management, planning, service quality.

# INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa y la calidad de servicio en el ámbito educativo son variables fundamentales que impactan directamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje. En el contexto de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, estas variables cobran especial relevancia debido a la diversidad de desafíos que enfrenta el sistema educativo en esta región. La adecuada gestión administrativa permite una planificación eficiente, optimiza los recursos disponibles y favorece un entorno colaborativo, aspectos que son esenciales para el desarrollo de una educación de calidad.

En las últimas décadas, se ha evidenciado que la calidad del servicio educativo no solo depende de los conocimientos y habilidades de los docentes, sino también de la estructura administrativa que los respalda. La Unidad de Gestión Educativa Local juega un papel crucial al establecer normativas, proporcionar apoyo logístico y garantizar el cumplimiento de estándares educativos. Por lo tanto, es imperativo evaluar cómo la gestión administrativa influye en la percepción y experiencia de los docentes, así como en la satisfacción de los estudiantes y sus familias con los servicios educativos ofrecidos.

Varias investigaciones han señalado que una gestión administrativa deficiente puede llevar a un deterioro en la calidad de servicio, afectando tanto la motivación de los docentes como el rendimiento académico de los estudiantes. Por el contrario, una gestión efectiva fomenta un clima escolar positivo, mejora los niveles de satisfacción y, en última instancia, contribuye al éxito educativo. Este estudio se enfoca en analizar la relación existente entre estas variables dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, con el objetivo de identificar

estrategias que fortalezcan la gestión administrativa y, como consecuencia, eleve la calidad del servicio educativo.

Finalmente, se espera que los hallazgos de esta investigación sirvan como una guía práctica para los administradores educativos, así como para los responsables de políticas educativas en la región. Al comprender la interrelación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, se podrán implementar acciones concretas que apunten a mejorar la educación en Coronel Portillo, beneficiando a docentes, estudiantes y a la comunidad en general. Este estudio busca contribuir al fortalecimiento del sistema educativo local, asegurando que cada estudiante reciba la educación de calidad que merece.

El presente informe final de tesis ha sido elaborado en estricto cumplimiento con las disposiciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, garantizando la coherencia con los lineamientos institucionales vigentes. Asimismo, el íntegro del documento, incluyendo las citas y referencias bibliográficas, se ha redactado siguiendo los estándares internacionales de las Normas APA 7.ª edición, asegurando la precisión técnica y la integridad académica. Cabe precisar que la investigación se ciñe rigurosamente a los criterios de un estudio de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, cumpliendo con los niveles de validez, confiabilidad y rigor científico exigidos para este tipo de indagaciones en el ámbito de las ciencias sociales.

# ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA ..... v
AGRADECIMIENTO ..... vi
RESUMEN ..... vii
ABSTRACT ..... viii
INTRODUCCIÓN ..... ix
CAPÍTULO I. ..... 16
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN ..... 16
1.1. **Descripción del problema** ..... 16
1.2. **Formulación del problema** ..... 18
**1.2.1. Problema General** ..... 18
**1.2.2. Problemas Específicos** ..... 18
1.3. **Objetivo General y objetivos específicos** ..... 19
**1.3.1. Objetivo General.** ..... 19
**1.3.2. Objetivos Específicos** ..... 19
1.4. **Hipótesis** ..... 19
**1.4.1. Hipótesis General** ..... 19
**1.4.2. Hipótesis Específicas** ..... 19
1.5. **Variables.** ..... 20
1.5.1. Variables 1 gestión administrativa ..... 20
1.5.2. Variables 2 calidad del servicio ..... 20
1.5.3. **Operacionalización de variables.** ..... 21
1.6. **Justificación e importancia.** ..... 22
**1.6.1. Justificación Teórica** ..... 22
**1.6.2. Justificación Metodológica** ..... 22
**1.6.3. Justificación Practica** ..... 22
**1.6.4. Importancia** ..... 23
1.7. **Viabilidad.** ..... 23
1.8. Limitaciones. ..... 23
CAPÍTULO II. ..... 25
MARCO TEÓRICO ..... 25
**2.1. Antecedentes.** ..... 25
**2.1.1. Antecedentes internacionales.** ..... 25

**2.1.2. Antecedentes nacionales.** 27
**2.1.3. Antecedentes locales.** 29
**2.2. Bases teóricas** 30
**2.2.1. Variable gestión administrativa** 30
**2.2.2. Variable calidad del servicio** 33
**2.3. Bases filosóficos** 38
**2.4. Definiciones conceptuales** 37
**2.5. Bases epistémicos.** 40
CAPÍTULO III. 42
MARCO METODOLÓGICO 42
**3.1. Tipo de investigación.** 42
**3.2. Diseño y esquema de la investigación.** 42
**3.3. Población y muestra.** 43
3.3.1. Población 43
3.3.2. Muestra y muestreo 43
**3.4. Instrumentos de recolección de datos.** 44
3.4.1. Instrumentos de recolección 44
**3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.** 45
**3.5.1. Técnica de recojo** 45
**3.5.2. Procesamiento y presentación de datos** 45
CAPÍTULO IV. 46
RESULTADOS 46
4.1. Resultados en base a la estadística descriptiva. 46
4.2. Prueba de normalidad. 51
4.3. Prueba de hipótesis de la investigación. 51
**CAPÍTULO V. 54**
**DISCUSIÓN DE RESULTADOS 54**
**CONCLUSIONES 59**
**SUGERENCIAS 61**
**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 63**

# INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables. ..... 21

Tabla 2. Población de estudio. ..... 43

Tabla 3. Muestra de estudio. ..... 44

Tabla 4. Resultados dando respuesta al objetivo principal. ..... 46

Tabla 5. Resultados dando respuesta al primer objetivo específico. ..... 47

Tabla 6. Resultados dando respuesta al segundo objetivo específico. ..... 48

Tabla 7. Resultados dando respuesta al tercer objetivo específico. ..... 49

Tabla 7. Resultados dando respuesta al cuarto objetivo específico. ..... 50

Tabla 9. Resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. ..... 51

Tabla 10. Contraste de la hipótesis principal. ..... 51

Tabla 11. Contraste de la primera hipótesis especifica. ..... 52

Tabla 12. Contraste de la segunda hipótesis especifica. ..... 52

Tabla 13. Contraste de la tercera hipótesis especifica. ..... 52

Tabla 14. Contraste de la cuarta hipótesis especifica. ..... 53

# INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de investigación. .....42

Figura 2. Gráfico de barras dando respuesta al objetivo principal. .....46

Figura 3. Gráfico de barras dando respuesta al primer objetivo específico. .....47

Figura 4. Gráfico de barras dando respuesta al segundo objetivo específico. .....48

Figura 5. Gráfico de barras dando respuesta al tercer objetivo específico. .....49

Figura 6. Gráfico de barras dando respuesta al cuarto objetivo específico. .....50

# INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Tabla de consistencia de la tesis.....69

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....70

Anexo 3. *Fichas de validación de los instrumentos.*.....72

Anexo 4. *Confiabilidad de los instrumentos.* .....76

Anexo 5.. *Resolución de aprobación de proyecto.* .....77

Anexo 6. *Base de datos.* .....78

# CAPÍTULO I.

# EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1. Descripción del problema

La gestión administrativa en las instituciones educativas enfrenta desafíos significativos que afectan la calidad del servicio ofrecido. Un estudio del Banco Mundial (2021) señala que el 75% de las escuelas en países en desarrollo reportan deficiencias en la gestión administrativa, lo que impacta directamente en los resultados académicos de los estudiantes. Estos problemas se traducen en un aumento del 30% en la deserción escolar, según datos sobre educación global del mismo año (Banco Mundial, 2021).

La calidad del servicio educativo también se ve comprometida. Según un informe de la UNESCO (2022), el 60% de los estudiantes a nivel mundial expresa insatisfacción con la calidad de las instalaciones y servicios administrativos en sus instituciones educativas. Este informe también destaca que las instituciones que implementan una gestión administrativa eficaz pueden ver incrementos del 25% en satisfacción estudiantil y rendimiento académico (UNESCO, 2022).

Un estudio realizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2023) revela que el 40% de los alumnos que asisten a escuelas secundarias se sienten insatisfechos con la atención administrativa. Este dato es alarmante, dado que la satisfacción estudiantil está correlacionada con mejores resultados académicos y un rendimiento educativo más elevado. Además, se estima que las mejoras en la gestión

administrativa pueden aumentar la retención de estudiantes en un 15% en un periodo de tres años (OCDE, 2023).

Según un informe del Ministerio de Educación del Perú (2023), aproximadamente el 30% de las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) enfrenta deficiencias administrativas significativas. Este déficit se refleja en la limitación de recursos y en la falta de capacitación de personal. En áreas rurales, este problema se agrava, ya que el 50% de las instituciones educativas reportan no contar con el personal administrativo necesario para asegurar un funcionamiento óptimo, afectando el liderazgo y la toma de decisiones (Ministerio de Educación del Perú, 2023).

Un estudio de UNICEF (2022) resalta que el 68% de los estudiantes en instituciones públicas perciben una insatisfacción con la calidad de los servicios educativos proporcionados. Entre las razones mencionadas, se encuentra la mala gestión administrativa que lleva a condiciones inadecuadas en las infraestructuras y a la escasez de materiales educativos. Este informe indica que, en comparación con años anteriores, la percepción de la calidad del servicio educativo ha disminuido en un 10% (UNICEF, 2022).

A partir de los datos proporcionados por la OCDE (2023), se ha observado que el 55% de los directores de escuelas públicas en Perú creen que las condiciones administrativas actuales afectan negativamente la calidad del servicio educativo. Además, solo el 12% de los estudiantes obtuvieron niveles satisfactorios en competencias básicas, evidenciando un gran reto para mejorar tanto la gestión administrativa como la calidad educativa en el país (OCDE, 2023).

En la sede de estudio, se presentan problemas significativos en la gestión administrativa que impactan negativamente la calidad del servicio educativo. La falta de capacitación y actualización del personal administrativo genera ineficiencias en los procesos, lo que se traduce en demoras en la asignación de recursos y una deficiente comunicación entre las instituciones educativas. Esta situación crea un entorno de aprendizaje poco propicio, donde los estudiantes experimentan dificultades para acceder a materiales adecuados y recibir la atención necesaria. Como resultado, la motivación de los alumnos se ve afectada, lo que contribuye a una percepción generalizada de insatisfacción entre padres y docentes respecto a la educación que se ofrece. Esta problemática, además, perpetúa la desigualdad educativa en una región que enfrenta múltiples desafíos socioeconómicos.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema General

- ¿Cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, departamento de Ucayali,2026?

### 1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo la planificación de la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio?

- ¿En qué medida la organización de la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio?

- ¿En qué forma la dirección de la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio?

- ¿De qué forma el control de la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio?

## 1.3. Objetivo General y objetivos específicos

### 1.3.1. Objetivo General.

- Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, departamento de Ucayali,2026.

### 1.3.2. Objetivos Específicos

- Especificar cómo la planificación de la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio.

- Conocer en qué medida la organización de la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio.

- Establecer en qué forma la dirección de la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio.

- Indicar de qué forma el control de la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio.

## 1.4. Hipótesis

### 1.4.1. Hipótesis General

- La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali,2026.

### 1.4.2. Hipótesis Específicas

- La planificación de la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio.

- La organización de la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio.

- La dirección de la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio.

- El control de la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio.

## 1.5. **Variables.**

### 1.5.1. Variables 1 gestión administrativa

- Definición conceptual

Para Münch (2017, citado en Tomasto, 2023), se describe como el conjunto de acciones organizadas y planificadas con el objetivo de optimizar la utilización de los diversos recursos disponibles en una entidad.

- Definición operacional

La operacionalización de la variable gestión administrativa se realizó a través de un cuestionario estructurado, tomando como base las etapas fundamentales del proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control. Este abordaje permitió medir de forma integral la ejecución de los procesos en la entidad.

### 1.5.2. Variables 2 calidad del servicio

- Definición conceptual

Para Zhang et al., (Citado en Tomasto, 2023), es la forma en que las instituciones proporcionan su oferta educativa en condiciones óptimas, centrando su enfoque en el desarrollo integral

del ser humano y de las comunidades, fomentando una cultura de calidad sostenida.

- Definición operacional

La medición operativa de la variable calidad de servicio se efectuó mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, el cual se fundamentó en cuatro dimensiones clave: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

### 1.5.3. **Operacionalización de variables.**

Tabla 1. *Matriz de operacionalización de variables.*

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Escala | Nivel |
|---|---|---|---|---|
| Variable 1 gestión administrativa | Planificación | - Prevención de metodologías.<br>- Estrategias.<br>- Aprendizaje continuo.<br>- Uso de tics. | Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1). | Eficiente<br>Regular<br>Ineficiente |
| | Organización | - Acciones de formación.<br>- Integración.<br>- Satisfacción de enseñanza. | | |
| | Dirección | - Recursos.<br>- Formación.<br>- Estrategias planteadas.<br>- Monitoreo. | | |
| | Control | - Supervisión.<br>- Retroalimentación.<br>- Proyectos educativos.<br>- Evaluación de desempeño. | | |
| Variable 2 calidad del servicio | Fiabilidad | - Información sobre los servicios educativos.<br>- Resolución de problemas.<br>- Cumplimiento del servicio educativo. | Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1). | Bueno<br>Regular<br>Malo |
| | Seguridad | - Confianza del servicio educativo.<br>- Sentimiento de seguridad del servicio.<br>- Conocimiento del servicio educativo. | | |
| | Capacidad de réplica | - Atención rápida e inmediata.<br>- Rápida comunicación.<br>- Disposición de ayuda inmediata | | |
| | Empatía | - Competencia interpersonal con los actores educativos. | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | - Asistencia individualizada a los actores educativos.<br>- Preocupación y comprensión de las necesidades estudiantiles. |

## 1.6. Justificación e importancia.

### 1.6.1. Justificación Teórica

El presente estudio se fundamentó en una justificación teórica, debido a que las teorías expuestas contribuyeron significativamente a la comprensión de las variables para el desarrollo de futuras investigaciones. Asimismo, esta investigación se constituyó como un referente y material de consulta técnica en el ámbito local, dado que no se hallaron antecedentes previos que abordaran, de manera específica, la relación entre las variables analizadas bajo el contexto de estudio.

### 1.6.2. Justificación Metodológica

El presente estudio se fundamentó en una justificación metodológica, debido a que proporcionó un enfoque procedimental adecuado y de alta confiabilidad para el desarrollo de futuras investigaciones. En ese sentido, se abordaron aspectos determinantes como el tipo, diseño y esquema de la investigación; asimismo, se emplearon instrumentos que demostraron niveles óptimos de validez y confiabilidad, asegurando de este modo su aplicabilidad técnica en estudios posteriores.

### 1.6.3. Justificación Practica

El presente estudio se fundamentó en una justificación práctica, ya que, mediante sus resultados estadísticos y conclusiones, se

ofrecieron recomendaciones valiosas dirigidas a directivos, docentes y personal administrativo. Dichas sugerencias se orientaron a facilitar la mejora de la gestión administrativa, permitiendo así el establecimiento de lineamientos para proporcionar un servicio educativo de mayor calidad en periodos futuros.

### 1.6.4. Importancia

La presente investigación subrayó su importancia debido a las valiosas contribuciones teóricas y metodológicas que generó, las cuales favorecieron el establecimiento de una gestión administrativa efectiva y eficiente. Como resultado de los hallazgos obtenidos, se propusieron lineamientos para mejorar la calidad del servicio en las instituciones educativas públicas de nivel secundario en el distrito de Callería.

## 1.7. Viabilidad.

El presente estudio fue factible, debido a que contó con los recursos económicos y financieros imprescindibles para su correcto desarrollo. Asimismo, su viabilidad se sustentó en la disponibilidad de unidades muestrales situadas en sedes de estudio accesibles y cercanas, lo cual facilitó el proceso de recolección de datos.

## 1.8. Limitaciones.

El presente estudio enfrentó limitaciones vinculadas a la disposición de directivos, docentes y otros miembros de la comunidad educativa para contribuir al adecuado llenado de los cuestionarios. Asimismo, se presentaron diversos factores externos que incidieron en el desarrollo efectivo de la

investigación, los cuales fueron gestionados para salvaguardar el rigor científico del proceso.

# CAPÍTULO II.

# MARCO TEÓRICO

## 2.1. Antecedentes.

### 2.1.1. Antecedentes internacionales.

Marjorie (2023) en su estudio Gestión administrativa y calidad de servicios a usuarios del Distrito de Educación La Libertad- Salinas, el objetivo fue evaluar la calidad de los servicios administrativos en el Distrito de Educación La Libertad - Salinas, utilizando el modelo SERVQUAL para identificar brechas entre expectativas y realidades. Se empleó una metodología correlacional con enfoque cuantitativo, realizando 366 encuestas y una entrevista al Director Distrital. La fiabilidad de las encuestas, medida con el coeficiente de Cronbach, fue de 0.98268, indicando alta confiabilidad. Se encontraron brechas positivas y negativas, lo que permitió crear un plan de acción para mejorar la atención y calidad del servicio a los usuarios.

Mercado y Escobar (2022) analizaron comparativamente el impacto de la gestión escolar sobre la calidad educativa en Antioquia, determinando que la eficacia de los procesos administrativos es un factor determinante para el éxito institucional., La investigación tuvo como objetivo analizar la incidencia de la gestión escolar en la calidad educativa en las sedes San Luis y San Vicente de la Institución Educativa San Luis en Yarumal, Antioquia. Se realizó a través de observación y descripción de la gestión escolar, y se utilizaron encuestas y entrevistas semiestructuradas. Los hallazgos revelaron

una insuficiente capacitación docente, la necesidad de mejorar la resolución de conflictos entre estudiantes y la falta de recursos. Se concluyó que es esencial revisar las directrices institucionales para mejorar la calidad educativa.

