

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio
en institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”,
Tumbes, Perú, 2021**

Tesis

Para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública

Autor: Baltazar Martín Llanos Torres

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio
en institución educativa “Mariscal Andrés Bello Cáceres”,
Tumbes, Perú, 2021**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Luy Navarrete Wayky Alfredo (Presidente)

Código ORCID: 0000-0003-0334 – 2498

Dr. Murga Fernández Gilmer Rubén (Secretario)

Código ORCID: 0000-0003-3937-2613

Dra. Miranda Inga Diana Milagro (Vocal)

Código ORCID: 0000-0001-8126-542X

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio
en institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”,
Tumbes, Perú, 2021**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su
contenido y forma.**

Br. Llanos Torres Baltazar Martin (Autor)

Mg. Álamo Barreto José Viterbo (Asesor)
Código ORCID: 0000-0003-4459-1765

Tumbes, 2022

Acta de sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Peru

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, siendo las 18:00 horas del día diez de setiembre del dos mil veintidós, se reunieron mediante la modalidad virtual por la plataforma Zoom, los miembros del jurado conformado con la Resolución N° 382-2022/UNTUMBES-EPG-D, del ocho de setiembre del presente año: Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete (presidente), Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández (secretario), Dra. Dina Milagro Miranda Inga (miembro), para proceder al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada: "Incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en Institución Educativa Mariscal Andrés Bello Cáceres, Tumbes, Perú, 2021" presentada por el maestrante Baltazar Martín Llanos Torres para optar el grado académico de maestro en gestión pública.

Actuó en la condición de asesor, el Dr. José Viterbo Álamo Barreto

Concluido el acto de sustentación y defensa, absueltas las preguntas formuladas y efectuadas las correspondientes observaciones, el jurado calificador decidió declarar: APROBADA la tesis, por unanimidad con el calificativo de BUENA, en conformidad con lo normado en el artículo 91. del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 19:30 horas, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la suscripción de la presente acta.

Tumbes, 10 de setiembre de 2022.

Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete
DNI N° 03585602
ORCID N° 0000-0003-0334-2498

(PRESIDENTE)

Dra. Dina Milagro Miranda Inga
DNI N° 00237755
ORCID N° 0000-0001-8126-542X
(MIEMBRO)

Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández
DNI N° 07700664
ORCID N° 0000-0003-3937-2613

(SECRETARIO)

Dr. José Viterbo Álamo Barreto
DNI N° 41057014
ORCID N° 0000-0003-4459-1765
(ASESOR)

Informe de Originalidad Turnitin

Incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021.

por Baltazar Martin Llanos Torres

Fecha de entrega: 08-ago-2022 10:57p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1880525291

Nombre del archivo: Tesis_de_Baltazar_Llanos_-08-08-22_TURNITIN.docx (8.93M)

Total de palabras: 12607

Total de caracteres: 71220


Dr. José Víctor Álamo Barreto
Asesor
Ídigo ORCID: [0000-0003-4459-1765](https://orcid.org/0000-0003-4459-1765)

Incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Bello Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021.

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	18%	2%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	14%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.untumbes.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
8	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%

Dr. José Víctor Alamo Barreto
Asesor
Idiigo ORCID: 0000-0003-4459-1765

9 repositorio.upse.edu.ec
Fuente de Internet

<1%

10 repositorio.uap.edu.pe
Fuente de Internet

<1%

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo


Dr. José Vilfredo Álamo Barreto
Asesor
Índice ORCID: [0000-0003-4459-1766](https://orcid.org/0000-0003-4459-1766)

DEDICATORIA

A Dios por brindarme la oportunidad concretizar esta meta académica. A mi esposa Verónica y a mis hijos Rogelio, Diego y Santiago, por su inmenso amor y comprensión, quienes contribuyeron a esta realización académica.

Baltazar Martin...

AGRADECIMIENTO

A mi Alma Mater, familiares, amigos y a mi asesor Dr. José Álamo Barreto, por haberme impartido sus conocimientos para hacer posible este anhelo académico. A los integrantes de este reconocido jurado por brindarme las pautas correctas en el proceso investigativo.

Baltazar Martin

INDICE GENERAL

	Página
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
II. ESTADO DEL ARTE (Revisión de la Literatura)	20
2.1. Bases teórico- científicas.....	20
2.1.1. Gestión administrativa.....	20
2.1.2. Calidad del servicio.	25
2.2. Antecedentes.	29
2.3. Definición de términos básicos	32
III. MATERIALES Y METODOS	34
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis	34
3.2. Población, muestra y muestreo.....	35
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos	36
3.4. Procesamiento y análisis	38
3.5. Formulación de la hipótesis	40
3.6 Operacionalización de variables	41
IV. RESULTADOS Y DISCUSION	44
4.1 Resultados	44
4.2. Discusión.....	50
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
VIII. ANEXOS	60

ÍNDICE DE CUADROS

	Página
Tabla 1: Población estudiantil por sección y grado	35
Tabla 2: Muestra estudiantil por sección y grado	36
Tabla 3: Estadísticos de fiabilidad gestión administrativa	40
Tabla 4: Estadísticos de fiabilidad variable Calidad del servicio.....	40
Tabla 5: Dimensiones e ítems de gestión administrativa.	42
Tabla 6: Dimensiones e ítems de calidad del servicio.....	43
Tabla 7: Incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio	44
Tabla 8: Coeficiente entre gestión administrativa y calidad de servicio.....	45
Tabla 9: Incidencia de la planeación en la calidad de servicio	46
Tabla 10: Coeficiente entre la planeación y la calidad de Servicio.....	46
Tabla 11: Incidencia de la organización en la calidad de servicio	47
Tabla 12: Coeficiente entre la organización y la calidad del servicio.....	48
Tabla 13: Incidencia de la Dirección en la calidad de servicio.....	48
Tabla 14: Coeficiente entre la dirección y la calidad de servicio	49
Tabla 15: Incidencia del control en la calidad de servicio.....	49
Tabla 16: Coeficiente entre el Control y la Calidad de Servicio.....	50

ÍNDICE DE ANEXOS

	Página
Anexo 1: Matriz de consistencia	60
Anexo 2: Matriz de operacionalización	61
Anexo 4: Cuestionario a estudiantes	64
Anexo 5: Autorización para ejecución de tesis	65
Anexo 6: Análisis de confiabilidad	67

RESUMEN

La investigación se planteó como objetivo determinar la incidencia de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres” Tumbes, Perú, 2021., para lo cual se decidió por una investigación de tipo aplicada, cuantitativa, transversal, correlacional, con una población de 354 estudiantes y diez trabajadores administrativos, con una muestra de 122 estudiantes, se aplicó la técnica de la encuesta con dos cuestionarios de doce preguntas cada uno en escala de Likert. El procesamiento se realizó con el apoyo del programa SPSS. Se obtuvieron los siguientes resultados: la gestión administrativa tuvo incidencia directa en la calidad del servicio con un nivel alto del 70,0%, un Rho de Spearman de 0,453. Para la dimensión que analizó la planeación tuvo como indicadores el plan estratégico, la toma de decisiones y el plan operativo con resultados de nivel alto del 60,0%, un Rho de Spearman de 0,355 y nivel de significación bilateral de 0,003. Para la dimensión que investigó la organización con los indicadores sobre la estructura, las funciones y los documentos de gestión, tuvieron respuestas de nivel alto del 70,0% un Rho de Spearman de 0,455. La dimensión dirección con los indicadores sobre el liderazgo, la motivación y la comunicación tuvieron respuestas de nivel alto con el 60,0% un Rho de Spearman de 0,267. Finalmente, para la dimensión que desarrolló el control en la gestión administrativa tuvo como indicadores la evaluación, el control financiero y de la información, experimentó un nivel alto de las respuestas con un 60,0% un Rho de Spearman de 0,056. Llegándose a la conclusión de que existió incidencia directa y positiva de la gestión administrativa en la calidad del servicio en la institución educativa del Ejército “Mariscal Andrés Avelino Cáceres” Tumbes, 2021.

Palabras clave: Calidad de servicio, control, dirección, gestión administrativa, organización, planeación.

ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine the incidence of administrative management on the quality of the service in the educational institution "Mariscal Andrés Avelino Cáceres" Tumbes, Peru, 2021., for which it was decided on an applied, quantitative, cross-sectional investigation, correlational, with a population of 354 students and ten administrative workers, with a sample of 122 students, the survey technique was applied with two questionnaires of twelve questions each on a Likert scale. The processing was carried out with the support of the SPSS program. The following results were obtained: administrative management had a direct impact on service quality with a high level of 70.0%, a Spearman Rho of 0.453. For the dimension that was analyzed, planning had as indicators the strategic plan, decision-making and the operational plan with high-level results of 60.0%, a Spearman Rho of 0.355 and a bilateral significance level of 0.003. For the dimension that investigated the organization with the indicators on the structure, functions and management documents, a Spearman Rho of 0.455 had high level responses of 70.0%. The direction dimension with the indicators on leadership, motivation and communication had high level responses with 60.0% a Spearman Rho of 0.267. Finally, for the dimension that developed control in administrative management, its indicators were evaluation, financial and information control, experienced a high level of responses with 60.0% a Spearman Rho of 0.056. Reaching the conclusion that there was a direct and positive impact of administrative management on the quality of service in the educational institution of the Army "Mariscal Andrés Avelino Cáceres" Tumbes, 2021.