González y Garzón (2019), en su tesis Perspectivas de la Concepción de Calidad de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas, se concluyó que es fundamental identificar diversas posturas teóricas, especialmente desde la racionalidad instrumental y la práctica, para mejorar en las instituciones educativas. Ninguna postura por sí sola es suficiente para gestionar la calidad; se necesita un enfoque organizado que incluya aspectos administrativos y académicos, junto con una perspectiva humanizante que valore a las personas en su totalidad. Varios proyectos de grado sugieren que los postulados antropológicos enriquecen los principios sociológicos, lo que contribuye a una educación de calidad. La verdadera calidad educativa se basa en reconocer al individuo como único y en la importancia de sus relaciones interpersonales para su formación integral y ejercicio de libertad.

Argoty (2019), en su tesis La Gestión del Desempeño y la Relación con la Calidad Educativa en la Institución Educativa en San Juan de Pasto, la investigación tuvo como objetivo explorar la relación entre la gestión del desempeño y la calidad educativa en la sede de estudio, que ofrece un bachillerato acelerado a jóvenes. Se definieron objetivos para identificar los factores determinantes de esta relación y

se clarificaron conceptos clave como talento humano y calidad educativa. Se estableció el paradigma y enfoque del estudio, junto con los métodos y recursos necesarios. Al finalizar, se buscará mostrar cómo la gestión del desempeño influye en la calidad educativa, contribuyendo al mejoramiento continuo de la institución y al desarrollo integral de los estudiantes.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales.

Guerrero (2022) en su tesis Gestión administrativa y calidad de servicio de una unidad ejecutora de educación local de la provincia de Tarma, 2022, el estudio buscó determinar la relación entre las variables de estudio, se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo y una muestra de 312 usuarios. Los resultados mostraron un coeficiente de Rho de Spearman de 0.144 y un valor p de 0.011, indicando una relación directa y significativa, pero débil. Se concluyó que es necesario mejorar la gestión administrativa para aumentar la calidad del servicio y la confianza de los usuarios.

Valera (2022), en su estudio denominado Gestión administrativa y calidad de servicio de las instituciones educativas policiales del distrito del Callao, 2021, el estudio buscó precisar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio la sede de estudio. Se realizó un análisis descriptivo-correlacional con una muestra de 250 colaboradores, utilizando cuestionarios para recolectar datos. Los resultados indicaron que el 39.2% reportó un alto nivel de gestión administrativa y calidad del servicio. Se concluyó que existe una

relación directa y significativa, aunque débil, entre ambas variables (rho = .196, p < 0.002).

Gonzales (2021) en su tesis de maestría Gestión administrativa y la calidad de servicio en la UGEL Nº 06 en Vitarte, 2019, el objetivo principal de la investigación fue determinar la relación entre las variables de estudio, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, aplicó dos cuestionarios. Para el análisis de los datos se empleó un software estadístico diseñado para ciencias sociales. Al analizar los resultados, se encontró que el 71.1% de los directores evaluó la gestión administrativa y la calidad de servicio como regular, mientras que el 21.1% la consideró buena y el 7.9% la calificó de mala. En conclusión, la correlación entre ambas variables fue alta y positiva, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.816 y una significancia bilateral de 0.01.

Lima (2021), en su investigación La gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita, Provincia de Chucuito Puno, 2021, El objetivo fue determinar la relación entre las variables de estudio. Se analizaron dimensiones de calidad como confiabilidad y capacidad de respuesta, y aspectos de gestión administrativa como planeación y organización. Con un diseño no experimental y una muestra censal de 70 estudiantes, se aplicaron encuestas con dos cuestionarios de 15 preguntas. Los resultados mostraron una relación significativa entre ambas variables (p = 0.00),

concluyendo que una gestión administrativa efectiva mejora la calidad del servicio.

### 2.1.3. Antecedentes locales.

León (2022) en su investigación La gestión y la calidad del servicio en el centro preuniversitario de la Universidad Nacional De Ucayali, Pucallpa 2019; el objetivo del estudio fue determinar la relación entre la gestión y la calidad del servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali en Pucallpa durante 2019. Se sustentó en la teoría de William Edwards Deming, así como en la teoría de la calidad y el enfoque de gestión por resultados. Se realizó un estudio descriptivo-correlacional con un diseño transeccional, utilizando una muestra de 103 estudiantes de un total de 800. Dos encuestas fueron aplicadas como herramientas de evaluación. Los resultados indicaron que la gestión estaba directa y significativamente relacionada con la calidad del servicio, mostrando una correlación positiva moderada y altamente significativa. En conclusión, se confirmó que una gestión efectiva está asociada con una mejora en la calidad del servicio del Centro Pre Universitario.

Soria (2018) analizó la gestión administrativa y la calidad de servicio en una institución de Pucallpa, mediante un estudio cuantitativo, correlacional y transversal con enfoque hipotético-deductivo. La muestra incluyó a 1 directivo, 33 docentes, 4 administrativos y 2 miembros del personal de servicio. Se recolectaron datos mediante cuestionarios sobre gestión administrativa y calidad de servicio, que fueron analizados con el software SPSS 25. Los resultados revelaron una relación significativa entre la gestión

administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Comercio N° 64 en Pucallpa durante 2018, mostrando una correlación de Pearson de 0.744 y un valor p de 0.000, inferior a 0.05.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Variable gestión administrativa

#### 2.2.1.1. Definición de la gestión administrativa

Münch (2017, citado en Tomasto, 2023), definió como un conjunto de acciones cuidadosamente planificadas destinadas a optimizar el uso de todos los recursos disponibles en una organización.

Gonzales et al., (2018, Citado en Panta, 2022), la gestión administrativa se reconoce como un elemento clave dentro de la administración, ya que actúa como un factor aglutinador y sistémico que sostiene el desarrollo organizacional, social, económico y tecnológico en el contexto actual. Este proceso se compone de cuatro etapas fundamentales: planificar, organizar, dirigir y controlar.

Chiavenato (2022) define la gestión administrativa como el proceso de planear, organizar, integrar, dirigir y controlar el uso de los recursos (humanos, financieros, materiales y tecnológicos) para alcanzar objetivos organizacionales de manera eficaz y eficiente.

Robbins y Coulter (2024) sostienen que la gestión administrativa consiste en coordinar y supervisar las actividades laborales de otras personas, de tal manera que

estas se lleven a cabo de forma eficiente (hacer bien las cosas con el mínimo de recursos) y eficaz (completar las actividades para alcanzar las metas).

#### 2.2.1.2. Teorías de la gestión administrativa

- Teoría de la Administración Científica (Frederick Taylor)

Surgida a inicios del siglo XX, esta teoría se centra en la eficiencia operativa a nivel de los procesos y tareas. Taylor propuso que la administración debía ser una ciencia basada en la observación y el cronometraje, eliminando el desperdicio de tiempo y movimiento para aumentar la productividad mediante la especialización del trabajo (Taylor, 1961).

- Teoría Clásica de la Administración (Henri Fayol)

A diferencia de Fayol (1987) se enfocó en la estructura de toda la organización. Definió las funciones básicas de la empresa (técnicas, comerciales, financieras, etc.) y estableció los 14 principios de la administración (unidad de mando, autoridad, disciplina, entre otros). Es el creador del proceso administrativo que conocemos hoy: prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

- Teoría de la Burocracia (Max Weber)

Weber (1944) propuso un modelo de organización basado en la racionalidad, la jerarquía y la impersonalidad. Según esta teoría, la gestión administrativa debe regirse por normas escritas, una división del trabajo clara y la selección de

personal por mérito técnico, buscando la máxima eficiencia mediante un sistema burocrático previsible y legal.

#### 2.2.1.3. Dimensiones de la gestión administrativa

Según, Münch (Citado Tomasto, 2023), la gestión administrativa en cualquier institución educativa se fundamenta en pilares esenciales que incluyen la planificación, organización, dirección y control.

- Dimensión planeación

Según Münch (Citado en Tomasto, 2023), sostuvo que es el pilar fundamental de todo proceso administrativo, ya que organiza y delimita un conjunto de tareas que contribuyen a fortalecer a la organización.

- Dimensión organización

Según Münch (citado en Tomasto, 2023), toda estructura social consiste en un conjunto de individuos que se agrupan con el objetivo de alcanzar metas y objetivos individuales. En este contexto, las organizaciones se configuran de manera piramidal, con miembros que tienen obligaciones distribuidas de manera eficiente.

- Dimensión dirección

Según Münch (Citado en Tomasto, 2023), sostuvo que la dirección es uno de los aspectos fundamentales en todo proceso administrativo, ya que implica analizar los

componentes que contribuyen a alcanzar las metas organizativas.

- Dimensión control

Según Münch (Citado en Tomasto, 2023), afirma que el control es una actividad concurrente que tiene como misión identificar y corregir procesos que se escapen fuera del diseño para el cual habían sido implementados.

### 2.2.2. Variable calidad del servicio

#### 2.2.2.1. Definición de calidad del servicio

Berry (1992, citado en Panta, 2022) sostiene que la calidad del servicio es un logro derivado de la sinergia entre los componentes administrativos. Este enfoque busca satisfacer las necesidades de todos los actores de la comunidad educativa (estudiantes, docentes y personal) para consolidar el éxito y la excelencia institucional.

De acuerdo con Zhang et al. (2016, citado en Tomasto, 2023), la calidad educativa se manifiesta cuando las instituciones alcanzan niveles óptimos de servicio centrados en el progreso humano y social. Este modelo propone que la excelencia no es un evento aislado, sino que se perpetúa mediante el establecimiento de una cultura organizacional orientada a la calidad.

Vargas y Aldana (2022) la calidad de servicio fue declarada una estrategia empresarial que permite tener un

valor agregado en las organizaciones, se han desarrollado nuevos modelos de calidad en el servicio que permiten orientar los procesos, como lo es la filosofía Kaisen en la que se destaca actitudes, innovación, y creatividad, que apoyan la gestión de la calidad.

La calidad del servicio como la medida en que el servicio entregado cumple con las expectativas del cliente. Bajo este enfoque, la calidad no es una unidad absoluta, sino el resultado de comparar lo que el usuario espera recibir frente a lo que percibe que realmente recibió (Zeithaml et al., 2023).

Kotler y Keller (2022) sostienen que la calidad del servicio es el conjunto de características y rasgos de un servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades manifiestas o implícitas. Para estos autores, la calidad está intrínsecamente ligada al valor que el usuario percibe, lo que genera lealtad y una imagen institucional positiva.

#### 2.2.2.2. Teorías de la calidad del servicio

- El Ciclo de la Calidad o Ciclo PDCA

Aunque nació en la industria manufacturera, esta teoría es la base de la calidad en los servicios modernos. Propone que la calidad es un proceso circular de cuatro etapas: Planificar (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y Actuar (Act). Deming adaptó esta teoría para señalar que la calidad del

servicio depende de la mejora constante de los procesos y la reducción de la variabilidad en la atención al cliente (Deming, 1989).

- La Trilogía de la Calidad

Juran (1990) fue pionero en señalar que la calidad no sucede por accidente, sino que debe ser gestionada. Su teoría se divide en tres procesos administrativos interrelacionados: Planificación de la calidad (determinar quiénes son los clientes y sus necesidades), Control de la calidad (evaluar el desempeño real frente a las metas) y Mejora de la calidad (establecer la infraestructura necesaria para alcanzar niveles de desempeño superiores).

- La Teoría de los Momentos de Verdad

Esta es una de las teorías más influyentes específicamente en el sector servicios. Carlzon revolucionó la gestión al proponer que la calidad del servicio se define en el momento de verdad: aquel instante preciso en el que el cliente se pone en contacto con cualquier aspecto de la organización y, sobre la base de ese contacto, se forma una opinión sobre la calidad de la misma. Para Carlzon, la calidad reside en la interacción humana y el empoderamiento del personal de primera línea (Carlzon, 1991).

#### 2.2.2.3. Dimensiones de la calidad del servicio

El modelo elegido para fundamentar las dimensiones de calidad del servicio se basó en la propuesta de Zhang et al. (citado en Tomasto, 2023), quienes definieron la calidad del servicio educativo como un estado en el que la institución cumple con dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

-Dimensión Fiabilidad

Es importante considerar que la fiabilidad abarca ciertos parámetros específicos que reflejan los valores del comportamiento institucional, incluyendo la puntualidad. Además, incluye las características que permiten a los usuarios identificar los conocimientos y habilidades de la institución en la provisión de servicios. Por lo tanto, la fiabilidad se refiere a la capacidad de una institución para ofrecer un servicio adecuado desde el primer instante (Tomasto, 2023).

-Dimensión seguridad

Miguel (Citado en Tomasto, 2023), sostiene que implica la elaboración, implementación y evaluación de planes operativos que aseguran tanto la protección física como financiera de las instituciones educativas. Esto incluye la atención a la seguridad en las transacciones financieras realizadas por los usuarios, promoviendo la confidencialidad de dicha información. Asimismo, la dimensión de seguridad

abarca el cuidado de las instalaciones, garantizando que los usuarios no se vean afectados por la presencia de equipos, pisos y escaleras eléctricas.

-Dimensión capacidad de respuesta

Demuner et ál. (Citado en Tomasto, 2023) señalan ue la capacidad de respuesta, en el contexto de la calidad del servicio, implica la habilidad y disposición de una empresa u organización para atender de manera rápida las necesidades y requerimientos de sus clientes. Esto se refiere a cómo la empresa gestiona las solicitudes, preguntas, quejas y cualquier otra interacción con los clientes de forma oportuna y eficaz.

-Dimensión empatía

Berrospi (Citado en Tomasto, 2023), que esta resta dimensión permite a una institución entender y reconocer las necesidades del usuario, reflejándose en acciones de respeto y amabilidad, especialmente al manejar quejas o insatisfacciones. Esta empatía tiene un impacto significativo en el desarrollo social.

## 2.3. Definiciones conceptuales

- **Gestión**

Se entiende por gestión al conjunto de operaciones ejecutadas para alcanzar un fin predeterminado (Westreicher, 2024).

- **Administración**

Para Sánchez (2015) a través de la historia el hombre ha formado organizaciones en su afán de realizar sus actividades de la manera más efectiva posible para subsistir, desde la antigüedad se organizó en grupos a fin de unir esfuerzos y alcanzar objetivos en común.

- **Calidad**

Ramirez (2016) la calidad es la característica intrínseca de un producto o de un servicio que logra la aceptación y satisfacción de un usuario, cliente o consumidor.

- **Dirección**

El concepto de dirección alude al ejercicio y al resultado de liderar procesos u organizaciones (Raffino, 2021).

- **Servicio**

Un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades que satisfacen una determinada necesidad (Sánchez, 2024).

## 2.4. Bases filosóficos

Una base filosófica fundamental de la gestión administrativa es el enfoque clásico, que enfatiza la estructura y la organización como elementos esenciales para el éxito de las instituciones. Este enfoque, promovido por teóricos como Henri Fayol, se centra en la idea de que una administración eficiente se logra a través de la aplicación de principios organizacionales claros. Fayol definió catorce principios de administración que, según él, son esenciales para una gestión efectiva, lo que incluye la división del trabajo, la autoridad y la unidad de mando. Estos principios sirven como guía para

maximizar la eficiencia y la efectividad dentro de cualquier organización (Fayol, 1949).

Una base filosófica relevante en la gestión administrativa es la teoría burocrática propuesta por Max Weber. Weber definió la burocracia como un sistema de organización caracterizado por una estructura jerárquica bien definida, reglas y procedimientos estandarizados, y una clara división del trabajo. Según Weber, este tipo de organización es eficiente porque permite que las decisiones se tomen de manera racional y basada en normas, lo que minimiza la arbitrariedad y promueve la equidad en la administración. Para Weber, la burocracia no solo era un método, sino también un principio organizativo fundamental que podía facilitar el funcionamiento eficaz de las instituciones (Weber, 1947).

La calidad de servicio está conceptuada dentro de la filosofía de gestión total de la calidad (TQM), un enfoque que busca la mejora continua en todas las áreas de una organización. Este concepto fue desarrollado por William Edwards Deming, quien enfatizó la importancia de la satisfacción del cliente como un indicador clave del éxito organizacional. Deming argumentó que la calidad no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino también a los procesos que lo generan, y propuso un ciclo de mejora continúa conocido como el "ciclo PDCA" (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) para alcanzar altos estándares de calidad (Deming, 1986).

Por otro lado, la teoría de los niveles de servicio de Philip Kotler proporciona una base filosófica significativa para entender la calidad del servicio. Kotler argumentó que la calidad de servicio debe ser vista no solo

desde la perspectiva del servicio en sí, sino también en términos de la satisfacción del cliente. Según él, la percepción de calidad se basa en la comparación de las expectativas del cliente con su experiencia real. Esta teoría resalta la importancia de escuchar y adaptarse a las necesidades del cliente, enfatizando que la calidad del servicio es un proceso dinámico que requiere la participación activa de la organización (Kotler, 1988).

## 2.5. Bases epistémicos.

Como base epistémica de la gestión administrativa, tenemos a Fayol (1916) sostiene que toda organización debe contar con una estructura clara para alcanzar sus metas de manera eficiente. También a Chiavenato (1995) complementa esta perspectiva al enfatizar la importancia del factor humano en la administración, destacando que ninguna institución puede funcionar de manera autónoma. El éxito de una organización depende, en gran medida, de su recurso humano, que debe poseer valores, actitudes, habilidades y conocimientos adecuados para desempeñar sus funciones.