Keywords: Administrative management, control, direction, quality of service, organization, planningx.

I. INTRODUCCIÓN

En busca del éxito institucional, toda organización de cualquier tamaño debe gestionar sus recursos humanos, materiales, financieros, técnicos y de información; encaminándolos a la prestación un excelente servicio a fin de lograr la finalidad para lo cual fue creada. Las organizaciones exteriorizan el trabajo de las personas, siendo necesario sus destrezas, habilidades y sus conocimientos para un efectivo desempeño de sus puestos de trabajo; en esta perspectiva se exige asegurar un equilibrio organizacional afianzándose el principio de autoridad.

Las organizaciones educativas para el logro de una excelente calidad del servicio es satisfacer las expectativas de los clientes, deben aplicar diversas estrategias en la gestión administrativa, basándose en sus dimensiones de planeación, organización, dirección y de control, y con el marketing como herramienta de innovación y formulación de estrategias para el logro de los objetivos, y solo así lograr la aprobación de los clientes o usuarios. (Tacuche, 2018)

En los últimos años, la calidad de servicio educativo es uno de los pilares más importante a nivel mundial, ya que los clientes o usuarios exigen un servicio educativo que les beneficie en sus primordiales necesidades, estas empresas brindan al mercado sus productos o servicio educativos con una buena atención, de la mano de la tecnología. Ahora ellos buscan instituciones educativas que satisfagan sus expectativas, con una buena gestión y sobre todo les demuestren calidad en el servicio que reciben". (Alfaro y Mendoza, 2018)

En la organización educativa del Ejército Andrés Bello de Tumbes, se observa a los directivos enfrentándose a nuevos paradigmas de gestión en el servicio educativo, ante nuevos retos institucionales por la calidad del servicio los

directivos deben tener nuevas competencias y habilidades administrativas, así como mayor preparación, compromiso e identidad corporativa; que lo conduzca a su decidida implementación de nuevas prácticas administrativas, consecuentemente a brindar calidad del servicio a estudiantes y padres de familia. Este estudio pretende determinar de qué manera incide la gestión administrativa sobre la calidad del servicio en la institución educativa Mariscal Andrés Avelino Cáceres IEEAAC, Tumbes, Perú, 2021”.

Situación problemática

En los actuales momentos, la calidad de servicio educativo se ha convertido en un cimiento transcendental a nivel global, puesto que los usuarios son más exigentes en el servicio de educación que les satisfice y beneficie en sus fundamentales necesidades. Es por ello que las organizaciones educativas, ofrecen al mercado sus productos y/o servicios de educación aplicando tecnologías sofisticadas con capacidad de respuesta.

Toda organización, para el logro de sus metas y su supervivencia institucional, es obtener la perspectiva de los cliente, para ello es necesario la aplicación de diversas estrategias en el marco de la gestión administrativa, dependiendo de sus dimensiones de planificación, organización, dirección y de control, con el marketing como herramienta de innovación y formulación de estrategias para el logro de los objetivos, y solo así lograr la aprobación de los clientes o usuarios, y solo así brindar la calidad que asegure la perpetuación en el mercado y la generación de ganancias, hasta convertirlo en un estilo de vida, donde las estrategias apunten al conocimiento de los estilos de vida de los clientes y usuarios como sus gustos, preferencias, confort, siendo la comunicación una fortaleza que se debe mantener en todo tiempo entre la empresa y los clientes-usuarios (Tacuche, 2018).

Fundamentándose en este contexto se realizarán los cambios pertinentes para satisfacer sus necesidades, gracias a las empresas; siguen consolidándose en su rubro, en educación las Universidades de Oxford, Instituto de Tecnología de California, Universidad de Stanford, Instituto Tecnológico de Massachusetts (Tacuche, 2018). Estas organizaciones manifiestan que una efectiva gestión

administrativa es un buen soporte para la excelencia académica, siempre considerando en todo momento las necesidades propias del educando o usuarios.

La competitividad que vivencian las escuelas al brindar su servicio actualmente es notoria, el uso de mayor tecnología en todos los hogares con manejo de nuevos entornos virtuales ha ocasionado que los padres de familia y estudiantes estén mejor informados (Alfaro y Mendoza, 2018). Ahora buscan establecimientos educativos que garanticen una buena formación técnica, humana y conceptual a fin de los educandos puedan enfrentarse a los desafíos del mundo actual.

En la IEEAAC de Tumbes, se observa que los directivos hacen intentos por aplicar técnicas y principios administrativos que proporcionen resultados, considerando a la gestión administrativa orientada a brindar calidad en el servicio educativo. En los momentos actuales, se enfrentan con nuevos paradigmas de gestión en el servicio educativo, ante nuevos retos institucionales por la calidad del servicio. Los directivos deben tener nuevas competencias y habilidades administrativas, así como mayor preparación, compromiso e identidad corporativa; que lo conduzca a su decidida implementación de nuevas prácticas administrativas, a brindar calidad, y que del servicio a estudiantes y padres de familia, donde los usuarios se sienta seguros y que mediante el trabajo institucional de sus directivos y docentes, preparen y forman estudiantes para los nuevos tiempos; con capacidades técnicas, de formación y de tecnología para continuar con estudios superiores y anticiparse a los cambios del entorno.

Formulación del problema.

Problema general

¿De qué manera incide la gestión administrativa sobre la calidad del servicio en la institución educativa Mariscal Andrés Avelino Cáceres Tumbes, Perú, 2021?

Problemas específicos

1. ¿De qué manera incide la planeación sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”, Perú, 2021?

2. ¿De qué manera incide la organización sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Bello Cáceres”, Perú, 2021?
3. ¿De qué manera incide la dirección sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Bello Cáceres”, Perú, 2021?
4. ¿De qué manera incide el control sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Bello Cáceres”, Perú, 2021?

El presente estudio se fundamenta en principios y leyes de administración, concretamente en el amplio conocimiento de la gestión administrativas y sus funciones fundamentales y la calidad del servicio con sus dimensiones tangibles e intangibles, que permitirán determinar la incidencia de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio en la institución educativa. Este nuevo aporte intelectual ampliara el conocimiento de la ciencia administrativa. En su desarrollo, se emplearán métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos de medición aprobados por estudiosos y que han verificado la validez y confiabilidad en estudios investigativos similares.

En este estudio se aplicaron los métodos cuantitativo y analítico. “La recolección de la información se realizó mediante cuestionarios determinándose su confiabilidad aplicándose el Alfa de Cronbach”. El procesamiento de la información se realizó con el Programa SPSS. Este procedimiento metodológico nos condujo a la contrastación de la hipótesis de la investigación. “Asimismo, servirá de un gran aporte para el estudio de problemas similares, y de aplicación posterior por otros investigadores”.

Este estudio permitirá penetrar el conocimiento específicamente en la implicancia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en la IEEAAC. Sus resultados de la investigación, permitirá sugerir alternativas que posibiliten una mayor implicancia entre dichas variables, que tienda a una excelente gestión administrativa repercutiendo en una calidad del servicio que el interesado espera. Asimismo, su ejecución del trabajo permitirá graduarme de Maestro en Gestión Pública.

En su ejecución pretende mantener y mejorar excelentes las relaciones humanas entre directivos, estudiantes y padres de familia, mediante una excelente calidad del

servicio en educación, consecuentemente para el progreso y desarrollo de la sociedad, fundamentándose en personas con mejores competencias para asumir responsabilidades en cualquier tipo de organización.

Objetivo general.

Determinar la incidencia de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Bello Cáceres” Tumbes, Perú, 2021.

Objetivos específicos

1. Describir la incidencia de la planeación sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Bello Cáceres”, Perú, 2021.
2. Explicar la incidencia de la organización sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Bello Cáceres”, Perú, 2021.
3. Analizar la incidencia de la dirección sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Bello Cáceres”, Perú, 2021.
4. Explicar la incidencia del control sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Bello Cáceres”, Perú, 2021.

II. ESTADO DEL ARTE (Revisión de la Literatura)

2.1. Bases teórico- científicas

2.1.1. Gestión administrativa

Ivancevich, Lorenzi, y Skinner (1996) dicen. “La gestión es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa”.

Asimismo, estos autores refieren que, “En la gestión, los directivos utilizan ciertos principios que les sirven de guía en este proceso. La perspectiva de la gestión desde el punto de vista de las personas tiene otro significado adicional”.