En cuanto a la calidad de servicio, tenemos a Parasuraman et al. (1985) argumentan que el concepto de calidad no es fijo, lo que dificulta tener una definición clara en el ámbito del servicio educativo. Sin embargo, se pueden establecer parámetros que ofrecen una mejor comprensión, como un diagnóstico estructural, diversas gestiones y el compromiso adecuado. Además, subrayan que una calidad educativa óptima requiere una sólida base económica. Una base epistémica importante sobre la calidad de servicio es la que presentan Grönroos (1982), quien define la calidad del servicio como la percepción del cliente sobre lo que recibe en comparación con sus

expectativas, enfatizando que la calidad se determina por la interacción con el personal y la infraestructura de la organización. Esta perspectiva subraya la importancia de la experiencia del cliente en la evaluación de la calidad del servicio.

# CAPÍTULO III.

# MARCO METODOLÓGICO

## 3.1. Tipo de investigación.

El tipo de estudio, en cuanto a su finalidad, fue una investigación básica. Ante eso, Valderrama (2019) señaló que una investigación básica se basó en un marco teórico que le otorgó valor teórico y científico al desarrollo del estudio. En este sentido, la investigación tuvo como objetivo generar conocimientos que fundamentaron la esencia conceptual del tema, sin centrarse en la resolución directa de los problemas planteados.

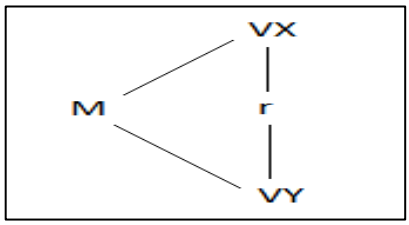
En cuanto al alcance temporal, la investigación fue sincrónica o transversal, según Hernández et al. (2016) mencionan que este tipo de estudio se centra en la recolección de datos en un solo punto en el tiempo.

El nivel fue no experimental. Según Hernández et.al. (2016) en este tipo de estudios, no se realiza la manipulación de las variables, por lo que no se pueden identificar claramente las variables dependientes e independientes.

## 3.2. Diseño y esquema de la investigación.

La investigación fue de diseño y esquema descriptivo correlacional. Según Bernal (2016) explica que este enfoque pretende identificar la relación causal entre las variables analizadas.

Figura 1. *Esquema de investigación.*



Donde:

M = Unidades muestrales.

Vx = Gestión administrativa.

Vy = Calidad del servicio.

r = Relación.

## 3.3. Población y muestra.

### 3.3.1. Población

La población de este estudio estuvo compuesta por 1,010 docentes de todas las instituciones educativas del distrito de Callería, como se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 2. *Población de estudio.*

| Institución educativa | Número de docentes |
|---|---|
| Comercio N° 64 | 120 |
| La inmaculada | 110 |
| Guadalupe | 100 |
| Agropecuario | 80 |
| Cemba | 90 |
| Pedro Portillo | 100 |
| Ricardo Bentín | 70 |
| Trébol | 90 |
| Galpesa | 70 |
| A26 | 100 |
| Arenal | 80 |
| TOTAL | 1010 |

### 3.3.2. Muestra y muestreo

El tamaño de la muestra fue 279 docentes, esta se determinó mediante la fórmula correspondiente al muestreo aleatorio simple, de la siguiente manera.

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

Donde:

| | |
|---|---|
| Población (N) | : 1010 |
| Nivel de confiabilidad al | : 95% |
| Valor de la distribución (z) | : 1.96 |
| Margen de error (e) | : 0.05 |
| Porcentaje de aceptación (p) | : 0.5 |
| Porcentaje de no aceptación (q) | : 0.5 |

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1010}{0.05^2 \times (1010 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 279$$

Tabla 3. Muestra de estudio.

| Institución educativa | Número de docentes |
|---|---|
| Comercio N° 64 | 40 |
| La inmaculada | 20 |
| Guadalupe | 25 |
| Agropecuario | 22 |
| Cemba | 20 |
| Pedro Portillo | 25 |
| Ricardo Bentín | 30 |
| Trébol | 30 |
| Galpesa | 20 |
| A26 | 25 |
| Arenal | 22 |
| TOTAL | 279 |

## 3.4. Instrumentos de recolección de datos.

### 3.4.1. Instrumentos de recolección

Se aplicaron dos cuestionarios de 16 ítems cada uno (4 por dimensión), evaluados mediante una escala Likert de cinco niveles, desde Nunca (1) hasta Siempre (5).

Los instrumentos fueron validados mediante una ficha de Juicio de expertos por 2 profesionales relacionado al área de investigación y

la confiabilidad fue mediante una prueba piloto de 20 individuos y el estadístico alfa de Cronbach.

## 3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

### 3.5.1. Técnica de recojo

Se empleó una encuesta como técnica para recopilar información relevante y precisa sobre las variables de gestión administrativa y calidad del servicio en instituciones educativas públicas.

### 3.5.2. Procesamiento y presentación de datos

Los datos se procesaron con SPSS 29.0 y se presentaron mediante estadísticas descriptivas y gráficas. También se aplicaron pruebas de normalidad y de correlación, utilizando Rho de Spearman, y se tomó decisiones basadas en el p-valor ($p < 0.05$ de aceptación).

# CAPÍTULO IV.

# RESULTADOS

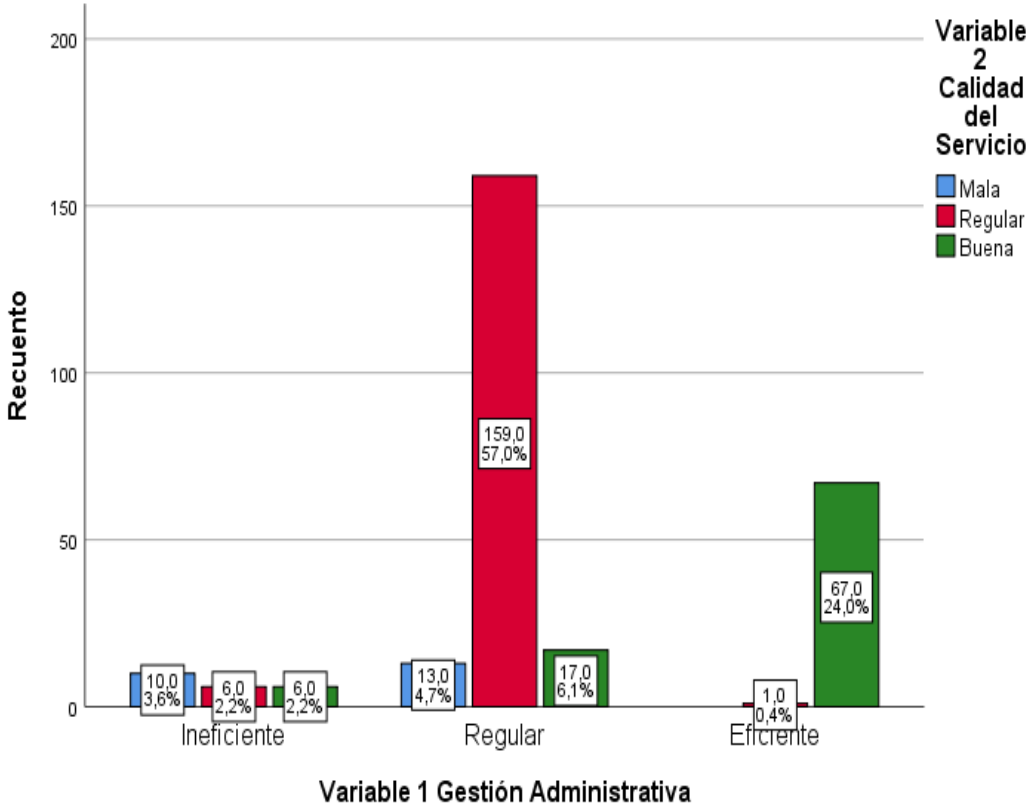
## 4.1. Resultados en base a la estadística descriptiva.

Tabla 4. *Resultados dando respuesta al objetivo principal.*

| | | | Variable 2 Calidad del servicio | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Mala | Regular | Buena | |
| Variable 1 gestión administrativa | Ineficiente | fi | 10 | 6 | 6 | 22 |
| | | % | 3,6% | 2,2% | 2,2% | 7,9% |
| | Regular | fi | 13 | 159 | 17 | 189 |
| | | % | 4,7% | 57,0% | 6,1% | 67,7% |
| | Eficiente | fi | 0 | 1 | 67 | 68 |
| | | % | 0,0% | 0,4% | 24,0% | 24,4% |
| Total | | fi | 23 | 166 | 90 | 279 |
| | | % | 8,2% | 59,5% | 32,3% | 100,0% |

*Nota. Base de datos.*

Figura 2. *Gráfico de barras dando respuesta al objetivo principal.*



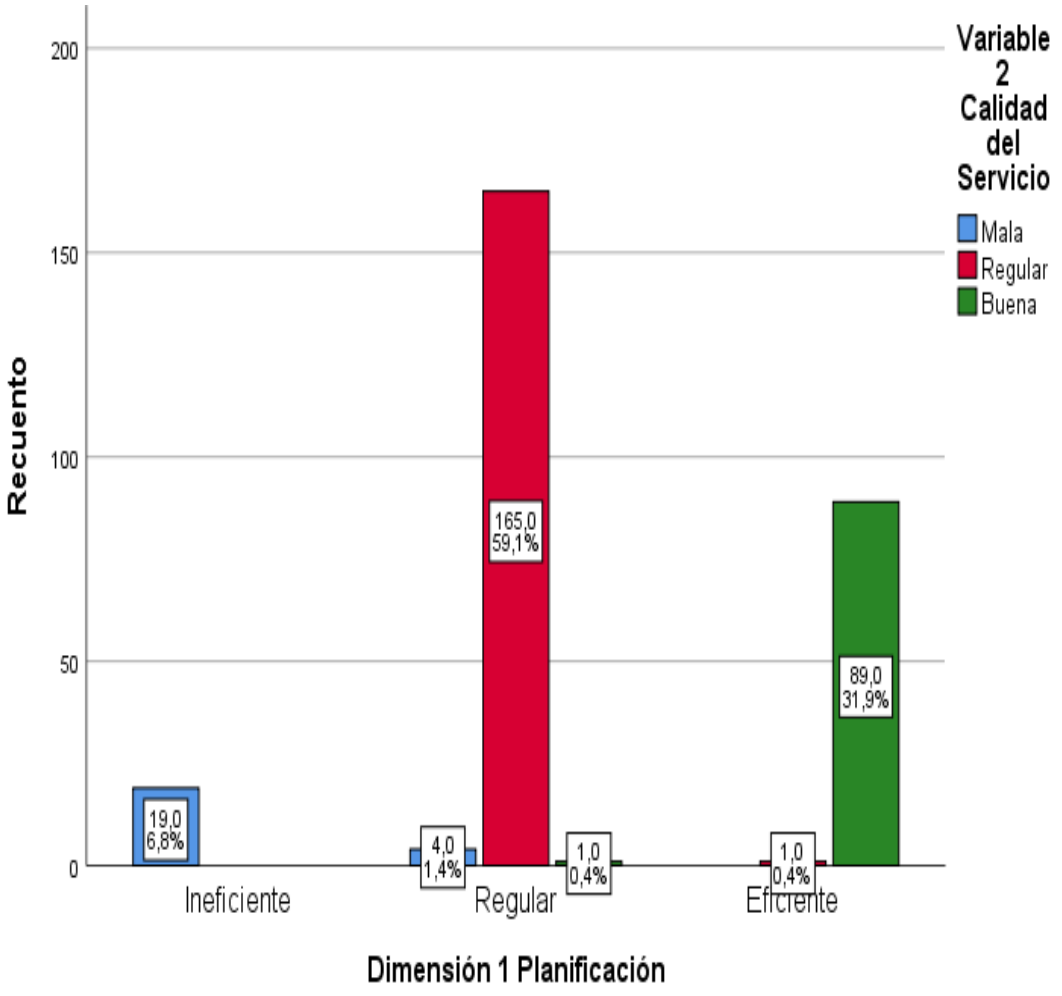

Se determinó que el 57% de los encuestados percibieron una relación regular entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Coronel Portillo.

Tabla 5. *Resultados dando respuesta al primer objetivo específico.*

| | | | Variable 2 Calidad del servicio | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Mala | Regular | Buena | |
| Dimensión 1 planificación | Ineficiente | fi | 19 | 0 | 0 | 19 |
| | | % | 6,8% | 0,0% | 0,0% | 6,8% |
| | Regular | fi | 4 | 165 | 1 | 170 |
| | | % | 1,4% | 59,1% | 0,4% | 60,9% |
| | Eficiente | fi | 0 | 1 | 89 | 90 |
| | | % | 0,0% | 0,4% | 31,9% | 32,3% |
| Total | | fi | 23 | 166 | 90 | 279 |
| | | % | 8,2% | 59,5% | 32,3% | 100,0% |

*Fuente: Base de datos.*

Figura 3. *Gráfico de barras dando respuesta al primer objetivo específico.*



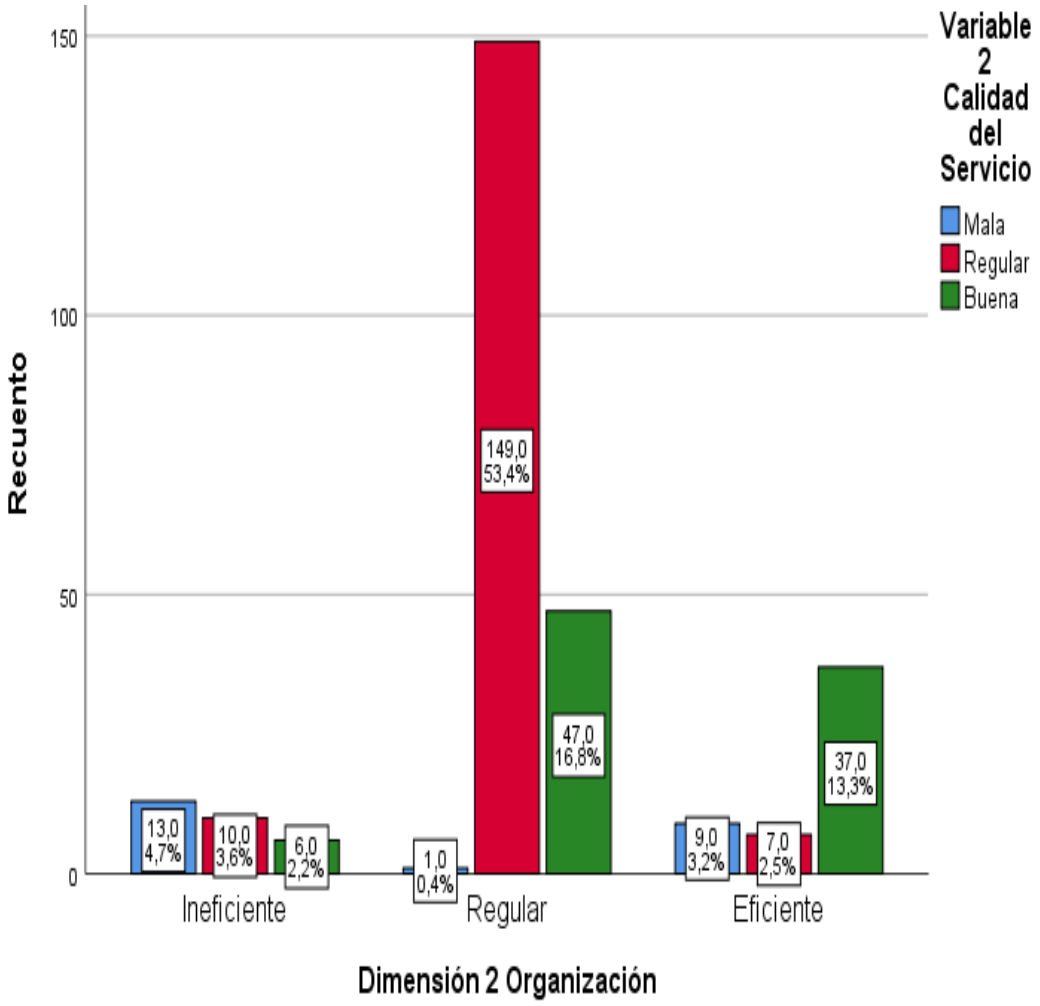

Se específico que una mayoría representativa, equivalente al 59.1% de los participantes, percibieron que la planificación de la gestión administrativa alcanzó un nivel regular en su relación con la calidad del servicio.