Lo expuesto se expresa al interés de los colaboradores que trabajan y cooperan con el gestor y que los direcciona para el logro de las metas institucionales. Entendiéndose que los colaboradores es el recurso núcleo de la organización.

Sánchez (2005) indica. “Que la gestión administrativa se asocia a la prácticas, organización, sistemas y procedimientos que facilitan el flujo de información para la toma de decisiones, el control, la evaluación y la dirección estratégica del negocio” (p. 32). Explicándose a la gestión administrativa como un conjunto de estrategias que se ejecutan, para conseguir competitividad y productividad en el negocio.

La gestión es un conjunto integrado, como sistema, de acción y estructura, que permiten orientar a la empresa hacia mejores resultados. Dados los diversos orígenes de las escuelas, tradiciones y prácticas técnicas en nuestros países, el concepto de gestión suele estar asociado a términos como administración, gerencia (management) y control de gestión. (Sánchez, 2005, p. 32). Según lo esbozado, la gestión es un conjunto de acciones que admitirá a la empresa tener un mayor crecimiento respecto a lo económico.

Ivancevich et al. (1996) manifiestan. “En el proceso integrado, por regla general, por las funciones de gestión administrativa, básicas”.

Los gerentes que desempeñan la función de planeación definen las metas, fijan las estrategias para alcanzarlas y trazan planes para integrar y coordinar las actividades. Los gerentes también son responsables de disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización. Denominamos organización a esta función. Cuando los gerentes organizan, determinan qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones. En todas las organizaciones las personas y el gerente deben trabajar con ellas y a través de ellas para alcanzar las metas de la organización. Esta es la función de dirección. Los gerentes dirigen cuando motivan a sus subordinados, influyen en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, eligen el mejor canal de comunicación o de cualquiera otra manera se ocupan del comportamiento de los empleados. (Robbins y Coulter, 2014, p. 37)

La última función de la administración es la de control. Después de fijar las metas (planeación), formular los planes (planeación), decidir el esquema estructural (organización) y contratar, capacitar y motivar al personal (dirección), es preciso evaluar si las cosas van como estaba previsto. Hay que comparar el desempeño real con las metas fijadas con antelación. Si hay desviaciones significativas, es deber de la administración retomar las riendas del desempeño. Este proceso de vigilar, comparar y corregir es lo que entendemos por la función de control. (Robbins y Coulter, 2014, p. 37)

La gestión administrativa implica conocimiento y aplicación de técnicas administrativas con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos previamente; entre muchas técnicas se precisan las siguientes:

Cardona y Zambrano (2014) definen, al liderazgo como el conjunto de habilidades mediante las cuales, se puede gerenciar un establecimiento determinado. En base a ello, es que dichas capacidades directivas generan un actuar con mayor influencia, dentro de un grupo de personas. La capacidad de liderazgo de una persona, no sólo puede ser medida por el

nivel de dirección que se tiene, sino que se ve muy relacionada con los resultados que puedan ser obtenidos. En base a lo mencionado, es que se pueden llegar a desarrollar posibles soluciones a los conflictos. (Cardona & Zambrano, 2014)

Los indicadores que refieren al liderazgo, son los siguientes: la dirección, el estímulo a la excelencia, el estímulo al trabajo en equipo y la solución de conflictos. La dirección tiene que ver, con el sobrellevar a un grupo de personas, en miras de que se desarrollen actividades específicas, manteniendo un equipo eficiente. Esto puede ser alcanzado, en base a estímulos de gestión, que promuevan la excelencia de resultados. Así mismo, los estímulos no sólo tienen que ser dirigidos a la persona individual, sino que deberían de incluir al grupo o equipo. De esta forma, es que en conjunto se podrán solucionar problemas, en donde, en muchos de los casos, están relacionado con la buena organización que ha tenido el líder, con el grupo. (Cardona y Zambrano, 2014)

Cardona y Zambrano (2014) señalan que la participación. “Es el proceso en el que los colaboradores demuestran su involucramiento laboral institucional”. Es decir con el compromiso, una persona llega a tener una mayor influencia en la calidad de servicio brindado y en sentirse como propio, a la institución a la que pertenece. Los indicadores más resaltantes de esta se encuentra el involucramiento laboral, compromiso con la productividad, la identificación y compatibilidad de objetivos entre empresa – trabajador.

El compromiso con la productividad, concierne a que los colaboradores de la organización, se centren en mejorar su rendimiento, no sólo por un pago, sino por una mejora al ofrecer el servicio. La compatibilización y coordinación de intereses, entre la organización y el individuo, soportan a que los cambios que sufran, ambas partes, serán motivados por una búsqueda de cambio, búsqueda de mejora o en el mejor de los casos, el trabajo en equipo, para intercambiar información necesaria, que conlleve a alcanzar la solución a un problema. (Cardona y Zambrano, 2014)

Pérez y Zafra (2018) señalan que las políticas administrativas, son aquellos elementos que caracterizan al ambiente laboral, principalmente, relacionado con las reglas o características del trabajo. Es de esta forma que, hasta el horario de apertura, suele ser influyente en el alcance de la satisfacción o no. Estas, no sólo deberán de ser impuestas por la junta directiva o deberán de basarse en lo estipulado por otras organizaciones, sino que se tendrán que analizar las condiciones de los trabajadores y el contexto real de la organización, para poder establecer políticas que vayan acorde a las necesidades de la misma. (Pérez y Zafra, 2018)

Los indicadores que caracterizan a las políticas administrativas, son: el reconocimiento laboral por la institución, el disgusto con el horario y las normas de la institución. Si es que se hace referencia al reconocimiento laboral por la institución, se habla acerca de la calidad de atenciones que tiene la empresa, con el colaborador. Así mismo, el horario de atención, deberá de ir acorde con el pago que es estipulado por la empresa. En tanto que, la preceptiva de la misma, suele ser típica y no suele demandar más de los límites, al colaborador. (Pérez y Zafra, 2018)

Pérez y Zafra (2018) señalan que las relaciones sociales, corresponden al grado de comunicación o interacción que tiene un colaborador, con su contraparte. Es de la misma forma, en la que las interacciones suelen ser de forma positiva y evitando en los más mínimo, los roces o discusiones". El buen ambiente laboral y la buena interacción entre las partes, corresponde a mejorar la calidad de los trabajos individuales y colaborativos que se lleguen a generar. Esto se debe a que, trabajos en conjunto, con personas con las que se tiene imposibilidad para la comunicación, son trabajos que no obtienen resultados eficientes. (Pérez y Zafra, 2018)

Las relaciones sociales, son descritas por los siguientes indicadores: el entorno con compañeros de trabajo, las relaciones personales con colegas y la solidaridad en el ambiente de trabajo. El entorno con los compañeros de trabajo, corresponde a contar con un ambiente, en donde se permita la interacción y la transmisión de información entre las pares. Este de esta forma, en que las relaciones personales, deberán de ser entendidas como una colaboración solidaria, con el objetivo de

solucionar un problema complejo que involucra a más de un área. (Pérez y Zafra (2018)

Pérez y Zafra (2018) lo definen como el grado de evolución que han tenido los colaboradores de una determinada institución. Esto conlleva a que el individuo se sienta bien con la decisión de haber tomado, con respecto al trabajar en un determinado puesto laboral, en una empresa específica. Una institución no sólo se centre en brindar oportunidades comunicativas y demás, sino que se ahonde en la posibilidad de que la persona, pueda crecer como profesional. (Pérez y Zafra, 2018)

Indicándose que se brinde la posibilidad de obtener ascensos laborales y no demostrar que ello sólo es alcanzado, por una selección de gustos y preferencias. Los indicadores que describen a la dimensión en estudio, son: el sentirse cansado y el sentirse bien consigo mismo. La sensación de agotamiento, corresponde a que los colaboradores realicen actividades que no son de su gusto y su preferencia, estableciendo que se lleguen a sentir mal consigo mismos.

Pérez y Zafra (2018) aseveran. “Que, hace referencia a la forma en cómo un colaborador desarrolla cierta actividad. De esta forma, es que se puede llegar a sentir aburrimiento, en la resolución de cierta acción, generando de esta forma, una calidad de trabajo, mala”.

En tanto Reaño (2019), indica. “Es una dimensión que se centra en el cómo, es que el trabajador, abarca la realización de una determinada acción, generando de esta forma, una evaluación cuantitativa y cualitativa de la misma”. Los indicadores que se describen a la dimensión desempeño de tareas, son: el sentirse útil y el aburrimiento en el trabajo. La sensación de utilidad, corresponde a la manera en cómo es que un trabajador le satisface desarrollar alguna tarea en específico; en tanto que, el aburrimiento y el fastidio, corresponde el nivel de jerarquía que se le brinda, a la mejora de la misma.