Tabla 6. *Resultados dando respuesta al segundo objetivo específico.*

| | | | Variable 2 Calidad del servicio | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Mala | Regular | Buena | |
| Dimensión 2 organización | Ineficiente | fi | 13 | 10 | 6 | 29 |
| | | % | 4,7% | 3,6% | 2,2% | 10,4% |
| | Regular | fi | 1 | 149 | 47 | 197 |
| | | % | 0,4% | 53,4% | 16,8% | 70,6% |
| | Eficiente | fi | 9 | 7 | 37 | 53 |
| | | % | 3,2% | 2,5% | 13,3% | 19,0% |
| Total | | fi | 23 | 166 | 90 | 279 |
| | | % | 8,2% | 59,5% | 32,3% | 100,0% |

*Fuente: Base de datos.*

Figura 4. *Gráfico de barras dando respuesta al segundo objetivo específico.*



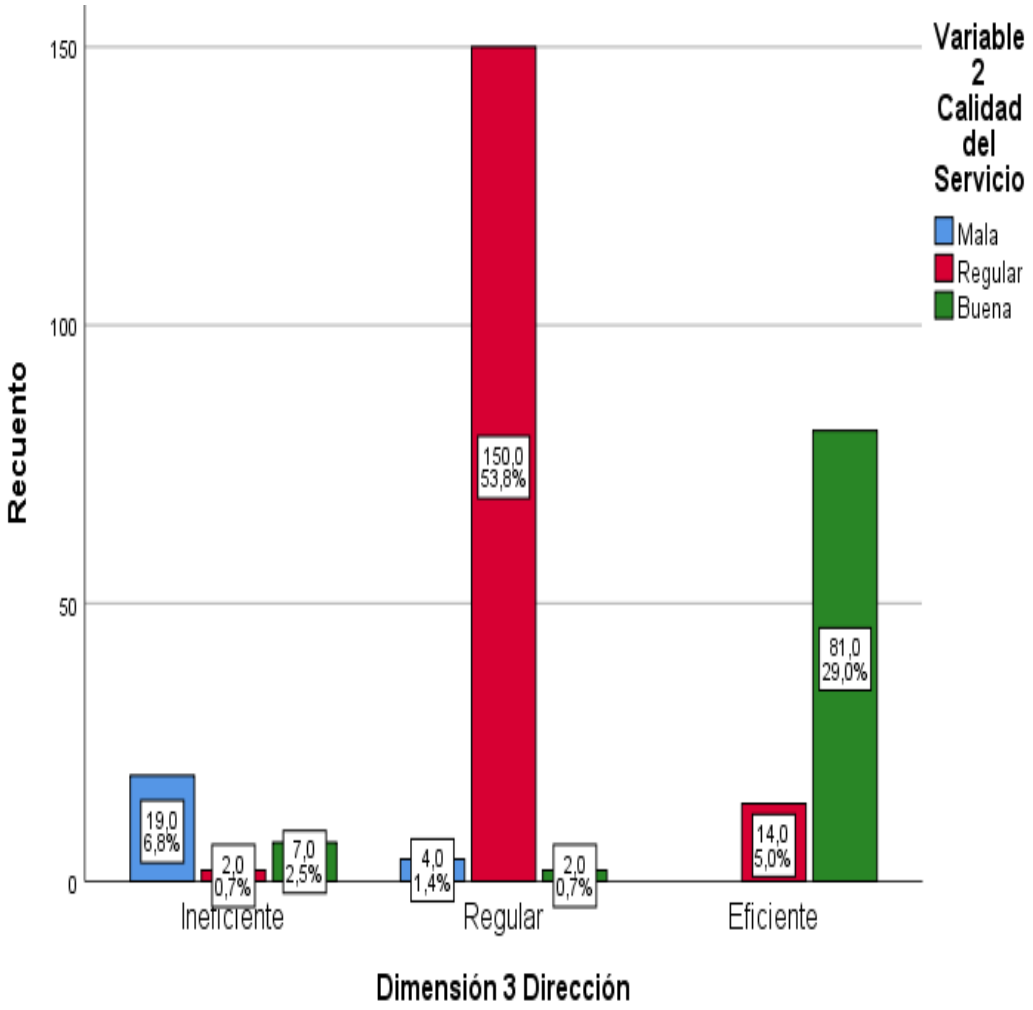

Se conoció que una mayoría representativa, equivalente al 53.4% de los participantes, percibieron que la organización de la gestión administrativa alcanzó un nivel regular en su relación con la calidad del servicio.

Tabla 7. *Resultados dando respuesta al tercer objetivo específico.*

| | | | Variable 2 Calidad del servicio | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Mala | Regular | Buena | |
| Dimensión 3 Dirección | Ineficiente | fi | 19 | 2 | 7 | 28 |
| | | % | 6,8% | 0,7% | 2,5% | 10,0% |
| | Regular | fi | 4 | 150 | 2 | 156 |
| | | % | 1,4% | 53,8% | 0,7% | 55,9% |
| | Eficiente | fi | 0 | 14 | 81 | 95 |
| | | % | 0,0% | 5,0% | 29,0% | 34,1% |
| Total | | fi | 23 | 166 | 90 | 279 |
| | | % | 8,2% | 59,5% | 32,3% | 100,0% |

*Fuente: Base de datos.*

Figura 5. *Gráfico de barras dando respuesta al tercer objetivo específico.*



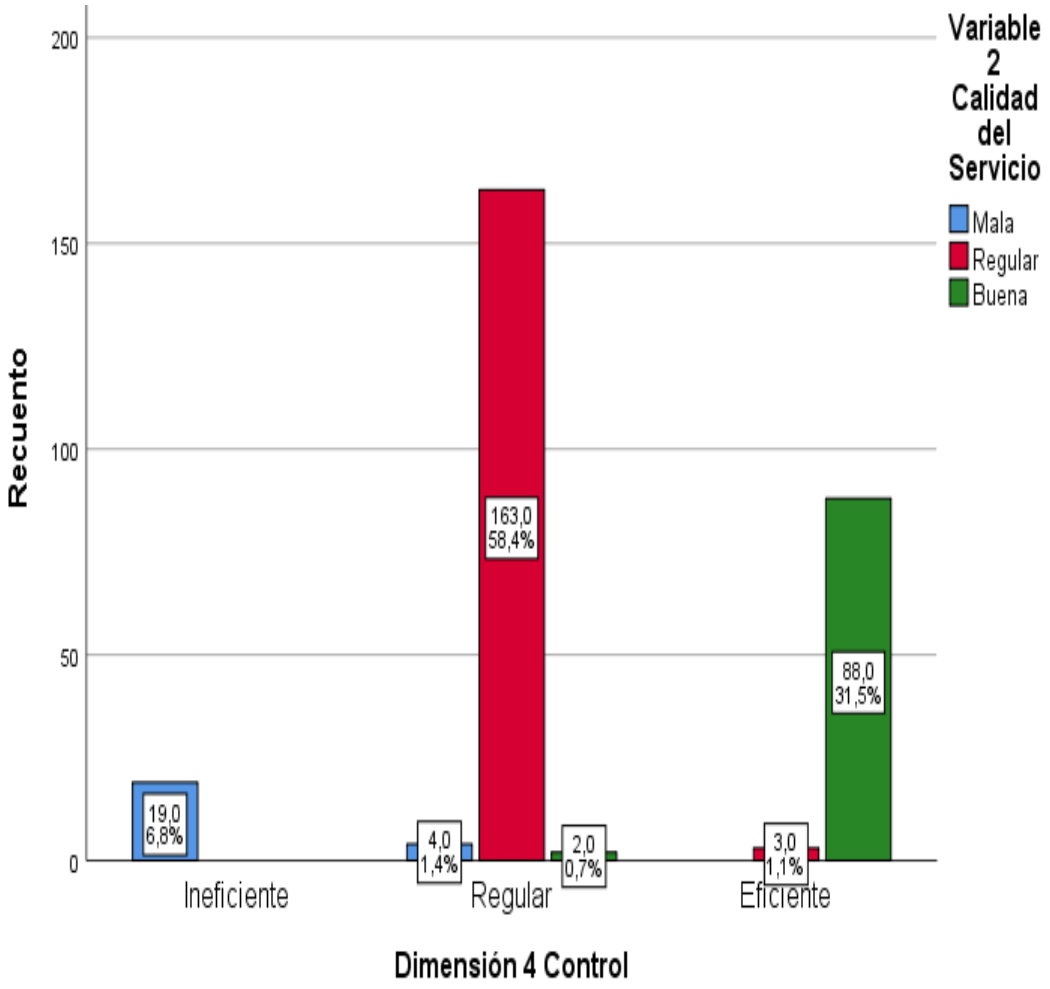

Se estableció que una mayoría representativa, equivalente al 53.8% de los participantes, percibieron que la dirección de la gestión administrativa alcanzó un nivel regular en su relación con la calidad del servicio.

Tabla 8. *Resultados dando respuesta al cuarto objetivo específico.*

| | | | Variable 2 Calidad del servicio | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Mala | Regular | Buena | |
| Dimensión 4 control | Ineficiente | fi | 19 | 2 | 7 | 28 |
| | | % | 6,8% | 0,7% | 2,5% | 10,0% |
| | Regular | fi | 4 | 150 | 2 | 156 |
| | | % | 1,4% | 53,8% | 0,7% | 55,9% |
| | Eficiente | fi | 0 | 14 | 81 | 95 |
| | | % | 0,0% | 5,0% | 29,0% | 34,1% |
| Total | | fi | 23 | 166 | 90 | 279 |
| | | % | 8,2% | 59,5% | 32,3% | 100,0% |

*Fuente: Base de datos.*

Figura 6. *Gráfico de barras dando respuesta al cuarto objetivo específico.*




Se indicaron que una mayoría representativa, equivalente al 53.8% de los participantes, percibieron que el control de la gestión administrativa alcanzó un nivel regular en su relación con la calidad del servicio.

4.2. Prueba de normalidad.

Tabla 9. *Resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov.*

| | Kolmogorov-Smirnov | | |
|---|---|---|---|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Variable 1 gestión administrativa | ,225 | 279 | ,000 |
| Variable 2 calidad del servicio | ,264 | 279 | ,000 |
| Dimensión 1 planificación | ,215 | 279 | ,000 |
| Dimensión 2 organización | ,282 | 279 | ,000 |
| Dimensión 3 dirección | ,243 | 279 | ,000 |
| Dimensión 4 control | ,237 | 279 | ,000 |

Los resultados del test de Kolmogorov-Smirnov revelaron una significancia estadística menor al umbral de 0.05, lo que determinó la ausencia de normalidad en la muestra. En consecuencia, se optó por la aplicación del estadístico no paramétrico rho de Spearman para validar las hipótesis planteadas en la investigación.

4.3. Prueba de hipótesis de la investigación.

Tabla 10. *Contraste de la hipótesis principal.*

| Estadístico de prueba de hipótesis | | | Variable 2 calidad del servicio |
|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Variable 1 gestión administrativa | Coeficiente de correlación | 0,802 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,001 |
| | | N | 279 |

La investigación confirmó la hipótesis general mediante el estadístico Rho de Spearman, alcanzando un valor de 0.802 con una significancia de 0.001 ($p < 0.05$). Estos resultados demostraron una correlación alta y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Coronel Portillo, Ucayali.

Tabla 11. *Contraste de la primera hipótesis especifica.*

| Estadístico de prueba de hipótesis | | | Dimensión 1 planificación |
|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Variable 1 gestión administrativa | Coeficiente de correlación | ,877 |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 |
| | | N | 279 |

De acuerdo con la prueba de hipótesis, se obtuvo un Rho igual a 0.877 y un Sig. (bilateral) igual a 0.002, esto indicó una correlación alta y la aceptación de la primera hipótesis especifica. Por lo tanto, la planificación de la gestión administrativa se relacionó de manera significativa con la calidad del servicio.

Tabla 12. *Contraste de la segunda hipótesis especifica.*

| Estadístico de prueba de hipótesis | | | Dimensión 2 organización |
|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Variable 1 gestión administrativa | Coeficiente de correlación | ,821 |
| | | Sig. (bilateral) | ,003 |
| | | N | 279 |

De acuerdo con la prueba de hipótesis, se obtuvo un Rho igual a 0.821 y un Sig. (bilateral) igual a 0.003, esto indicó una correlación muy alta y la aceptación de la segunda hipótesis especifica. Por lo tanto, la organización de la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio.

Tabla 13. *Contraste de la tercera hipótesis especifica.*

| Estadístico de prueba de hipótesis | | | Dimensión 3 dirección |
|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Variable 1 gestión administrativa | Coeficiente de correlación | ,865 |
| | | Sig. (bilateral) | ,004 |
| | | N | 279 |

De acuerdo con la prueba de hipótesis, se obtuvo un Rho igual a 0.865 y un Sig. (bilateral) igual a 0.004, esto indicó una correlación muy alta y la aceptación de la tercera hipótesis especifica. Por lo tanto, la dirección de la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio.

Tabla 14. *Contraste de la cuarta hipótesis especifica.*

| Estadístico de prueba de hipótesis | | | Dimensión 4 dirección |
|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Variable 1 gestión administrativa | Coeficiente de correlación | ,902 |
| | | Sig. (bilateral) | ,013 |
| | | N | 279 |

De acuerdo con la prueba de hipótesis, se obtuvo un Rho igual a 0.902 y un Sig. (bilateral) igual a 0.013, esto indicó una correlación muy alta y la aceptación de la cuarta hipótesis especifica. Por lo tanto, el control de la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio.

# CAPÍTULO V.

# DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En cuanto al objetivo general, se determinó que el 57% de los usuarios percibieron una relación de nivel regular entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Coronel Portillo. Este hallazgo converge con lo reportado por Gonzales (2021), quien en su estudio encontró que el 71.1% de los directores evaluó ambas variables bajo una categoría regular. Esta coincidencia sugiere que, en el contexto de la gestión educativa pública, persiste una percepción intermedia de eficiencia que no logra consolidarse como óptima. Sin embargo, los resultados difieren de lo hallado por Valera (2022), donde un 39.2% reportó un nivel alto, lo cual indica que la UGEL de Coronel Portillo aún enfrenta desafíos estructurales para alcanzar los estándares de excelencia observados en otras investigaciones.

Respecto al primer objetivo específico (Planificación), el estudio reveló que el 59.1% de los participantes percibió una relación regular entre la planificación y la calidad del servicio. Al contrastar este dato con los hallazgos de Mercado y Escobar (2022), se refuerza la idea de que las deficiencias en las directrices institucionales y la falta de recursos afectan la percepción de calidad. El predominio del nivel regular en la planificación de la UGEL sugiere una gestión que cumple con lo formal, pero que, según la postura de González y Garzón (2019), requiere transitar desde una racionalidad meramente instrumental hacia una práctica administrativa que responda con mayor precisión a las demandas reales del sector educativo en Ucayali.

En relación con el segundo objetivo específico (Organización), se conoció que el 53.4% de los encuestados calificó como regular la vinculación de esta dimensión con la calidad del servicio. Este resultado guarda coherencia con lo expuesto por Marjorie (2023), quien identificó brechas en la atención que obligan a la creación de planes de acción para mejorar la organización del servicio. El hecho de que más de la mitad de la muestra en Coronel Portillo sitúe la organización en un nivel medio evidencia que la disposición de funciones y procesos internos en la UGEL aún presenta cuellos de botella que impiden una entrega de servicio fluida y eficiente hacia la comunidad educativa.

Sobre el tercer objetivo específico (Dirección), los hallazgos establecieron que el 53.8% de los participantes percibió un nivel regular en la relación entre la dirección y la calidad del servicio. Al respecto, Argoty (2019) subraya que la gestión del desempeño y el liderazgo influyen directamente en la calidad educativa y el mejoramiento continuo. En la UGEL Coronel Portillo, el predominio del nivel regular en esta dimensión indica que, si bien existe una conducción establecida, el liderazgo administrativo no está logrando el impacto necesario para transformar la cultura institucional hacia una orientada totalmente a la satisfacción del usuario, confirmando la necesidad de revisar las estrategias de dirección mencionadas por Mercado y Escobar (2022).

Finalmente, en cuanto al cuarto objetivo específico (Control), se indicó que el 53.8% de los encuestados percibió una relación regular entre el control administrativo y la calidad del servicio. Este dato descriptivo se alinea con la advertencia de Gonzales (2021) sobre la baja proporción de calificaciones calificadas como "buenas". La recurrencia del nivel regular en la fase de control

sugiere que los mecanismos de supervisión y evaluación en la UGEL Coronel Portillo son percibidos como procesos burocráticos o insuficientes para corregir desviaciones en la calidad. Por lo tanto, se hace indispensable fortalecer el monitoreo institucional para cerrar las brechas identificadas por Marjorie (2023) y garantizar que la fiscalización administrativa sea un motor de mejora para el servicio público.

En relación con la hipótesis general, la investigación demostró una correlación alta y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Coronel Portillo, sustentada en un Rho de 0.802 ($p < 0.05$). Este resultado guarda una estrecha similitud con lo hallado por Gonzales (2021), quien reportó un coeficiente de 0.816, y por Soria (2018) en el contexto local de Pucallpa con un 0.744. Estas coincidencias refuerzan la teoría de que la eficiencia administrativa es el motor principal de la calidad percibida en el sector público de Ucayali. No obstante, existe una discrepancia marcada con los estudios de Guerrero (2022) y Valera (2022), cuyos resultados indicaron relaciones significativas pero débiles (0.144 y 0.196 respectivamente); esto sugiere que en la UGEL Coronel Portillo la dependencia de la calidad respecto a la gestión es mucho más crítica y determinante que en otros escenarios evaluados.

Respecto a la primera hipótesis específica (Planificación), se obtuvo un Rho de 0.877 ($p = 0.002$), lo cual indica una correlación alta y significativa. Al comparar este hallazgo con la conclusión de Lima (2021), se corrobora que una gestión administrativa efectiva, iniciando desde una planificación rigurosa, mejora sustancialmente la calidad del servicio. La fuerza de esta correlación en

Coronel Portillo resalta que la anticipación de metas y la asignación de recursos son percibidas por el usuario como factores de éxito institucional. Este resultado supera con creces la tendencia de relaciones débiles mencionada por Guerrero (2022), posicionando a la planificación como una dimensión estratégica de alto impacto para la UGEL.

En cuanto a la segunda hipótesis específica (Organización), el estadístico reveló una correlación muy alta de 0.821 (p = 0.003). Este dato es congruente con la postura de Soria (2018), quien sostiene que la estructura organizacional y la disposición de procesos son pilares de la calidad en las instituciones educativas de la región. Mientras que en los antecedentes de Valera (2022) la organización parecía tener una influencia marginal, en la UGEL Coronel Portillo se manifiesta como un componente robusto; esto implica que el ordenamiento de funciones y la jerarquía institucional son condiciones *sine qua non* para que el servicio sea percibido como eficiente y profesional por la comunidad educativa.

Sobre la tercera hipótesis específica (Dirección), los resultados indicaron una correlación muy alta de 0.865 (p = 0.004). Este hallazgo se alinea con lo expuesto por Lima (2021), donde se concluye que la conducción estratégica es fundamental para elevar los estándares de atención. El alto valor del coeficiente Rho sugiere que el liderazgo y la toma de decisiones en la UGEL Coronel Portillo impactan de manera casi directa en la satisfacción del usuario. Al contrastar esto con la "relación débil" reportada por Guerrero (2022), se infiere que en la institución analizada existe una sensibilidad mayor hacia el desempeño de los directivos, convirtiendo a la dirección en una pieza clave para mitigar la desconfianza de los usuarios.

Finalmente, para la cuarta hipótesis específica (Control), se alcanzó la correlación más elevada del estudio con un Rho de 0.902 (p = 0.013), catalogada como muy alta. Este resultado es sumamente relevante, pues supera incluso los niveles de correlación reportados por Gonzales (2021). Indica que el monitoreo, la evaluación y la rendición de cuentas son los factores que más fuertemente se asocian con la calidad del servicio en la UGEL. Mientras que otros estudios como el de Valera (2022) sugieren que el control tiene un impacto leve, en el contexto de Coronel Portillo 2026 se confirma que un sistema de control riguroso es la garantía principal para que los estándares de servicio se cumplan, cerrando así la brecha de calidad identificada en el diagnóstico inicial

## CONCLUSIONES

- ✓ Se determinó la existencia de una relación significativa, directa y de magnitud alta entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Coronel Portillo, Ucayali, 2026, sustentada en un coeficiente Rho de Spearman de 0.802 y un p-valor de 0.001. A nivel descriptivo, el 57% de los encuestados percibió esta relación en un nivel regular. Esto permite concluir que la optimización de los procesos administrativos es un factor determinante para elevar los estándares de atención, confirmando que una conducción institucional eficiente impacta positivamente en la satisfacción de la comunidad educativa.
- ✓ Se estableció que la planificación de la gestión administrativa se relaciona de manera significativa y alta con la calidad del servicio, alcanzando un Rho de 0.877. No obstante, el análisis descriptivo reveló que el 59.1% de los participantes sitúa esta dimensión en un nivel regular. Se concluye que, si bien la planificación es el pilar que proyecta la calidad del servicio, actualmente en la institución se limita al cumplimiento normativo básico, existiendo un amplio margen para mejorar la programación estratégica de recursos y metas.
- ✓ e concluyó que existe una relación significativa y muy alta (Rho = 0.821) entre la organización de la gestión administrativa y la calidad del servicio. A pesar de esta fuerte dependencia estadística, el 53.4% de la muestra calificó esta dimensión como regular. Esto indica que la estructura de funciones y la disposición de los procesos internos en la UGEL son percibidas como intermedias, sugiriendo que una reorganización orientada a la simplificación de trámites potenciaría sustancialmente la percepción de los usuarios.

- ✓ Se demostró que la dirección de la gestión administrativa posee una relación significativa y muy alta con la calidad del servicio, con un coeficiente Rho de 0.865. No obstante, los resultados descriptivos mostraron que el 53.8% de los encuestados percibe un nivel regular. Se concluye que el liderazgo y la toma de decisiones son piezas clave para la operatividad institucional, pero se requiere fortalecer las habilidades directivas y la comunicación asertiva para transitar de una gestión rutinaria a una gestión de excelencia.
- ✓ Se determinó que el control de la gestión administrativa es la dimensión con la mayor fuerza de asociación respecto a la calidad del servicio, registrando una correlación muy alta (Rho = 0.902). Sin embargo, el 53.8% de los participantes reportó un desempeño regular en esta área. Se concluye que el monitoreo y la evaluación constante son los mecanismos más críticos para garantizar la calidad; por lo tanto, la implementación de sistemas de control más rigurosos y transparentes es la vía más efectiva para asegurar la eficiencia del servicio público en el departamento de Ucayali.

## SUGERENCIAS

✓ Dado que el 59.1% percibe la planificación como regular, se sugiere a la dirección de la UGEL implementar un sistema de planificación operativa multianual que incluya mesas de trabajo con los directivos de las instituciones educativas. Esto permitirá que las metas institucionales dejen de ser meros trámites administrativos y se alineen con las necesidades reales de las escuelas de Callería, mejorando la pertinencia del servicio.

✓ Ante la correlación muy alta (0.821) en la dimensión Organización, se recomienda realizar un diagnóstico de los flujos de trabajo internos para eliminar la duplicidad de funciones. La implementación de una plataforma digital de seguimiento de trámites en tiempo real permitirá que los usuarios externos (docentes y padres) reduzcan sus tiempos de espera, elevando la percepción de organización de "regular" a "eficiente".

✓ Considerando que la Dirección influye drásticamente en la calidad (Rho = 0.865), es imperativo ejecutar un programa de coaching y liderazgo transformacional dirigido a los jefes de área y especialistas. El enfoque debe centrarse en la toma de decisiones basada en datos y en la mejora de la atención al usuario, asegurando que el personal de primera línea refleje una imagen institucional de compromiso y resolución.

✓ Siendo el Control la dimensión con mayor impacto (Rho = 0.902), se sugiere establecer un Tablero de Control de Gestión (Dashboard) que monitoree los indicadores de desempeño mensualmente. En lugar de un control punitivo, se debe transitar hacia un control preventivo que identifique errores en la atención de manera temprana, garantizando que los estándares de calidad del servicio se cumplan de forma constante y no aislada.

✓ Como solución integral a la brecha de percepción regular, se recomienda la creación de un Consejo Consultivo de Calidad del Servicio, integrado por representantes de la comunidad educativa de Ucayali. Este órgano deberá aplicar encuestas de satisfacción trimestrales cuyos resultados sean vinculantes para el plan de mejora anual,

asegurando que la gestión administrativa rinda cuentas directamente sobre la calidad percibida por el ciudadano.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


Argoty, A. E. (2019). *La Gestión del Desempeño y la Relación con la Calidad Educativa en la Institución Educativa en San Juan de Pasto* (Tesis de grado, Universidad Jorge Tadeo Lozano, San Juan de Pasto- Colombia). https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/7722/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. Bogota: Pearson. https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion

Carlzon, J. (1991). *El momento de la verdad*. Díaz de Santos. (Obra original publicada en 1987).

Chiavenato, I. (1995). Introducción a la teoría administrativa. Bogotá: MacGraw-Chávez Hill. ISBN: 9789701055007. https://www.academia.edu/33546085/Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administraci%C3%B3n_7ma_edici%C3%B3n_idalberto_chiavenato

Chiavenato, I. (2022). *Introducción a la teoría general de la administración* (11.ª ed.). McGraw-Hill.

Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Díaz de Santos. (Obra original publicada en 1982).

Fayol, H. (1916). Administración industrial y general. Paris: El Ateneo. ISBN: 9500235404. https://www.gestiopolis.com/administracion-industrialgeneral-henri-fayol/

Fayol, H. (1987). *Administración industrial y general*. Ateneo. (Obra original publicada en 1916).

González, A. y Garzón, C. A. (2019). *PERSPECTIVAS DE LA CONCEPCIÓN DE CALIDAD DE LA MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS* (Tesis de grado, Universidad de la Sabana, Colombia-Chía). https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/37663/final.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación. (6 ed.). Mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. de c.v. https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Díaz de Santos. (Obra original publicada en 1988).

Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Dirección de marketing* (16.ª ed.). Pearson Educación.

León, S. (2022). *LA GESTIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO PRE UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, PUCALLPA 2019.* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa-Perú). https://apirepositorio.unu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8223cb7e-939c-47ba-90a5-31b772aa37f4/content

Lima, M. M. (2021). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS ESTUDIANTES DEL IESTP*

*ZEPITA, PROVINCIA DE CHUCUITO PUNO, 2021*(Tesis de grado, Universidad Alas Peruanas, Lima-Perú). https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/13297/Tesis_gesti%c3%b3n_administrativa_influencia_calidad_servicios_estudiantes_IESTP_Zepita_provincia_Chucuito_Puno.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mercado, M. y Escobar, L. E. (2022). *Gestión escolar y calidad educativa: análisis comparado de la incidencia de la gestión escolar en la calidad educativa en las sedes San Luis y San Vicente de la Institución Educativa San Luis, municipio de Yarumal, Antioquia* (Tesis de maestría, Universidad de la costa, Colombia-Barranquilla). https://repositorio.cuc.edu.co/server/api/core/bitstreams/b6331d84-b725-4c3b-9da6-8821c1a2c4fb/content

Panta, S. (2022). *Gestión administrativa y calidad del servicio del directivo, en docentes de Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías, 2021.* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85910/Panta_ASY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parasumaran, A., Zeithaml, A., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Retailing, 64(1), 12-40. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Imp.pdf.

Raffino, (2021). *Dirección*. Enciclopedia Concepto. Recuperado el 19 de octubre de 2024 Fuente: https://concepto.de/direccion/#ixzz8pPcBXbVG

Ramirez, C. (2016). Fundamentos de administración (4a ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2024). *Administración* (16.ª ed.). Pearson Educación.

Sanchez, C. (2019). *ANALISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI 2018.* (Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Ucayali). https://apirepositorio.unu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8e1d0439-3f4f-45a6-b1d5-b0958e2a3687/content

Soria, S. (2018). *La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Institución Educativa Comercio N° 64, Pucallpa, 2018* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo-Perú). https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44053

Taylor, F. W. (1961). *Principios de la administración científica*. Herrero Hermanos. (Obra original publicada en 1911).

Tomasto, B. (2023). *Gestión administrativa y calidad del servicio en una Institución Educativa Pública del Callao, 2023*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126481/Tomasto_RBV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valderrama, F. (2019). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima-Perú: San Marcos.

http://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id_product=211&controller=product

Valera, J. Y. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de las instituciones educativas policiales del distrito del Callao, 2021*(Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Lima-Perú). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84027/Valera_SJY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, M., & Aldana, L. (2022). Calidad y servicio: Conceptos y herramientas (3a ed.). Bogotá: Eco Ediciones.

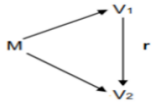
Weber, M. (1944). *Economía y sociedad*. Fondo de Cultura Económica. (Obra original publicada en 1922).

Westreicher, G. (2024). *Definicion de gestión*. https://economipedia.com/definiciones/gestion.html.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2023). *Marketing de servicios: Enfoque en el cliente* (8.ª ed.). McGraw-Hill.

# ANEXOS

Anexo 1. *Tabla de consistencia de la tesis.*

<table>
<tr><th colspan="7">TÍTULO: GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2026.</th></tr>
<tr><th>PROBLEMAS</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPOTESIS</th><th>VARIABLES</th><th>DIMENSIONES</th><th>INDICADORES</th><th>METODOLOGIA</th></tr>
<tr>
<td>Problema General<br>-¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, departamento de Ucayali,2026?<br>Problema especifico<br>-¿Cómo la planificación de la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio?<br>-¿En qué medida la organización de la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio?<br>-¿En qué forma la dirección de la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio?<br>-¿De qué forma el control de la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio?</td>
<td>Objetivo General<br>- Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, departamento de Ucayali,2026.<br>Objetivos Específicos<br>-Especificar cómo la planificación de la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio.<br>- Conocer en qué medida la organización de la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio.<br>- Establecer en qué forma la dirección de la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio.<br>- Indicar de qué forma el control de la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio.</td>
<td>Hipótesis General<br>-La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali,2026.<br>Hipótesis Especificas<br>- La planificación de la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio.<br>-La organización de la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio.<br>-La dirección de la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio.<br>-El control de la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio.</td>
<td>Variable 1: gestión administrativa.</td>
<td>Planificación</td>
<td>- Prevención de metodologías.<br>- Estrategias.<br>- Aprendizaje continuo.<br>- Uso de tics.</td>
<td rowspan="9">Población<br>Fueron representada por los 1010 docentes de todas I.E. del distrito de Callería.<br><br>Muestra<br>Fueron los 279 docentes de las I.E. del distrito de Callería.<br><br>Tipo<br>Básica<br><br>Nivel<br>No experimental<br><br>Diseño<br>Transversal<br>Esquema<br><br><br>Donde:<br>M: Muestra<br>v1: gestión administrativa.<br>v2: calidad del servicio.<br>r: Relación.<br><br>Técnicas<br>Encuesta<br>Instrumento<br>Cuestionario</td>
</tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Organización</td><td>- Acciones de formación.<br>- Integración.<br>- Satisfacción de enseñanza.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Dirección</td><td>- Recursos.<br>- Formación.<br>- Estrategias planteadas.<br>- Monitoreo.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Control</td><td>- Supervisión.<br>- Retroalimentación.<br>- Proyectos educativos.<br>- Evaluación de desempeño.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Variable 2: calidad del servicio.</td><td>Fiabilidad</td><td>- Información sobre los servicios educativos.<br>- Resolución de problemas.<br>- Cumplimiento del servicio educativo.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Seguridad</td><td>- Confianza del servicio educativo.<br>- Sentimiento de seguridad del servicio.<br>- Conocimiento del servicio educativo.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Capacidad de réplica</td><td>- Atención rápida e inmediata.<br>- Rápida comunicación.<br>- Disposición de ayuda inmediata</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Empatía</td><td>- Capacidad de interrelacionarse con los miembros de la comunidad educativa.<br>- Atención personalizada a los miembros de la comunidad educativa.<br>- Preocupación y comprensión de las necesidades estudiantiles.</td></tr>
</table>

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Valore con sinceridad los 16 ítems de la variable Gestión Administrativa, seleccionando una de las cuatro alternativas propuestas.

1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

| N° | Ítems | Puntuación | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Planificación | | | | | | |
| 01 | La planificación institucional (operativa y estratégica) se diseña considerando los objetivos a lograr. | | | | | |
| 02 | El gasto institucional se realiza de forma exclusiva para alcanzar los resultados y metas previstas. | | | | | |
| 03 | El personal docente y administrativo interviene activamente en la definición de las metas de la institución. | | | | | |
| 04 | Las rutas de acción adoptadas por la entidad son adecuadas para la calidad del servicio educativo que se ofrece | | | | | |
| Organización | | | | | | |
| 05 | Se evidencia un diseño organizacional que respeta la base legal y los fines estratégicos. | | | | | |
| 06 | Se garantiza que el personal trabaje bajo los lineamientos del documento de funciones oficial. | | | | | |
| 07 | La estructura jerárquica y funcional favorece el desempeño eficiente de todos los miembros de la comunidad educativa. | | | | | |
| 08 | Las responsabilidades están delimitadas para priorizar la eficacia y el cumplimiento de meta | | | | | |
| Dirección | | | | | | |
| 09 | El personal recibe incentivos y valoraciones que fortalecen su motivación hacia la excelencia en el desempeño. | | | | | |
| 10 | Se implementan estrategias de trabajo colaborativo orientadas a la resolución de conflictos y a la optimización en la toma de decisiones. | | | | | |
| 11 | La gestión directiva garantiza procesos de comunicación interna transparentes, directos y funcionales. | | | | | |
| 12 | La dirección define con precisión las responsabilidades colectivas, asegurando que el equipo comprenda su rol en el cumplimiento de los objetivos. | | | | | |
| Control | | | | | | |
| 13 | Se ejecutan acciones sistemáticas de supervisión y validación sobre los flujos operativos de la institución. | | | | | |
| 14 | Se fiscaliza la observancia de las directrices emanadas de los documentos de gestión y la normativa legal vigente. | | | | | |
| 15 | Se implementan unidades de medida para cuantificar el grado de avance y efectividad de las tareas programadas. | | | | | |
| 16 | Se aplican instrumentos de evaluación diseñados para detectar amenazas que podrían comprometer la misión institucional | | | | | |

# CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Evalúe los siguientes 16 enunciados referidos a la variable Calidad del servicio. Marque con total sinceridad una de las cuatro alternativas propuestas según su criterio profesional y experiencia en la institución.