Pérez y Zafra (2018) puntualizan. “La relación con la autoridad, es aquella valoración que se tiene, con respecto al trato con los superiores. En otras palabras, viene a estar relacionado con la calidad de comunicación transversal que un

colaborador llegue a desarrollar”. Estas relaciones con los superiores, son muy importante, en la comunicación de ideas para brindar la solución a un determinado problema, desde el enfoque de un colaborador.

Mientras que, esta opinión es brindada. “Cuando se cuenta con aceptación, por parte de la autoridad, brindando la potestad de opinar y siendo asequible a mantener un trato cordial y de importancia, con el subordinado” (Reaño, 2019).

2.1.2. Calidad del servicio.

Tigani (2006), dice: El servicio, es cualquier trabajo hecho por una persona en beneficio de otra.

Esta definición nos hace claro que quienes de alguna manera están dependiendo de nuestro trabajo, son nuestros clientes sin importar si están de éste u otro lado del mostrador (Tigani, 2006, p. 26).

Ivancevich et al. (1996) afirmaron. Es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente. Las organizaciones de servicio han de determinar que beneficios esperan recibir los clientes y han de procurar producir los servicios que puedan colmar sus expectativas. (p. 618).

Chiang (2014) describe las siguientes características: a. Son las personas más importantes para cualquier organización; b. Un cliente no depende de usted, es usted quien depende del cliente, c. Un cliente no interrumpe su trabajo, sino que es la finalidad del mismo, d. No le está haciendo ningún favor al servirle, sino que ese es su obligación. e. Son seres humanos llenos de necesidades y deseos. Su labor es satisfacerlos, f. Merecen el trato más amable y cortés, g. Representan el fluido vital de la organización, sin ellos la organización no tendría razón de ser. (Chiang, 2014)

Zeithmanl, Parasuraman y Berry, (1993, pp. 23- 24), identificaron diez criterios dimensionales:

Elementos tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

Fiabilidad. Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Capacidad de respuesta. Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido

Profesionalidad. Posesión de las destrezas y conocimiento de la ejecución del servicio.

Cortesía. Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.

Credibilidad. Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que provee.

Seguridad. Inexistencia de peligro, riesgo o dudas

Accesibilidad. Accesible y fácil de contactar

Comunicación. Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender así como escucharlos.

Comprensión del cliente. Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Ivancevich et al. (1996) a continuación, lo citan:

Confiabilidad: consistencia en el rendimiento y en la seriedad.

Tangibles: evidencia física del servicio.

Sensibilidad: buena voluntad de los empleados o rapidez en la prestación del servicio.

Seguridad: conocimiento y capacidad del personal para transmitir confianza y seguridad.

Empatía: cuidado y atención individualizada. (p. 631)

Fernández (2015), expresa que la calidad de los servicios públicos podría ser conceptualizada como el nivel apropiado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio. La calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Se relaciona con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, eficacia, corrección y rapidez. Se sustentan en la calidad que brindan los servidores públicos.

El servicio puede fracasar durante su prestación, debido a la alta interacción entre las personas, la cual, si no está adiestrada para responder la prestación, hará que el servicio tenga prestaciones totalmente diferentes. Los cambios de ánimo del usuario y del que presta el servicio, influyen sobre el resultado final del proceso. (Fernández, 2015)

El servicio se experimenta por inmensidad de tiempos y se caracteriza por la mejora continua sin la obligación de redefinirlo; cada oferta de servicio puede ser enmendada. En general, sea para servicios o servicios públicos, es mucho más espinoso gestionar la calidad de un servicio que la de un producto. Los servicios presentan un número mayor de particularidades que los productos, y sobre todo, dichas características resultan más visibles. En los servicios no hay marcha atrás, son prestaciones que se producen y se consumen en el mismo instante; son únicas, buenas o malas, es decir, y su efecto subsiste en la mente del usuario, determinando su percepción; es por eso que una prestación defectuosa no se puede reparar, ni cambiar, por ello, la categoría que tienen las personas que brindan el servicio, de hacerlo bien a la primera. (Fernández, 2015)

Todo servicio público debe brindarse con calidad, es decir debe realizarse de forma correcta y eficiente, satisfaciendo las necesidades y expectativas del usuario que los utiliza. Ya que un servicio puede funcionar con total eficacia, pero sino responde a las necesidades de los consumidores, no puede ser considerado de calidad. Por lo tanto, es necesario que este pueda ser evaluado, porque es la única forma de conocer la forma en que se brindan los servicios y a partir de ello, poder tomar decisiones que puedan mantener o mejorar la calidad. El mejorar la calidad de los servicios públicos

es uno de los desafíos más importantes de la Administración Pública. Las pequeñas cosas, los pequeños detalles, son factores que definen las diferencias en la atención al usuario y hacen que un servicio se brinde con calidad. (Fernández, 2015).

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), “puntualizan que, caemos con frecuencia, en la tentación (y a veces lo consideramos distinguido) de ver la tecnología como un servidor diabólico. El computador arroja impersonales cartas impresas y confusos estados de cuentas, incluso, contesta el teléfono. Y el llamado toque personal parece que va desapareciendo en ese desorden. En realidad, la tecnología, concebida y utilizada sabiamente, constituye una fuerza liberadora que hace posible el logro de un servicio mejor. La tecnología correcta utilizada de forma correcta es parte integral de la prestación de las características del servicio que los clientes esperan; es decir: elementos tangibles, habilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía”. (Zeithmanl, Parasuraman y Berry, 1993)

Es muy angustioso indicar el concepto de calidad de servicio educativo, pues depende del análisis estructural y teniendo en cuenta las diversas gestiones, con el compromiso adecuado y según los pilares de la gestión administrativa, buscar la calidad de servicio en educación, que alcanza, a través de una buena base estructural económica.

Palacios (1996) sostiene:

Que la meta institucional escolar solo se basa a las disposiciones que se aplican a los estudiantes, donde reflexionan calidad si sus pupilos logran premios o ganadores de concursos de contenidos, o el ingreso a los programas educativos, becas, ingreso a las universidades o institutos, eso es calidad educativa, alcanzados gracias a la manifestación de calidad de sus docentes.

Condezo (2001) indica. “La calidad dentro de sus componentes se basa en diversos criterios como los indicadores, variables que implican los resultados en la calidad;

estos permiten representar el logro, en lo administrativo, y curricular, aplicado a los efectos curriculares de una institución”.

2.2. Antecedentes.

Campos y Lozada (2011) en su tesis:

Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo, de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. En sus conclusiones, señalaron que las deficiencias en la calidad de los servicios y de atención a los usuarios en la biblioteca Pedro Moncayo, se debe a la aplicación deficiente de los manuales de gestión administrativa de parte el personal y los directivos, debido a que este no ha sido socializado adecuadamente. El 52% de los usuarios considera la calidad de los servicios y de atención en un nivel regular, donde los factores como la calidad de las respuestas a las inquietudes de orden técnico y la oportunidad de respuestas a las solicitudes de atención tienen el mayor peso valorativo de la calidad.

Chiliqinga (2013), en su trabajo titulado:

La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán, 2013. Concluyó que, los procedimientos administrativos y financieros de sector textil no se han adecuado a los nuevos enfoques de la gestión de los recursos humanos, pero a la vez no cuentan sistemas para el control de las unidades administrativas de las empresas, poniendo un fuerte énfasis solo en los aspectos productivos. Esta deficiencia ocasiona contar con inventarios poco eficientes, lo que se traduce en una incertidumbre sobre el rendimiento económico y financiero que esperan los accionistas de las empresas.

Quispe (2019) en su investigación. “Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad de El Agustino 2019”. Concluyó que existe una correlación directa, fuerte entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad; indica la existencia de una correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio con un rho de Spearman de 0,874 y

una significatividad estadística de 0,000; Una correlación entre la gestión administrativa y la eficiencia en el servicio con un rho de Spearman de 0,398 y una significatividad estadística de 0,000; Una correlación entre la gestión administrativa y la relevancia del servicio con un rho de Spearman de 0,766 y una significatividad estadística de 0,000. Una correlación entre la gestión administrativa y pertinencia en el servicio con una rho de Spearman de 0,808 y una significatividad estadística de 0,000; y una correlación entre la gestión administrativa y satisfacción en el servicio con una rho de Spearman de 0,734 y una significatividad estadística de 0,000.

Alfaro y Mendoza (2018) en su tesis. Relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 80014 Juan Pablo II, Trujillo. Obtuvo como resultado que el 43.3% de los padres de familia encuestados se encuentran insatisfechos con la gestión Institucional, y sólo el 56.7% se encuentran satisfechos. El 35.8% de los encuestados se encuentran insatisfechos con la calidad del servicio brindado por la institución educativa, y el 64.2% se encuentran satisfechos". Las dimensiones de la gestión institucional: evaluación de la gestión institucional y capacitación del personal con la calidad del servicio encontramos que no están relacionadas linealmente puesto que el nivel de significancia es **mayor** que 0,05 ($0,678 > 0.05$). Mientras que las dimensiones: el clima institucional y el desempeño docente si están relacionadas linealmente pues el nivel de significancia es **menor** que 0,05 ($0,017 < 0.05$) con la calidad de servicio educativo. Resultados que lleva a la reflexión y a la toma de decisiones en búsqueda de fortalecer estas dimensiones para la mejora de los aprendizajes, compromiso de gestión que hoy en día tiene que cumplir toda institución educativa.

Tacuche (2018), en su tesis titulada. "Gestión administrativa y calidad de servicio de la institución educativa N° 32282, San Miguel, Lauricocha, 2018". "Su objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de la institución educativa. Concluyó que existe relación positiva débil significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la institución educativa, con un nivel de significancia de pc (0,049)

$< p(0,05)$. $Rho = 0,425$. Entonces podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula”.

Calero (2015) en su trabajo. Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015. Concluyó que la adecuada dirección de la gestión administrativa es concordante con la calidad de los servicios, donde el personal debe adoptar conductas y procedimentales para una adecuada planificación y organización, con liderazgo desde los directivos para comprometer a todos los servidores al logro de los objetivos. La calidad de servicios desde la perspectiva de los ciudadanos de Huaral está determinada por la oportunidad de los servicios de baja policía, Serenazgo y obras con calidad técnica y de ingeniería bien ejecutados, donde el factor del gasto y el avance de ejecución presupuestal es poco valorado siempre que los otros factores de calidad se cumplan.

Elera (2010) en su trabajo. Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao. Con una muestra de 148 educandos de 5° de secundaria, 63 docentes y 148 padres de familia, con un diseño descriptivo correlacional transversal. Determinó que según la opinión de los padres de familia se da una relación significativa entre las variables de estudio, aunque el coeficiente de correlación es positivo en un nivel débil, encontrándose al establecer la relación entre las dimensiones: evaluación de la gestión, clima institucional, capacitación del personal, desempeño docente y la variable calidad del servicio educativo.

Silva y Martínez (2017) en su trabajo Gestión administrativa y la toma de decisiones en la municipalidad provincial de Zarumilla, región Tumbes, 2016. Concluyeron que las funciones de organizar, dirigir y controlar se derivan de la planificación en la medida en que estas se ejecutan las decisiones de planificar. En el contexto municipal se desempeñan las funciones administrativas con destrezas técnicas, conceptuales y humanas que conlleven a la toma de decisiones con mayor efectividad y complejidad administrativa. Tuvo por objetivo determinar en qué medida la gestión administrativa permite mejorar la toma de decisiones en la municipalidad. Se demostró con la hipótesis en que la gestión administrativa ha permitido

mejorar significativamente la toma de decisiones en la municipalidad; obteniéndose resultados con un nivel de bueno, de 61,8 % en la gestión administrativa y en la toma de decisiones 42.7 %.

2.3. Definición de términos básicos

Análisis del desempeño.

Verificar que exista una deficiencia de desempeño y determinar si tal deficiencia debería rectificarse mediante capacitación o a través de algún otro medio como transferir al colaborador (Dessler, 2009).

Calidad del servicio

Es la conformidad de los servicios con las especificaciones y expectativas del cliente (Ivancevich et al., 1996, p. 618).

Comunicación.

Transferencia de información comprendida de una a otra persona (emisor/codificador y receptor /decodificador) (Pintado, 2014).

Eficacia.

Hacer las cosas correctas o realizar actividades de tal forma que se logren los objetivos de la organización (Robbins y Coulter, 2014).

Equipo de trabajo.

Grupo en el que los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de las aportaciones por individuo (Robbins y Judge, 2009).

Identidad corporativa

Conjunto de características centrales, perdurables y distintivas de una organización, con las que la propia organización se autoidentifica (a nivel introspectivo) y se autodiferencia (de las otras organizaciones de su entorno) (Capriotti, 2009).

Intangibilidad del servicio: Expresan que son prestaciones y experiencias más que objetos, se hace sumamente difícil establecer especificaciones precisas para su elaboración que permitan estandarizar su calidad Zeithmaml et al (1993, p. 17).

Gestión administrativa

Conjunto de acciones- soporte con las que los gerentes habrán de desarrollar y ejecutar las actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo (principios de la administración, planear, organizar, dirigir, ejecutar, monitorear, controlar, evaluar y contrastar) (Pintado, 2014).

Modelo de proceso dinámico de la calidad de servicio.

Se basa en la premisa de que las percepciones y expectativas del cliente respecto de la calidad del servicio cambian con el transcurso del tiempo, pero cualquier momento determinado son una función de sus expectativas anteriores sobre lo que sucederá y lo que debería suceder durante el encuentro de servicio, así como el servicio real entregado en el último contacto (Kotler y Keller,(2012, p. 374).

Resiliencia

Capacidad de mantener inmune en los entornos socialmente desajustados o negativos. Es la fortaleza psicosocial de una persona que permite que el personal no se vea afectado o influenciado o influenciado por comportamientos patológicos del contexto (Pintado, 2014).

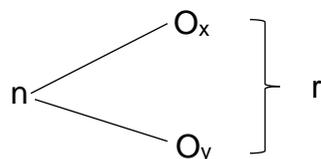
III. MATERIALES Y METODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

Investigación aplicada, ya que se buscará aplicar los conocimientos que se encuentren, con respecto a las variables del estudio, referenciando las teorías existentes para cuál es el comportamiento de la gestión administrativa en la calidad del servicio en la IEEAAC de Tumbes, Perú (Cohen y Gómez, 2019).

Así mismo, el tipo de estudio diseño descriptivo – correlacional y de diseño no experimental y transversal. Es considerado correlacional, debido a que se analizará el comportamiento de las variables y el grado de relación que tiene una variable con respecto a otra. Es considerado no experimental, y transversal debido a que no se hará la manipulación alguna de las dos variables evaluadas y la aplicación del cuestionario, será realizado por única vez (Cohen y Gómez, 2019).

Diseño de contrastación de hipótesis:



Dónde:

n = muestra

O_x = Variable gestión administrativa.

O_y = Variable calidad del servicio.

r = Relación entre variables

3.2. Población, muestra y muestreo

Población

Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla la investigación (Carrasco, 2019).

En la investigación en curso, estuvo constituida por dos poblaciones, la primera conformada por 10 colaboradores entre directivos y personal administrativo de la IEAAC. La segunda población conformada por 354 estudiantes.

Tabla 1: Población estudiantil por sección y grado

Grado/sección	1°	2°	3°	4°	5°
A	36	38	36	36	33
B	35	39	36	29	36

Fuente: Unidad de Registro – IEAAC.

Muestra.

Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población (Carrasco, 2019).

La primera muestra dirigida a 10 personas (Directivos y empleados fue intencional por haberse considerando los mismos elementos de la población. La segunda muestra se determinó aplicándose la fórmula pertinente (Wittkoski, 2000). (Ver Tabla 4)

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(E)^2 (N - 1) + (p.q)Z^2}$$

En donde:

N = tamaño de la población = 354

z = nivel de confianza = 95% = 1.96

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada = 50%

q = probabilidad de fracaso = 50%

e = error máximo admisible = 5%

n = muestra = 185

n= 185

Tabla 2: Muestra estudiantil por sección y grado

Grado/sección	1°	2°	3°	4°	5°
A	19	20	19	19	17
B	18	20	19	15	19

Fuente: Unidad de Registro - IEAAC

Muestreo.

Teniendo en cuenta las características de ambas muestra, en la primera muestra es censal, utilizándose el muestreo no probabilístico, aplicándose la encuesta a todos los elementos de la población. En la segunda se utilizó el muestreo probabilístico dirigido a los estudiantes según la sección y el grado a quienes tuvieron las mismas probabilidades de aplicarse la encuesta, en el horario de estudio.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos**Métodos.**

Método cuantitativo. debido a que la información estuvo procesada por medio de la estadística descriptiva y la estadística inferencial, en el que se hará uso del Alfa de Cronbach, Coeficiente de Spearman, Tablas de frecuencia.

Método analítico.

Método que se utilizó, sobre todo al momento del procesamiento de toda la información recopilada a través de una variada documentación, durante la primera etapa del proyecto, la misma que una vez seleccionada se catalogará y se extraerán los temas.

Método sintético.

Se utilizará durante la elaboración de las conclusiones, las mismas que permitieran elaborar recomendaciones para dar solución al problema planteado en la investigación. También se utilizará al momento de evaluar las figuras, las entrevistas y al momento de elaborar el resumen en el marco teórico.

Método deductivo

Es un método científico que considera que la conclusión está implícita en las premisas. Por lo tanto, supone que las conclusiones siguen necesariamente a las premisas: si el razonamiento deductivo es válido y las premisas son verdaderas, la conclusión sólo puede ser verdadera, se aplicó para obtener la base teórica y conceptual de la investigación.