1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

| N° | Ítems | Puntuación | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Fiabilidad | | | | | | |
| 01 | personal docente manifiesta disposición para atender las necesidades del alumnado, canalizando hacia las instancias pertinentes aquellas que exceden su competencia. | | | | | |
| 02 | Las diversas áreas administrativas y académicas garantizan la comunicación efectiva sobre la oferta y los servicios educativos disponibles. | | | | | |
| 03 | La plana directiva y administrativa demuestra un compromiso activo por satisfacer los estándares y exigencias del servicio educativo. | | | | | |
| 04 | La entidad evidencia el cumplimiento sistemático de los compromisos y metas establecidos en la planificación anual | | | | | |
| Seguridad | | | | | | |
| 05 | La conducta de los miembros de la institución inspira seguridad en los demás. | | | | | |
| 06 | Los usuarios confían plenamente en la calidad de la enseñanza que reciben los alumnos. | | | | | |
| 07 | personal está capacitado para proteger eficazmente a los estudiantes en situaciones críticas. | | | | | |
| 08 | La infraestructura segura de la institución motiva a los padres y alumnos a permanecer en ella | | | | | |
| Capacidad réplica | | | | | | |
| 09 | El cumplimiento de los requerimientos y encargos solicitados se realiza dentro de márgenes de tiempo reducidos. | | | | | |
| 10 | El personal administrativo y docente demuestra un conocimiento profundo de los requerimientos y necesidades de los estudiantes y sus familias. | | | | | |
| 11 | La respuesta de las autoridades ante consultas o propuestas es transparente, exacta y se emite en el momento adecuado. | | | | | |
| 12 | Se garantiza la disponibilidad de espacios de consulta con el profesorado para la resolución de conflictos dentro del marco horario institucional | | | | | |
| Empatía | | | | | | |
| 13 | El personal de la organización ofrece un servicio adaptado a las particularidades de cada usuario. | | | | | |
| 14 | Los miembros de la comunidad educativa mantienen interacciones basadas en la cordialidad, el respeto y la tolerancia. | | | | | |
| 15 | La programación para la atención de padres de familia está diseñada de forma funcional y acorde a su disponibilidad. | | | | | |
| 16 | El cuerpo docente gestiona y atiende los requerimientos particulares de cada estudiante de manera específica | | | | | |

Anexo 3. *Fichas de validación de los instrumentos.*

## FICHA DE VALIDACIÓN EXPERTO N° 01

**I. INFORMACION GENERAL**

1.1 Nombres y apellidos del validador: **Dr. Carlos Alberto López Marrufo**

1.2 Cargo e institución donde labora: **I.E. Francisco Bolognesi**

**1.3** Experiencia profesional (AÑOS): **35 años**

**1.4** Autor del instrumento: **Jerry Shaplama Marin.**

**1.5** Nombre del instrumento: **Cuestionario para medir la Gestión Administrativa.**

**1.6** Título de la investigación: **GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2026.**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

| INDICADORES | CRITERIOS | VALORACION | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | X |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta adecuado a las leyes y principios científicos. | | | | | X |
| 3. ACTUALIDAD | Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación. | | | | | X |
| 4. ORGANIZACION | Existe una organización lógica. | | | | X | |
| 5. SUFICIENCIA | Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales. | | | | X | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis. | | | | X | |
| 7. CONSISTENCIA | Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos. | | | | X | |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis. | | | | | X |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico. | | | | | X |
| PUNTAJE ACUMULADO | | | | | 20 | 25 |
| PUNTAJE TOTAL | | 45 | | | | |

**Coeficiente de valoración (C):**

$$c = \frac{\text{puntaje acumulado x 100}}{50} = \frac{45 \times 100}{50} = 90$$

Aplicabilidad: ***Aceptable***

| | |
|---|---|
| ***Inaplicable*** | ***< 70*** |
| ***Mínimamente aceptable*** | ***70 a 84*** |
| ***Aceptable*** | ***A 100*** |

**Luego de la revisión del instrumento, a su opinión procede a su aprobación:**

Si [X] No [ ]

Pucallpa, 01 de abril del 2026.

Carlos Alberto López Marrufo
Doctor en Administración de la Educación
ORCID: 0009-0002 - 4299 - 7799
Firma del juez

## FICHA DE VALIDACIÓN EXPERTO N° 01

**I. INFORMACION GENERAL**

1.1 Nombres y apellidos del validador: **Dr. Carlos Alberto López Marrufo**

1.2 Cargo e institución donde labora: **I.E. Francisco Bolognesi**

**1.3** Experiencia profesional (AÑOS): **35 años**

**1.4** Autor del instrumento: **Jerry Shapiama Marin.**

**1.5** Nombre del instrumento: **Cuestionario para medir la calidad de servicio.**

**1.6** Título de la investigación: **GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2026.**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

| INDICADORES | CRITERIOS | VALORACIÓN | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | X |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta adecuado a las leyes y principios científicos. | | | | | X |
| 3. ACTUALIDAD | Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación. | | | | | X |
| 4. ORGANIZACION | Existe una organización lógica. | | | | X | |
| 5. SUFICIENCIA | Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales. | | | | X | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis. | | | | X | |
| 7. CONSISTENCIA | Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos. | | | | X | |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores, | | | | X | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis. | | | | | X |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico. | | | | | X |
| PUNTAJE ACUMULADO | | | | | 20 | 25 |
| PUNTAJE TOTAL | | 45 | | | | |

**Coeficiente de valoración (C):**

$$c = \frac{\text{puntaje acumulado x 100}}{50} = \frac{45 \times 100}{50} = 90$$

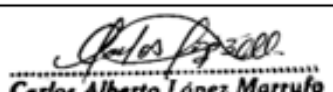
Aplicabilidad: ***Aceptable***

| | |
|---|---|
| ***Inaplicable*** | ***< 70*** |
| ***Mínimamente aceptable*** | ***70 a 84*** |
| ***Aceptable*** | ***A 100*** |

**Luego de la revisión del instrumento, a su opinión procede a su aprobación:**

Si [X] No [ ]

Pucallpa, 01 de abril del 2026.



Carlos Alberto López Marrufo
Doctor en Administración de la Educación
ORCID: 0000-0002 - 4299 - 7799
Firma del juez

## FICHA DE VALIDACIÓN EXPERTO N° 02

**I. INFORMACION GENERAL**

1.1 Nombres y apellidos del validador: **Mg. Olmedo Pizango Isuiza.**

1.2 Cargo e institución donde labora: **Universidad Nacional de Ucayali**

**1.3** Experiencia profesional (AÑOS): **14 años.**

**1.4** Autor del instrumento: **Jerry Shapiama Marin.**

**1.5** Nombre del instrumento: **Cuestionario para medir la Gestión Administrativa.**

**1.6** Título de la investigación: **GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2026.**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

| INDICADORES | CRITERIOS | VALORACIÓN | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | X |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta adecuado a las leyes y principios científicos. | | | | | X |
| 3. ACTUALIDAD | Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación. | | | | | X |
| 4. ORGANIZACION | Existe una organización lógica. | | | | X | |
| 5. SUFICIENCIA | Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales. | | | | X | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis. | | | | X | |
| 7. CONSISTENCIA | Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos. | | | | X | |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis. | | | | | X |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico. | | | | | X |
| PUNTAJE ACUMULADO | | | | | 16 | 30 |
| PUNTAJE TOTAL | | 46 | | | | |

**Coeficiente de valoración (C):**

$$c = \frac{\text{puntaje acumulado x 100}}{50} = \frac{46 \text{ x } 100}{50} = 92$$

Aplicabilidad: ***Aceptable0***

| | |
|---|---|
| ***Inaplicable*** | ***< 70*** |
| ***Mínimamente aceptable*** | ***70 a 84*** |
| ***Aceptable*** | ***A 100*** |

**Luego de la revisión del instrumento, a su opinión procede a su aprobación:**

Si [X] No [ ]

Pucallpa, 01 de abril del 2026.

**Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA**
Firma del juez

## FICHA DE VALIDACIÓN EXPERTO N° 02

**I. INFORMACION GENERAL**

1.1 Nombres y apellidos del validador: **Mg. Olmedo Pizango Isuiza.**

1.2 Cargo e institución donde labora: **Universidad Nacional de Ucayali**

**1.3** Experiencia profesional (AÑOS): **14 años.**

**1.4** Autor del instrumento: **Jerry Shapiama Marin.**

**1.5** Nombre del instrumento: **Cuestionario para medir la calidad de servicio.**

**1.6** Título de la investigación: **GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2026.**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

| INDICADORES | CRITERIOS | VALORACIÓN | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | X |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta adecuado a las leyes y principios científicos. | | | | | X |
| 3. ACTUALIDAD | Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación. | | | | | X |
| 4. ORGANIZACION | Existe una organización lógica. | | | | X | |
| 5. SUFICIENCIA | Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales. | | | | X | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis. | | | | X | |
| 7. CONSISTENCIA | Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos. | | | | X | |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis. | | | | | X |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico. | | | | | X |
| PUNTAJE ACUMULADO | | | | | 16 | 30 |
| PUNTAJE TOTAL | | 46 | | | | |

**Coeficiente de valoración (C):**

$$c = \frac{\text{puntaje acumulado x 100}}{50} = \frac{46 \text{ x } 100}{50} = 92$$

Aplicabilidad: ***Aceptable0***

| | |
|---|---|
| ***Inaplicable*** | ***< 70*** |
| ***Mínimamente aceptable*** | ***70 a 84*** |
| ***Aceptable*** | ***A 100*** |

**Luego de la revisión del instrumento, a su opinión procede a su aprobación:**

Si [X] No [ ]

Pucallpa, 01 de abril del 2026.

**Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA**
Firma del juez

Anexo 4. *Confiabilidad de los instrumentos.*

Confiabilidad del instrumento 1 - variable 1 Gestión administrativa

| Alfa de Cronbach | Ítems |
|---|---|
| 0.8980 | 16 |

*Fuente: Datos procesados en el SPSS.*

La confiabilidad del primer instrumento fue de 0.8980, lo cual indica que se clasifica como de buena calidad.

Confiabilidad del instrumento 2 - variable 2 Calidad de servicio

| Alfa de Cronbach | Ítems |
|---|---|
| 0.8799 | 16 |

*Fuente: Datos procesados en el SPSS.*

La confiabilidad del segundo instrumento fue de 0.8799, lo cual indica que se clasifica como de buena calidad

Anexo 5.. *Resolución de aprobación de proyecto.*

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela de Posgrado

**RESOLUCIÓN N°0446-2026-EPG-D-UNU**

Pucallpa, 31 de marzo del 2026

**EL DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.**

**VISTO,** la solicitud del **Sr. JERRY SHAPIAMA MARIN,** quien solicita Aprobación de Proyecto de Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Publica.

Que el Art. 35° del Reglamento para Obtener el Grado de Maestro/Doctor, establece que, la aprobación del proyecto de tesis, será por UNANIMIDAD. Si no presenta observaciones, el jurado evaluador comunicará su aprobación a la Comisión de grados, la cual gestionará la resolución de conformidad, notificará al interesado y registrará el titulo del proyecto aprobado en el libro de actas de la EPG.

Que el Art. 36° del Reglamento para Obtener el Grado de Maestro/Doctor, estipula que, una vez inscrito el título del proyecto de tesis, el interesado tendrá un (01) año para ejecutar su investigación y presentar el informe final de tesis, pudiéndose prorrogar por única vez por un (01) año más a petición del interesado. a) El interesado debe asegurarse de adecuar su investigación y cronograma a las fechas de ejecución.

Que el Art. 37° del Reglamento para Obtener el Grado de Maestro/Doctor, estipula que, una vez registrado y aprobado el proyecto de tesis con resolución, no se podrá realizar cambios de lugar de ejecución, cambios de título ya sea de forma parcial o total, ya que esto ameritaría anular el proyecto aprobado e iniciar nuevamente los trámites de presentación y revisión de proyecto de tesis.

Que, mediante Resolución N°1466-2023-EPG-D-UNU, de fecha 14 de diciembre del 2023, se designó como asesor al Dr. JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA del proyecto de Tesis Titulado: **"GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2026"** presentado por el **Sr. JERRY SHAPIAMA MARIN**.

Que, mediante Resolución N°0363-2026-EPG-D-UNU, de fecha 18 de marzo del 2026, se designó el jurado evaluador del proyecto de Tesis: **"GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2026"**, presentado por el **Sr. JERRY SHAPIAMA MARIN**, conformado por los docentes: Dr. JULIO CESAR PASTOR SEGURA (Presidente) Dr. SANTIAGO GONZALES MESIA (Secretario) Dra. BETZABETH DIAZ TORRES (Vocal).

Que, mediante solicitud, presentado por el **Sr. JERRY SHAPIAMA MARIN,** solicita la aprobación del Proyecto de Tesis titulado: **"GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2026"**, presentando también la conformidad de los jurados evaluadores: Anexo 6 (Dr. JULIO CESAR PASTOR SEGURA), Anexo 6 (Dr. SANTIAGO GONZALES MESIA), Anexo 6 (Dra. BETZABETH DIAZ TORRES).

Que estando conforme a las atribuciones del Señor Director que le confiere la Resolución 032-2025-UNU-AU-R de fecha 22 de diciembre del 2025, el Reglamento de la Escuela de Posgrado, el Reglamento para Obtener el Grado de Maestro o Maestro en Ciencias, el Estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y la Ley N° 30220.

**SE RESUELVE:**

**ART 1°** **APROBAR** el Proyecto de Tesis de Maestría titulado: **"GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2026"**, presentado por el **Sr. JERRY SHAPIAMA MARIN.**

**ART 2°** **INSCRIBIR** el titulo del Proyecto de Tesis de Maestría **"GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2026"**, presentado por el **Sr. JERRY SHAPIAMA MARIN** en el **"Libro de Proyectos de Tesis"** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

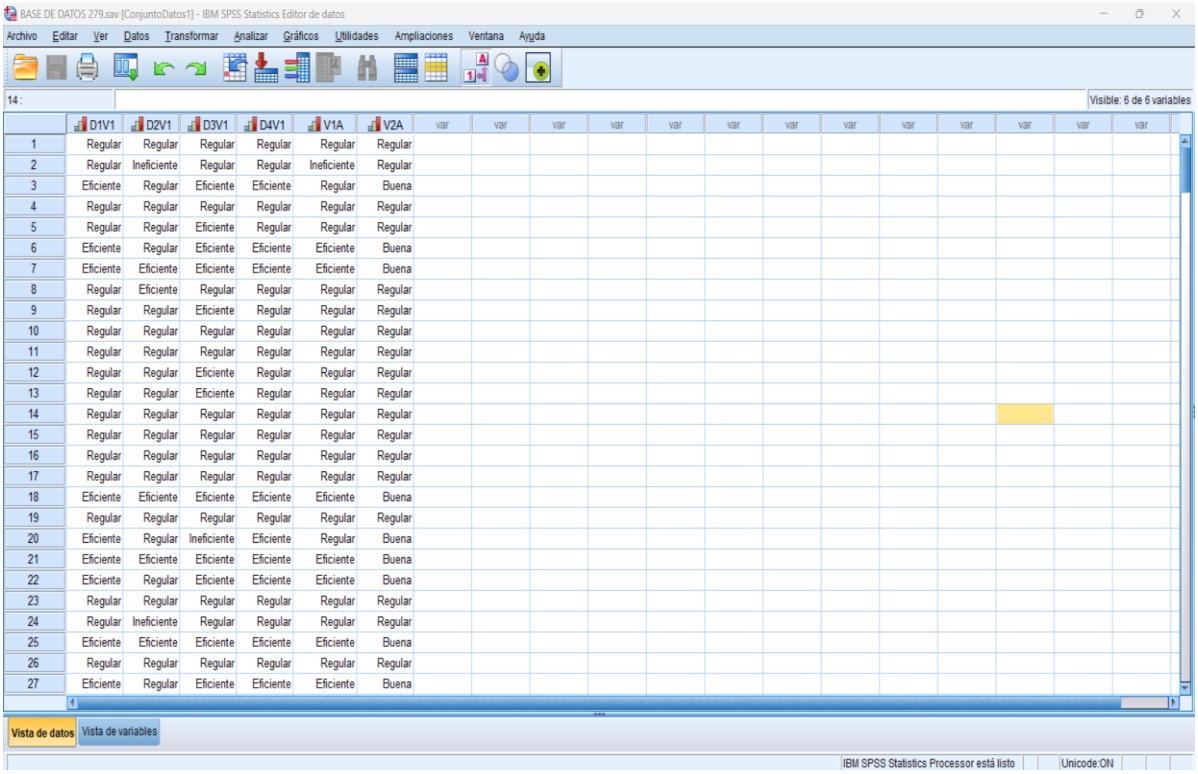
**ART 3°** **DAR** a conocer la presente Resolución al interesado.