Método inductivo

Infiere los hechos observados basándose en la ley general (a diferencia del deductivo, en el cual se formulan leyes a partir de hechos observados). El inductivo nos sirve para inferir las conclusiones importantes a partir de hechos observables.

Técnicas

Se emplearán las siguientes técnicas (Bernal, 2010).

Análisis documental

Se revisaron, analizaron y cuestionaron la información relacionada a las variables contenida en textos, artículos científicos e informes, compilándose la información fichas bibliográficas.

Encuestas

Se aplicaron dos cuestionarios uno por cada variable, aplicándose tipo entrevista a las dos muestras determinadas: la primera estuvo dirigida a directivos y empleados, la segunda a estudiantes, previa autorización del representante de la institución educativa. (Ver Anexo 5)

Instrumento

En el análisis documental se utilizaron fichas bibliográficas, permitiendo consignar información contenida en los textos y artículos científicos.

En técnica de la encuesta, considerando las dos muestras, se construyeron dos cuestionarios, estructurándose cada uno con 12 ítems, valorándolos con la escala de Likert, aplicándose tipo entrevista. (Ver Anexo 3 y 4)

3.4. Procesamiento y análisis

Recolección

Se extrajeron la información contenida en los diferentes textos y/o revistas, para construir el estado de arte, luego se efectuó la recopilación de datos aplicándose una encuesta, para ello se diseñaron dos cuestionarios con 12 ítems por variable aplicándose cada uno de los elementos de cada muestra.

Procesamiento

Después de efectuar la recopilación de los datos y realizar la tabulación de la información de las encuestas empleándose el software SPSS, para el procesamiento de la información tabulada, cuyos resultados se presentaron en frecuencias e indicadores. cuadros respectivos.

Análisis

La información obtenida como consecuencia de los procesos descritos se discutió fundamentándose con la información del estado de arte que se cimienta las bases teóricas – científicas de las variables y en los antecedentes investigativos generándose nueva información que ha permitido explicar las variables, contrastar la hipótesis y alcanzar el objetivo general y específicos del estudio.

Confiabilidad del instrumento.

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. La fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el Alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. (Welch y Comer, 1988)

Cuanto más cerca de 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra de investigación (Welch y Comer, 1988).

En el cálculo de la fiabilidad del instrumento de medición, se determinó una prueba piloto, constituida por 10 directivos y empleados y 30 estudiantes de la institución educativa, dirigido a una muestra de 12 preguntas para cada una de las variables,

Tabla 3: Estadísticos de fiabilidad gestión administrativa

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
0.964	0.964	12

Fuente: Prueba Piloto.

Tabla 4: Estadísticos de fiabilidad Variable Calidad del servicio

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
0.961	0.961	12

Fuente: Prueba Piloto.

Se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.964 para la variable gestión administrativa y para la calidad del servicio fue 0.961. “Afirmándose que en los dos casos existe confiabilidad interna del instrumento de medición por cuanto el resultado es cercano a la unidad, de acuerdo a la teoría”. (Ver Tabla 3. 4 y Anexo 6).

3.5. Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

La gestión administrativa incide directamente sobre la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres” Tumbes, Perú, 2021.

Hipótesis específicas

1. La planeación incide directamente sobre la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021

2. La organización incide directamente sobre la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021.
3. La dirección incide directamente sobre la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021.
4. El control incide directamente sobre la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021.

3.6 Operacionalización de variables

Variable Independiente: Gestión administrativa

Definición conceptual

Es el conjunto de actividades que se realizan para dirigir una organización mediante una conducción idónea de tareas, esfuerzos y recursos. Con el objeto de prevenir problemas y alcanzar los objetivos propuestos (Ivancevich, Lorenzi, y Skinner, 1996)

Definición operacional

La medición de la gestión administrativa, se realizó a través de las dimensiones: planeación, organización, dirección y control conjuntamente con sus indicadores, estructurándose un cuestionario de 12 ítems, valorándolas con la escala de Likert: “De acuerdo 3; Indeciso 2; En desacuerdo 1”, aplicándose tipo entrevista a los directivos y personal administrativo en horarios de labor. (Tabla 5)

. Tabla 5: Dimensiones e ítems de gestión administrativa.

Dimensiones		Ítems	Instrumento y escala de medición
Planeación	. Plan estratégico	1,	Cuestionario
	. Toma de decisiones	2	Escala de Likert
	. Plan operativo.	3	De acuerdo 3 Indeciso 2 En
Organización	. Estructura	4	Desacuerdo 1
	. Funciones	5	
	. Documentos de gestión.	6	
Dirección	. Liderazgo	7	
	. Motivación	8	
	. Comunicación	9	
Control	. Evaluación	10	
	. Control financiero	11	
	. Control de información	12	

Fuente: Cuestionario.

Variable dependiente: Calidad del servicio

Definición conceptual

Es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente (Ivancevich, Lorenzi y Skinner, 1996).

Definición operacional

El instrumento de medición empleado en la variable fue el cuestionario donde se estructuraron 12 ítems en base a las dimensiones indicadores, valorándolas con la escala de Likert: De acuerdo 3; Indeciso 2; En desacuerdo 1; aplicándose tipo entrevista a los estudiantes de los tres niveles: inicial, primaria y secundaria, en horas de receso, a través de medios digitales.

Tabla 6: Dimensiones e ítems de calidad del servicio.

Dimensiones		Ítems	Instrumento de medición
Elementos tangibles	. Infraestructura	1	Cuestionario Escala de Likert 3 = De acuerdo; 2 = Indeciso; 1= En Desacuerdo
	. Mobiliario	2	
	. Personal	3	
Fiabilidad y capacidad de respuesta	. Expectativas	4	
	. Satisfacción	5	
	. Estimulación	6	
Seguridad	. Profesionalismo	7	
	. Amabilidad	8	
	. Predisposición	9	
Empatía	. Efectividad	10	
	. Asertividad	11	
	. Trato personalizado	12	

Fuente: Cuestionario.

Las matrices de consistencia y operacionalización se observan en los Anexos 1 y 2.

IV.RESULTADOS Y DISCUSION

4.1 Resultados

Para el objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres” Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 7: Incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio

Nivel	Gestión Administrativa			Calidad de Servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	28 a 36	7	70.0	28 a 36	110	59.5
Medio	20 a 27	2	20.0	20 a 27	47	25.4
Bajo	12 a 19	1	10.0	12 a 19	28	15.1
Totales		10	100.0	185		100.0

Fuente: Encuesta.

La gestión administrativa que midió las dimensiones de la planeación, la organización, la dirección y el control tuvo respuestas de nivel alto del 70,0%, nivel medio fueron del 20,0% y tan solo del 10,0% en el bajo con una incidencia en la calidad del servicio de nivel alto 59,5% en nivel medio 25,4% y en el nivel bajo de 15,1% como resultados de la encuesta aplicada en la IEEAAC, Tumbes, Perú, 2021.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: La gestión administrativa incide directamente sobre la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres” Tumbes, Perú, 2021.

Estas afirmaciones se pueden corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,453 con significación bilateral de 0,001 indicándonos que existió incidencia directa y positiva de nivel medio entre las variables del estudio. Por lo tanto, acepta la hipótesis del trabajo para el objetivo general.

Tabla 8: Coeficiente entre gestión administrativa y calidad de servicio

Rho de Spearman		Gestión Administrativa	Calidad del Servicio
Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación		.453
	Sig. (bilateral)		0.001
	N		185
Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	.453	
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	10	

Significación bilateral de 0,01

Fuente: Encuestas

La interpretación del coeficiente Rho de Spearman nos dice que para valores cercanos a la unidad la existencia de una relación de asociatividad muy fuerte, a medida que se acerca al cero (0) el grado de asociatividad se debilita, dependiendo del signo positivo relación directa o negativo manifiesta una relación inversa, aceptando la hipótesis de trabajo del objetivo general.

Se utiliza la Rho de Spearman para evaluar la asociación entre dos variables que tienen categorías ordinales. Las categorías ordinales tienen un orden natural, como por ejemplo pequeño, mediano y grande, alto, medio, bajo. El coeficiente puede variar de -1 a +1. (Rodó, 2020)

Para el objetivo específico 1: Explicar la incidencia de la organización sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021.

La dimensión que analizó la planeación tuvo como indicadores el plan estratégico, la toma de decisiones y el plan operativo con resultados de nivel alto del 60,0%, para el nivel medio fueron del 30,0% y nivel bajo del 10,0% con una incidencia en

calidad del servicio de nivel alto del 59,5% para el nivel medio fue de 25,4% y para el nivel bajo de 15,1% como resultados de la encuesta aplicada en la institución educativa.

Tabla 9: Incidencia de la planeación en la calidad de servicio

Nivel	Planeación			Calidad de Servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	7 a 9	6	60.0	28 a 36	110	59.5
Medio	5 a 6	3	30.0	20 a 27	47	25.4
Bajo	3 a 4	1	10.0	12 a 19	28	15.1
Totales		10	100.0	185		100.0

Fuente: Encuesta.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: La planeación incide directamente sobre la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Bvelino Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021.