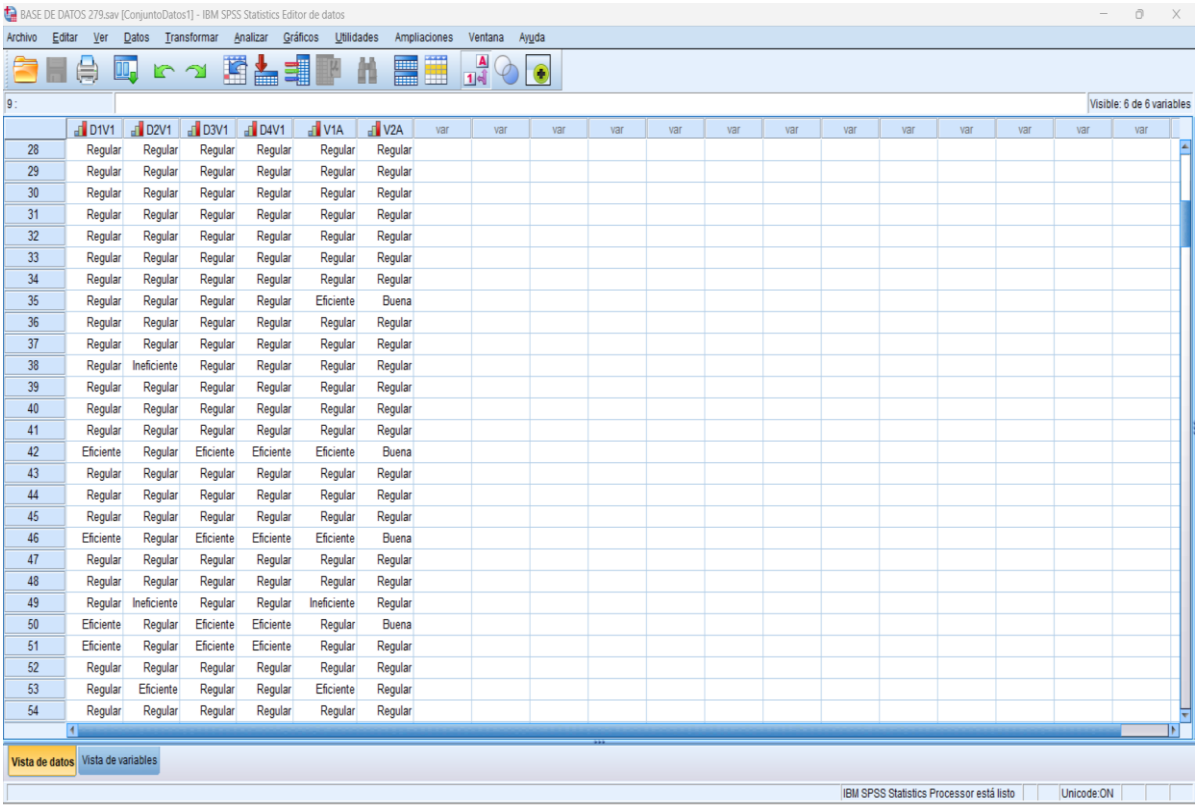
**REGISTRESE COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.**

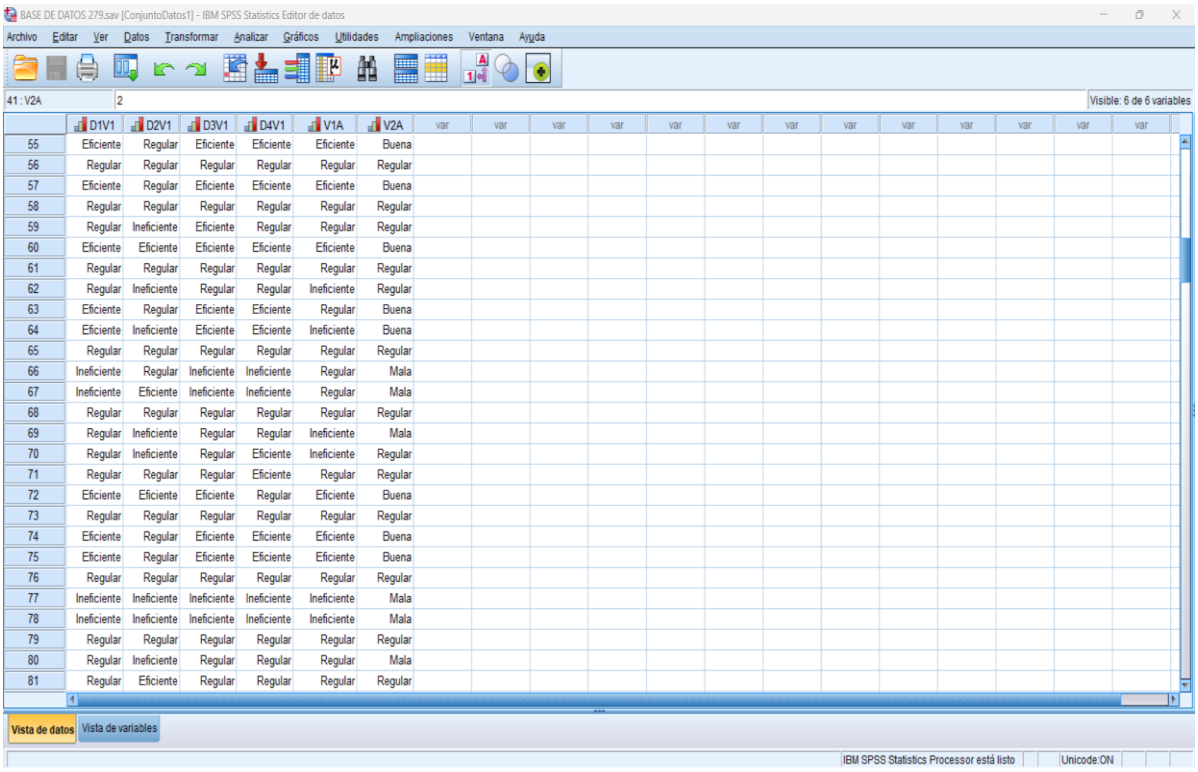
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
POSGRADO
Dr. RUBEN DARIO MANTILLANO PEREZ
DIRECTOR (e)

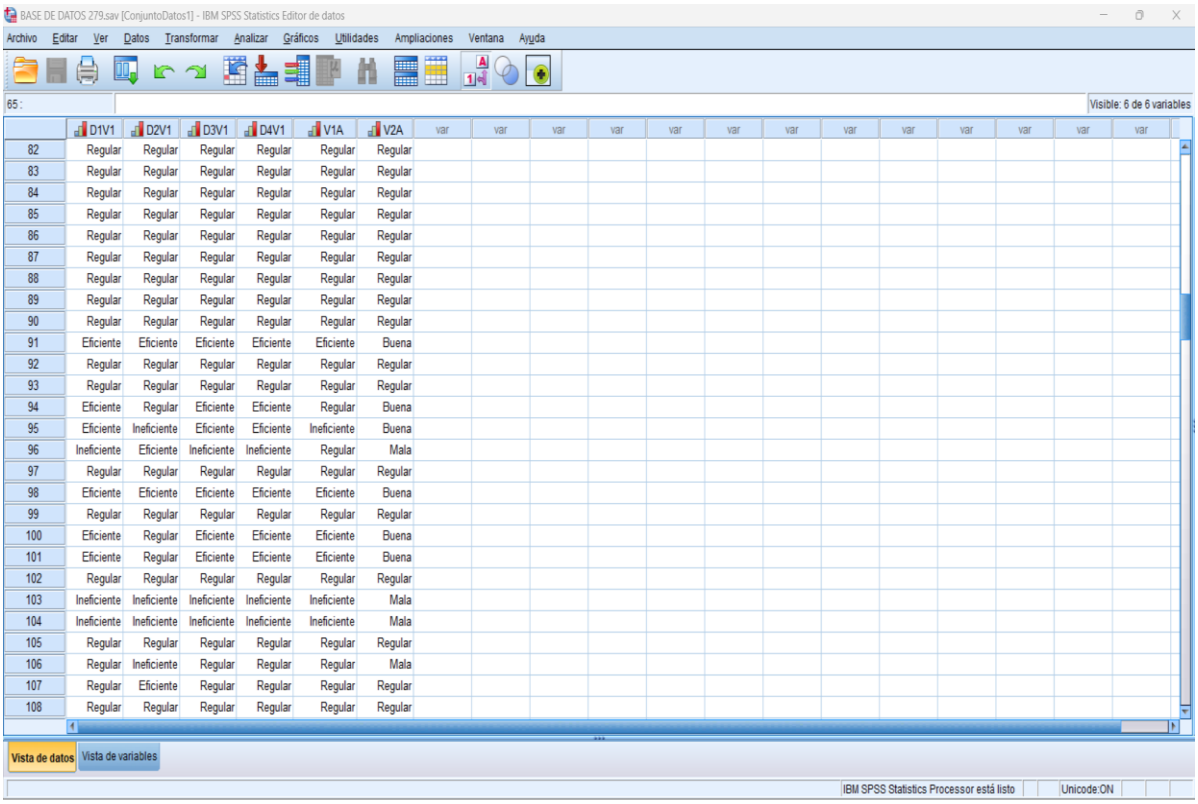
c.c. archivo

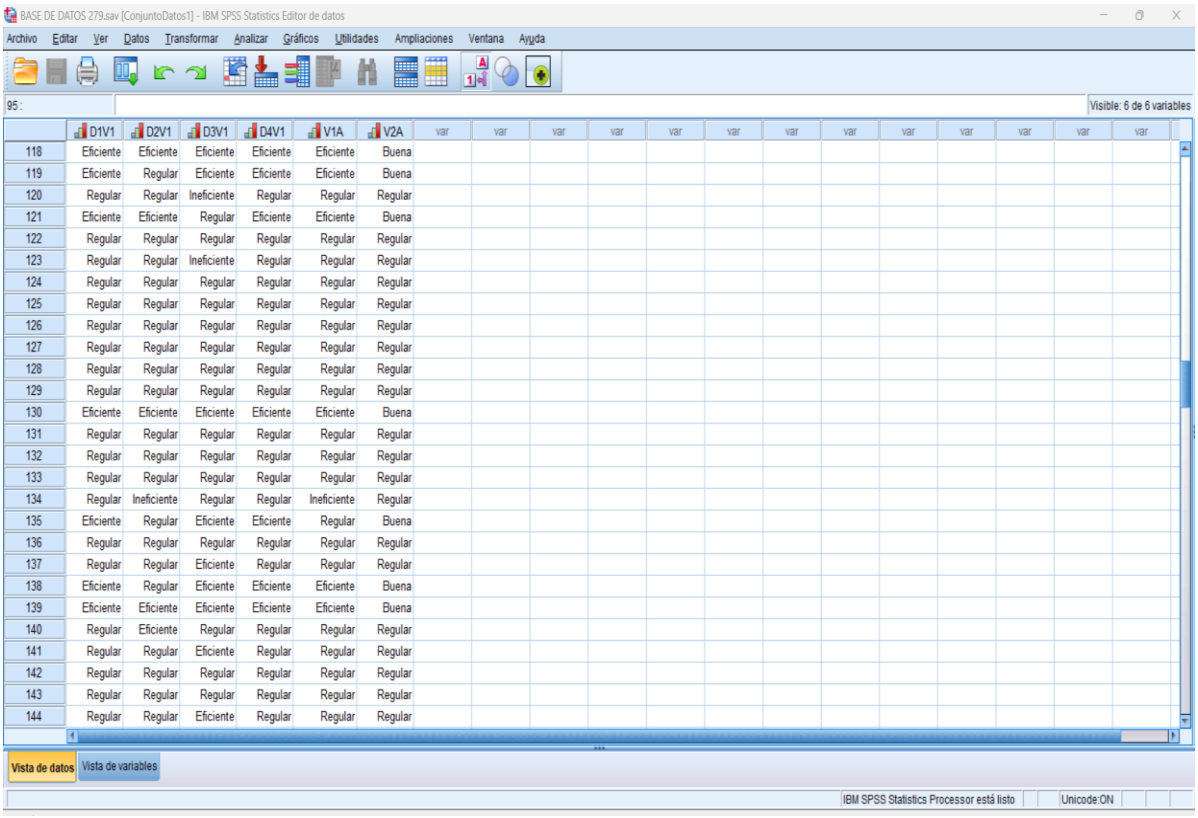
Anexo 6. *Base de datos.*



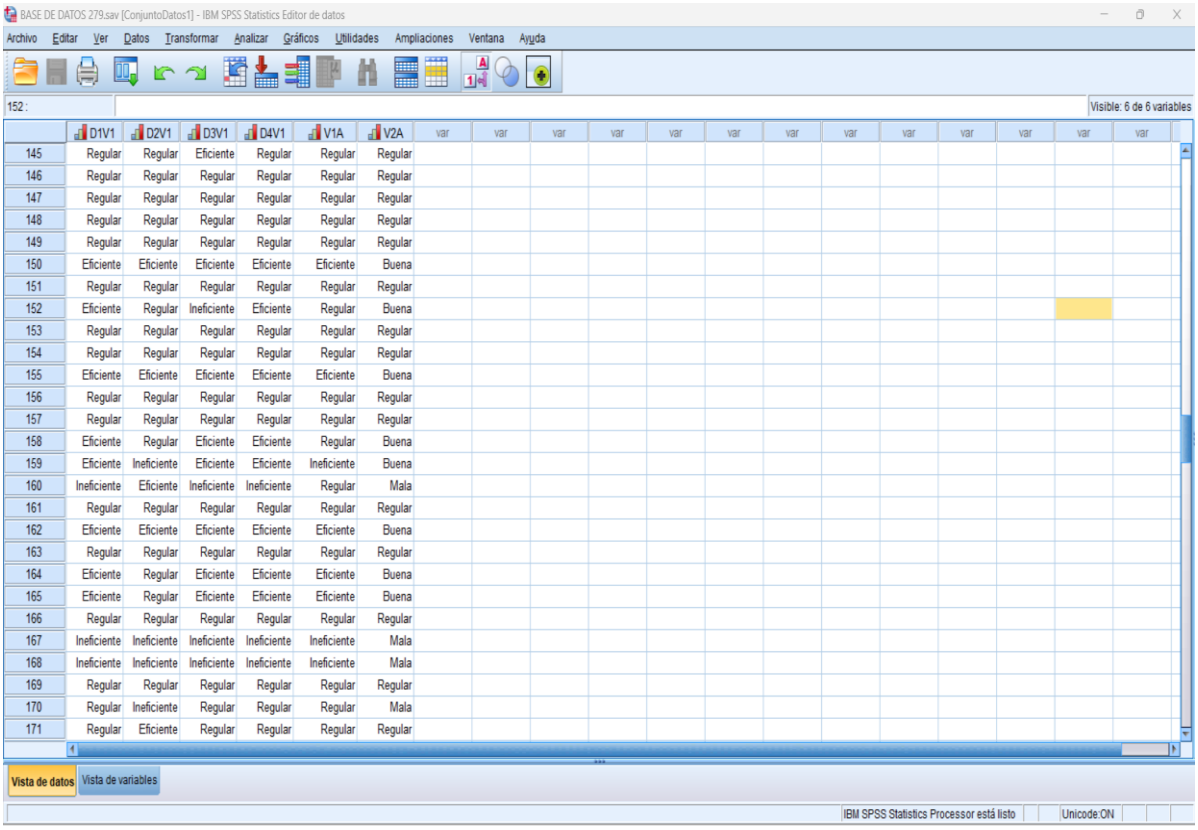




BASE DE DATOS 279.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda
41 : V2A
2
Visible: 6 de 6 variables
D1V1 D2V1 D3V1 D4V1 V1A V2A
55 Eficiente Regular Eficiente Eficiente Eficiente Buena
56 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
57 Eficiente Regular Eficiente Eficiente Eficiente Buena
58 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
59 Regular Ineficiente Eficiente Regular Regular Regular
60 Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Buena
61 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
62 Regular Ineficiente Regular Regular Ineficiente Regular
63 Eficiente Regular Eficiente Eficiente Regular Buena
64 Eficiente Ineficiente Eficiente Eficiente Ineficiente Buena
65 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
66 Ineficiente Regular Ineficiente Ineficiente Regular Mala
67 Ineficiente Eficiente Ineficiente Ineficiente Regular Mala
68 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
69 Regular Ineficiente Regular Regular Ineficiente Mala
70 Regular Ineficiente Regular Eficiente Ineficiente Regular
71 Regular Regular Regular Eficiente Regular Regular
72 Eficiente Eficiente Eficiente Regular Eficiente Buena
73 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
74 Eficiente Regular Eficiente Eficiente Eficiente Buena
75 Eficiente Regular Eficiente Eficiente Eficiente Buena
76 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
77 Ineficiente Ineficiente Ineficiente Ineficiente Ineficiente Mala
78 Ineficiente Ineficiente Ineficiente Ineficiente Ineficiente Mala
79 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
80 Regular Ineficiente Regular Regular Regular Mala
81 Regular Eficiente Regular Regular Regular Regular
Vista de datos
Vista de variables
IBM SPSS Statistics Processor está listo
Unicode:ON

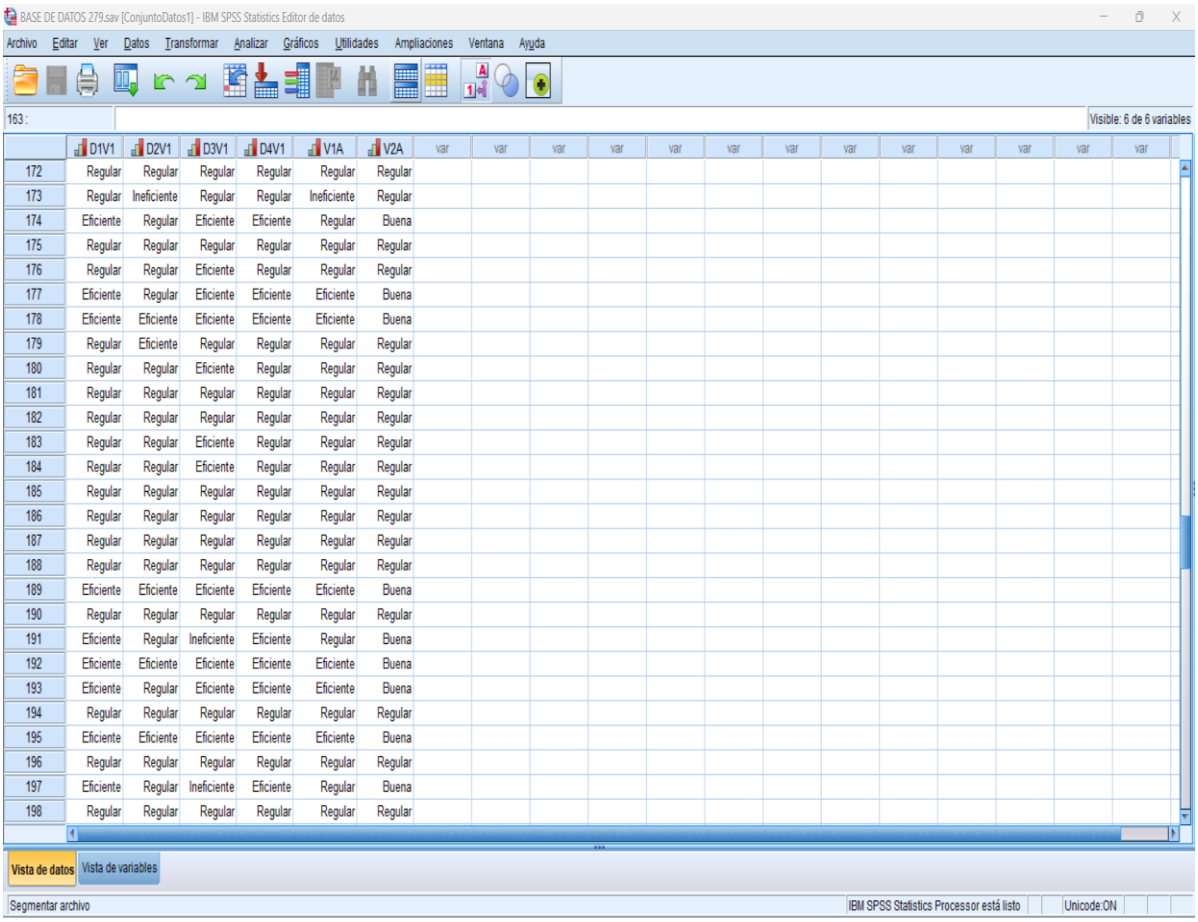

BASE DE DATOS 279.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda
65 :
Visible: 6 de 6 variables
D1V1 D2V1 D3V1 D4V1 V1A V2A
82 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
83 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
84 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
85 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
86 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
87 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
88 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
89 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
90 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
91 Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Buena
92 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
93 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
94 Eficiente Regular Eficiente Eficiente Regular Buena
95 Eficiente Ineficiente Eficiente Eficiente Ineficiente Buena
96 Ineficiente Eficiente Ineficiente Ineficiente Regular Mala
97 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
98 Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Buena
99 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
100 Eficiente Regular Eficiente Eficiente Eficiente Buena
101 Eficiente Regular Eficiente Eficiente Eficiente Buena
102 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
103 Ineficiente Ineficiente Ineficiente Ineficiente Ineficiente Mala
104 Ineficiente Ineficiente Ineficiente Ineficiente Ineficiente Mala
105 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
106 Regular Ineficiente Regular Regular Regular Mala
107 Regular Eficiente Regular Regular Regular Regular
108 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
Vista de datos
Vista de variables
IBM SPSS Statistics Processor está listo
Unicode:ON