Se aprobó la hipótesis del objetivo estratégico 1 por cuanto al calcular el coeficiente ρ (Rho) se obtuvo un 0,355 con un nivel de significación bilateral de 0,003 indicándonos que existió una incidencia débil entre las variables de estudio por cuanto muchas veces la planeación no se llega a sociabilizar en toda la comunidad educativa.

Tabla 10: Coeficiente entre la planeación y la calidad de Servicio

Rho de Spearman		Calidad del Servicio	Planeación
Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación		.355
	Sig. (bilateral)		.003
	N		10
Planeación	Coeficiente de correlación	.355	
	Sig. (bilateral)	.003	
	N	185	

Significación bilateral de 0,01

Fuente: Encuestas

Para el objetivo específico 2: Explicar la incidencia de la organización sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 11: Incidencia de la organización en la calidad de servicio

Nivel	Organización			Calidad de servicio			
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%	
Alto	7 a 9	7	70.0	28 a 36	110	59.5	
Medio	5 a 6	2	20.0	20 a 27	47	25.4	
Bajo	3 a 4	1	10.0	12 a 19	28	15.1	
Totales		10	100.0			185	100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión que investigó la organización con los indicadores sobre la estructura, las funciones y los documentos de gestión, tuvieron respuestas de nivel alto del 70,0% para el nivel medio del 20,0% y para el nivel bajo fueron del 10,0% con una incidencia en la calidad del servicio de nivel alto del 59,5% para el nivel medio fue de 25,4% y para el nivel bajo de 15,1% como resultados de la encuesta aplicada en la organización educativa del Ejército “Andrés Avelino Cáceres” Tumbes.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: La organización incide directamente sobre la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021.

Resultados que los podemos afirmar mediante el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,455 con una significación bilateral de 0,002 indicando que existió una incidencia directa y positiva de mediana intensidad entre las variables de estudio, concluyendo en aceptar la hipótesis del objetivo específico 2.

Tabla 12: Coeficiente entre la organización y la calidad del servicio

Rho de Spearman		Calidad del Servicio	Organización
Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación		.455
	Sig. (bilateral)		.002
	N		10
Organización	Coeficiente de correlación	.455	
	Sig. (bilateral)	.002	
	N	185	

Significación bilateral de 0,01

Fuente: Encuestas

Para el objetivo específico 3: Analizar la incidencia de la dirección sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 13: Incidencia de la Dirección en la calidad de servicio.

Nivel	Dirección			Calidad de servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	7 a 9	6	60.0	28 a 36	110	59.5
Medio	5 a 6	3	30.0	20 a 27	47	25.4
Bajo	3 a 4	1	10.0	12 a 19	28	15.1
Totales		10	100.0		185	100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión que trabajó la dirección con los indicadores: el liderazgo, la motivación y la comunicación tuvieron respuestas de nivel alto del 60,0%, en nivel medio del 30,0% y en el bajo del 10,0% con una incidencia en la calidad del servicio de nivel alto del 59,5% para el nivel medio fue de 25,4% y para el nivel bajo de 15,1% como resultados de la encuesta aplicada en la institución educativa.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: La dirección incide directamente sobre la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021.

Se acepta la hipótesis del objetivo específico 3, por cuanto al calcular el coeficiente ρ (Rho) resultó en un 0,267 con significación bilateral de 0,004 indicándonos que existió una relación de incidencia entre las variables de bajo nivel de asociatividad, respuesta que muchas veces la dirección toma medidas sin coordinar con los colaboradores de la institución.

Tabla 14: Coeficiente entre la dirección y la calidad de servicio

Rho de Spearman		Calidad del servicio	Dirección
Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación		.267
	Sig. (bilateral)		.004
	N		10
Dirección	Coeficiente de correlación	.267	
	Sig. (bilateral)	.004	
	N	185	

Significación bilateral de 0,01

Fuente: Encuestas

Para el objetivo específico 4: Explicar la incidencia del control sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Bello Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 15: Incidencia del control en la calidad de servicio

Nivel	Control			Calidad de servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alto	7 a 9	6	60.0	28 a 36	110	59.5
Medio	5 a 6	2	20.0	20 a 27	47	25.4
Bajo	3 a 4	2	20.0	12 a 19	28	15.1
Totales		10	100.0	185		100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión que desarrolló el control en la gestión administrativa tuvo como indicadores a la evaluación, el control financiero y de la información, experimentó un nivel alto de las respuestas con un 60,0% para el nivel medio y bajo con 20,0% respectivamente, con una implicancia en la calidad del servicio de nivel alto del

59,5% para el nivel medio fue de 25,4% y para el nivel bajo de 15,1% como resultados de la encuesta aplicada en la institución educativa del Ejército “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 4: El control incide directamente sobre la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021.

Con estos resultados se acepta la hipótesis del objetivo, por tener un $p(\text{Rho})$ de 0,056 con significación bilateral de 0,008 nos indicó que existe incidencia entre las variables, pero de un grado muy bajo, esto se explica por las actividades propias del sistema de control que interviene en cada actividad de la institución.

Tabla 16: Coeficiente entre el Control y la Calidad de Servicio

Rho de Spearman		Calidad del servicio	Control
Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación		.056
	Sig. (bilateral)		.008
	N		10
Control	Coeficiente de correlación	.056	
	Sig. (bilateral)	.008	
	N	185	

Significación bilateral de 0,01
Fuente: Encuestas

4.2. Discusión

Para el objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres” Tumbes, Perú, 2021.

La gestión administrativa que midió las dimensiones de la planeación, la organización, la dirección y el control tuvo respuestas de nivel alto del 70,0% área el nivel medio fueron del 20,0% y tan solo del 10,0% para el nivel bajo.

Con un $p(\text{Rho})$ de 0,453 con significación bilateral de 0,001 indicándonos que existió incidencia directa y positiva de nivel medio entre las variables de estudio, aceptándose la hipótesis de trabajo para el objetivo general.

Tacuche, (2018) en su tesis concluyó, “que existe relación positiva débil significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio Lauricocha, 2018, con un nivel de significancia de $(0,049 < 0,05)$ y $p(\text{Rho})$ de 0,425”.

Existen coincidencias entre la investigación realizada en la institución “Mariscal Andrés Avelino Cáceres” Tumbes-Perú 2021 y las realizadas por Tacuche, (2018) en Lauricocha.

Para el objetivo específico 1: Describir la incidencia de la planeación sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021.

La dimensión que analizó la planeación tuvo como indicadores el plan estratégico, la toma de decisiones y el plan operativo con resultados de nivel alto del 60,0%, en el nivel medio 30,0%, en el nivel bajo del 10,0% con un $p(\text{Rho})$ de 0,355 con un nivel de significación bilateral de 0,003 indicándonos que existió una incidencia débil entre las variables del estudio.

Silva y Martínez, (2017) en su tesis concluyeron que las funciones de organizar, dirigir y controlar se derivan de la planificación en la medida en que estas llevan a la práctica las decisiones de planificar.

Existen similitudes entre los hallazgos de la investigación realizada en la institución educativa del Ejército “Mariscal Andrés Avelino Cáceres” Tumbes-Perú 2021 y los descubrimientos de Silva y Martínez, (2017) en la provincia de Zarumilla.

Para el objetivo específico 2: Explicar la incidencia de la organización sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021.

La dimensión que investigó la organización con los indicadores sobre la estructura, las funciones y los documentos de gestión, tuvieron respuestas de nivel alto del 70,0% para el nivel medio del 20,0% y para el nivel bajo fueron del 10,0% Con resultados del ρ (Rho) de 0,455 con una significación bilateral de 0,002 indicando que existió una incidencia directa y positiva de mediana intensidad entre las variables estudiadas.

Para Jimenez, Ruesta, & Saavedra, (2020) en su trabajo de tesis concluyen que se puede afirmar que es necesario incluir mejoras que van desde rediseñar interfaces gráficas de usuario amigable de usuario amigable, normalizar las bases de datos, rediseñar los reportes, hasta implementar nuevas soluciones en los sistemas y/o aplicativos.

Se hallaron aproximaciones entre los resultados de la investigación en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres” Tumbes-Perú 2021 y las conclusiones que arribaron los tesisistas Jimenez, Ruesta, & Saavedra, (2020).

Para el objetivo específico 3: Analizar la incidencia de la dirección sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021.

La dimensión que trabajó sobre la dirección con los indicadores sobre el liderazgo, la motivación y la comunicación tuvieron respuestas de nivel alto 60,0%, el medio del 30,0% y el bajo del 10,0% se acepta la hipótesis del objetivo específico 3, con ρ (Rho) de 0,267 revelándose que existió una relación de incidencia entre las variables con bajo nivel de asociatividad, respuesta que muchas veces la dirección toma medidas sin coordinar con los colaboradores de la institución.