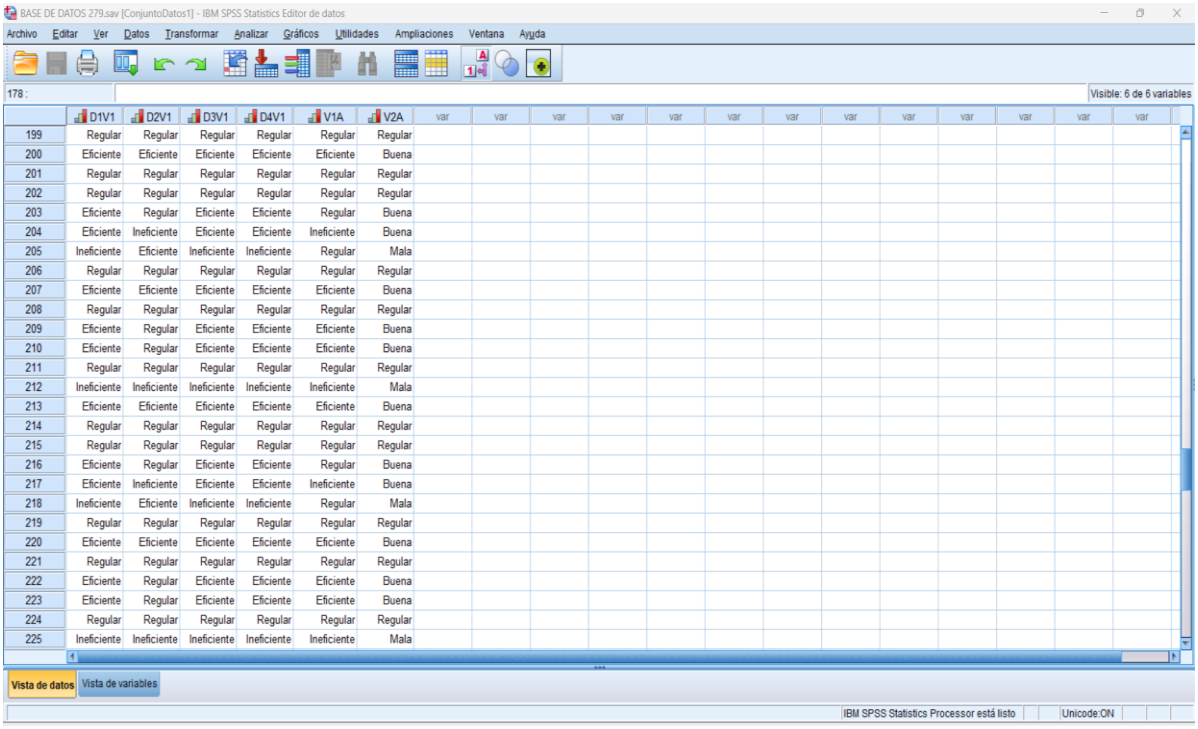


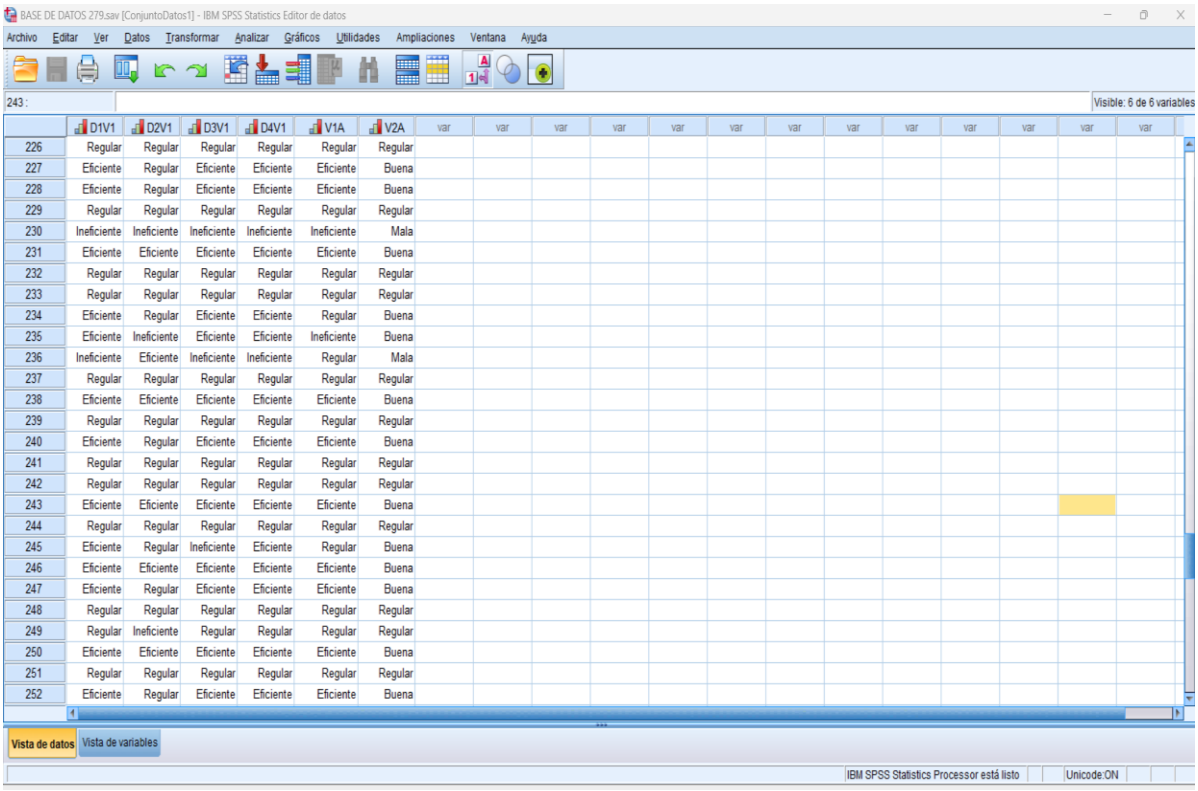

| | D1V1 | D2V1 | D3V1 | D4V1 | V1A | V2A |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 118 | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 119 | Eficiente | Regular | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 120 | Regular | Regular | Ineficiente | Regular | Regular | Regular |
| 121 | Eficiente | Eficiente | Regular | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 122 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 123 | Regular | Regular | Ineficiente | Regular | Regular | Regular |
| 124 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 125 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 126 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 127 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 128 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 129 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 130 | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 131 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 132 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 133 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 134 | Regular | Ineficiente | Regular | Regular | Ineficiente | Regular |
| 135 | Eficiente | Regular | Eficiente | Eficiente | Regular | Buena |
| 136 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 137 | Regular | Regular | Eficiente | Regular | Regular | Regular |
| 138 | Eficiente | Regular | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 139 | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 140 | Regular | Eficiente | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 141 | Regular | Regular | Eficiente | Regular | Regular | Regular |
| 142 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 143 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 144 | Regular | Regular | Eficiente | Regular | Regular | Regular |



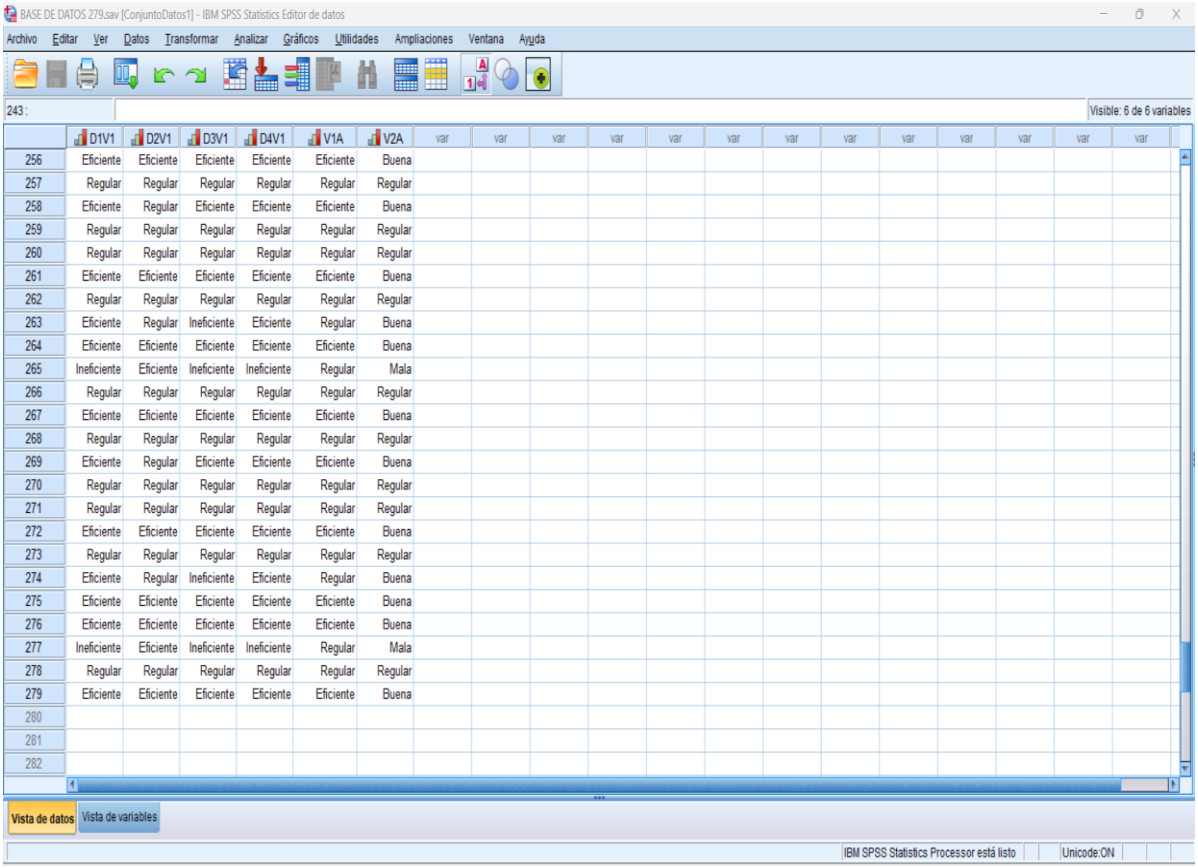

| | D1V1 | D2V1 | D3V1 | D4V1 | V1A | V2A |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 145 | Regular | Regular | Eficiente | Regular | Regular | Regular |
| 146 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 147 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 148 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 149 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 150 | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 151 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 152 | Eficiente | Regular | Ineficiente | Eficiente | Regular | Buena |
| 153 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 154 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 155 | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 156 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 157 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 158 | Eficiente | Regular | Eficiente | Eficiente | Regular | Buena |
| 159 | Eficiente | Ineficiente | Eficiente | Eficiente | Ineficiente | Buena |
| 160 | Ineficiente | Eficiente | Ineficiente | Ineficiente | Regular | Mala |
| 161 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 162 | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 163 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 164 | Eficiente | Regular | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 165 | Eficiente | Regular | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 166 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 167 | Ineficiente | Ineficiente | Ineficiente | Ineficiente | Ineficiente | Mala |
| 168 | Ineficiente | Ineficiente | Ineficiente | Ineficiente | Ineficiente | Mala |
| 169 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 170 | Regular | Ineficiente | Regular | Regular | Regular | Mala |
| 171 | Regular | Eficiente | Regular | Regular | Regular | Regular |


BASE DE DATOS 279.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda
163 :
Visible: 6 de 6 variables
D1V1 D2V1 D3V1 D4V1 V1A V2A
172 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
173 Regular Ineficiente Regular Regular Ineficiente Regular
174 Eficiente Regular Eficiente Eficiente Regular Buena
175 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
176 Regular Regular Eficiente Regular Regular Regular
177 Eficiente Regular Eficiente Eficiente Eficiente Buena
178 Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Buena
179 Regular Eficiente Regular Regular Regular Regular
180 Regular Regular Eficiente Regular Regular Regular
181 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
182 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
183 Regular Regular Eficiente Regular Regular Regular
184 Regular Regular Eficiente Regular Regular Regular
185 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
186 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
187 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
188 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
189 Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Buena
190 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
191 Eficiente Regular Ineficiente Eficiente Regular Buena
192 Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Buena
193 Eficiente Regular Eficiente Eficiente Eficiente Buena
194 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
195 Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Buena
196 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
197 Eficiente Regular Ineficiente Eficiente Regular Buena
198 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
Vista de datos
Vista de variables
Segmentar archivo
IBM SPSS Statistics Processor está listo
Unicode:ON


BASE DE DATOS 279.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda
178 :
Visible: 6 de 6 variables
D1V1 D2V1 D3V1 D4V1 V1A V2A
199 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
200 Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Buena
201 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
202 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
203 Eficiente Regular Eficiente Eficiente Regular Buena
204 Eficiente Ineficiente Eficiente Eficiente Ineficiente Buena
205 Ineficiente Eficiente Ineficiente Ineficiente Regular Mala
206 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
207 Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Buena
208 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
209 Eficiente Regular Eficiente Eficiente Eficiente Buena
210 Eficiente Regular Eficiente Eficiente Eficiente Buena
211 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
212 Ineficiente Ineficiente Ineficiente Ineficiente Ineficiente Mala
213 Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Buena
214 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
215 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
216 Eficiente Regular Eficiente Eficiente Regular Buena
217 Eficiente Ineficiente Eficiente Eficiente Ineficiente Buena
218 Ineficiente Eficiente Ineficiente Ineficiente Regular Mala
219 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
220 Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Eficiente Buena
221 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
222 Eficiente Regular Eficiente Eficiente Eficiente Buena
223 Eficiente Regular Eficiente Eficiente Eficiente Buena
224 Regular Regular Regular Regular Regular Regular
225 Ineficiente Ineficiente Ineficiente Ineficiente Ineficiente Mala
Vista de datos
Vista de variables
IBM SPSS Statistics Processor está listo
Unicode:ON




| | D1V1 | D2V1 | D3V1 | D4V1 | V1A | V2A |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 226 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 227 | Eficiente | Regular | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 228 | Eficiente | Regular | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 229 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 230 | Ineficiente | Ineficiente | Ineficiente | Ineficiente | Ineficiente | Mala |
| 231 | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 232 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 233 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 234 | Eficiente | Regular | Eficiente | Eficiente | Regular | Buena |
| 235 | Eficiente | Ineficiente | Eficiente | Eficiente | Ineficiente | Buena |
| 236 | Ineficiente | Eficiente | Ineficiente | Ineficiente | Regular | Mala |
| 237 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 238 | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 239 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 240 | Eficiente | Regular | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 241 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 242 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 243 | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 244 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 245 | Eficiente | Regular | Ineficiente | Eficiente | Regular | Buena |
| 246 | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 247 | Eficiente | Regular | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 248 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 249 | Regular | Ineficiente | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 250 | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 251 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 252 | Eficiente | Regular | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |




| | D1V1 | D2V1 | D3V1 | D4V1 | V1A | V2A |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 256 | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 257 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 258 | Eficiente | Regular | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 259 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 260 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 261 | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 262 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 263 | Eficiente | Regular | Ineficiente | Eficiente | Regular | Buena |
| 264 | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 265 | Ineficiente | Eficiente | Ineficiente | Ineficiente | Regular | Mala |
| 266 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 267 | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 268 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 269 | Eficiente | Regular | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 270 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 271 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 272 | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 273 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 274 | Eficiente | Regular | Ineficiente | Eficiente | Regular | Buena |
| 275 | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 276 | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 277 | Ineficiente | Eficiente | Ineficiente | Ineficiente | Regular | Mala |
| 278 | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular | Regular |
| 279 | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Eficiente | Buena |
| 280 | | | | | | |
| 281 | | | | | | |
| 282 | | | | | | |