Para Núñez, (2019) en su trabajo concluyó que “la influencia de las capacidades administrativas de las directoras fue del 45,63% y sobre la percepción de alta calidad en el servicio que se brinda en las instituciones educativas del nivel inicial de la UGEL 07”.

Presentaron similitudes los hallazgos encontrados por el autor en la institución educativa del Ejército “Mariscal Andrés Avelino Cáceres” Tumbes-Perú 2021 y los resultados descubiertos de Muñez, (2019).

Para el objetivo específico 4: Explicar la incidencia del control sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021.

La dimensión que desarrolló el control en la gestión administrativa tuvo como indicadores a la evaluación, el control financiero y de la información, experimentó un nivel alto de las respuestas con 60,0%, medio y bajo con 20,0% respectivamente, aceptando la hipótesis de trabajo con un Rho de Spearman de 0,056 con significación bilateral de 0,008 nos indicó que existe incidencia entre las variables, pero con un grado muy bajo.

Chiliquinga (2013), en su tesis titulada en los procedimientos administrativos y financieros de sector “no se han adecuado a los nuevos enfoques de la gestión de los recursos humanos, pero a la vez no cuentan sistemas para el control de las unidades administrativas de las empresas”.

Se presentaron coincidencias entre los hallazgos en la investigación ejecutada en la organización educativa del ejército de Tumbes, Perú 2021 y los resultados que arribaron los trabajos de Chiliquinga, (2013) en Tulcán, Ecuador.

V. CONCLUSIONES

1. La gestión administrativa que midió las dimensiones de la planeación, la organización, la dirección y el control tuvo contestaciones de nivel alto del 70,0% con una incidencia en la calidad del servicio con 59.5%. Reafirmandose con un ρ (Rho) de 0,453 y significación bilateral de 0,001 indicándonos que existió incidencia directa y positiva de nivel medio entre las variables de estudio, aceptándose la hipótesis del objetivo general.
2. La función que analizó la planeación con sus indicadores el plan estratégico, la toma de decisiones y el plan operativo obtuvo resultados de nivel alto de 60,0%, incidiendo en la calidad del servicio expresada con el 59.5%. Corroborándose con el ρ (Rho) de 0,355 y nivel de significación bilateral de 0,003 indicándonos que existió una incidencia débil entre las variables presentadas; aceptándose la hipótesis del objetivo específico 1.
3. La dimensión organización con sus indicadores: estructura, funciones y los documentos de gestión, tuvieron respuestas de nivel alto del 70,0% para el nivel medio del 20,0% incidiendo en la calidad del servicio en el orden de 59.5% y en nivel medio 25.4%. Con resultados del Rho de Spearman de 0,455 y significación bilateral de 0,002 aceptándose la hipótesis planteada e indicando que existió una incidencia directa y positiva de mediana intensidad entre las variables aprendidas.
4. La dimensión dirección con sus indicadores sobre el liderazgo, la motivación y la comunicación tuvieron respuestas de nivel alto del 60,0%, en nivel medio 30,0% teniendo una incidencia en la calidad del servicio con 59.5% en el nivel alto y en nivel medio 25.4%; corroborándose con un Rho de Spearman de 0,267

indicándonos que existió una relación de incidencia entre las variables con bajo nivel de asociatividad; aceptándose la hipótesis para el objetivo específico 3.

5. La dimensión que desarrolló el control en la gestión administrativa tuvo como indicadores la evaluación, el control financiero y de la información, experimentó un nivel alto de las respuestas con un 60,0% para el nivel medio y bajo con 20,0% respectivamente, aceptando la hipótesis, con un ρ (Rho) de 0,056 y significación bilateral de 0,008 lo cual nos indicó que existió incidencia entre las variables, pero con un grado muy bajo.

VI.RECOMENDACIONES

1. Las autoridades de la organización educativa del Ejército “Mariscal Andrés Avelino Cáceres” Tumbes, programar cursos de capacitación en los temas relacionados a la gestión administrativa y promover la participación de todos los estamentos para lograr mejores resultados en beneficio de los estudiantes y de la colectividad.
2. Mejorar las relaciones entre los involucrados en la preparación del plan estratégico, plan operativo y la toma de decisiones, mediante la comunicación y participación para lograr mejores resultados institucionales.
3. Diseñar una estructura organizacional que sirva de soporte a las funciones y/o tareas en los puestos de trabajo de las unidades administrativas a fin que contribuya a los objetivos de la institución
4. La dimensión dirección con los indicadores sobre el liderazgo, la motivación y la comunicación tuvieron una implicancia bastante baja requiriéndose de manera urgente mejorar las relaciones entre los involucrados para beneficio institucional.
5. La dimensión que desarrolló el control en la gestión administrativa tuvo como indicadores la evaluación, el control financiero y de la información siempre serán vistas con un grado muy bajo de implicancia, haciéndose prioritario que los involucrados comprendan el papel preponderante del control institucional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, H. L. E. y Mendoza, A. M. (2018). Relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 80014 Juan Pablo II de la ciudad de Trujillo. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. México: Pearson - Prentice Hall.
- Calero, M. (2015). Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015". Ancash, Perú: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_
- Campos, E. y Lozada, C. (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011: Propuesta alternativa. (tesis de pregrado). Ibarra, Ecuador: Universidad Técnica del Norte. Obtenido de <http://docplayer.es/8015604->
- Capriotti, P. P. (2009). "Branding Corporativo: Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa. Chile: Colección de libros de la empresa".
- Cardona, D. y Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. Universidad Cooperativa de Colombia, 1(30), 184 - 189. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S012359231400117X?token=CC56ABB734A703FF4077ED9AF9B4D86408ECB63DC73D70387F1AB2EFFB7E7283A73D5AE8FF00984507732E716708DCAE>
- Carrasco, D. S. (2019). Metodología de la Investigación Científica. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

- Chiang, F. (2014). Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatan San Marcos. Quetzaltenango, Guatemala: Rafael Landívar.
- Chiliquina, E. (2013). a gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán, 2013. Carchi, Ecuador: Universidad Politécnica Estatal de Carchi. Obtenido de <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/121>
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). Metodología de la investigación, Para que? Buenos Aires, Argentina: Teseo. Obtenido de http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/26/COLLAS_FREDDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Condezo. (2001). La calidad y sus componentes. Cuba: Habanito.
- Dessler, G. (2009). Administración de recursos humanos. México: Mc Graw Hill.
- Elera, R. (2010). Gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao". (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010_Elera_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%ABblica%20de%20Callao.pdf
- Fernández, L. (2015). Sistemas de archivosy clasificación de los documentos. Madrid, España: Tutor formación.
- Ivancevich, J. M., Lorenzi, P., & Skinner, S. J. (1996). Gestión: Calidad y competitividad. Colombia: IRWIN.
- Kotler, P. y Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. Mexico: Pearson Education. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7215/SAEZ_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palacios (1996). Calidad en las instituciones educativas. Revista pedagógica San Marquina, 2(1), 12 - 15.
- Pérez, Y. y Zafra, E. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio centrla de esterelización del hospitan Santa Rosa 2017. Lima, Perú: UniversidadNorbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2717/TEISIS>

- [%20P%c3%a9rez%20Yolanda%20-%20Zafra%20Emilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)
- Pintado, P. E. (2014). Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano. Lima, Perú: denis Morzán.
- Quispe, O. C. (2019). Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad El Agustino. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Reaño, R. (2019). relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la universidad nacional de san agustín de arequipa 2018 (Tesis de posgrado). Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9358/RIMrecrv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2014). Administración. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación.
- Sánchez, J. (2005). Influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional: Un estudio comparativo de tres universidades. Lima, Perú: Universidad Nacional ;ayor de San Marcos.
- Silva, L. J. L., y Martínez Melgar, M. M. (2017). Gestión administrativa y la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Región Tumbes. Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
- Tacuche, M. B. L. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Institución Educativa N° 32282 "San Miguel" Lauricocha, 2018. Perú: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
- Tigani, D. (2006). Excelencia en el servicio. Liderazgo 21.
- Welch y Comer. (1988). Quantitative methods for publi administration. USA. Obtenido de USA: Books/Cole Publishing Co. doi:10:O534108881/ 13: 9780534108885
- Wittkoski. (2000). Manual para la Formulación y evaluación de proyectos de Inversión. Lima - Perú: Cooperación Técnica del BID- ATN/ME-7138-PE.
- Zeithmanl, V. A., Parasuraman, A., y Berry, L. L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. . Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021.

Problema	Objetivos	Hipótesis
<p>Problema general ¿De qué manera incide la gestión administrativa sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres” Tumbes, Perú, 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿De qué manera incide la planeación sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”? ¿De qué manera incide la organización sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”? ¿De qué manera incide la dirección sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”? ¿De qué manera incide el control sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”? 	<p>Objetivo general Determinar la incidencia de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres” Tumbes, Perú, 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la incidencia de la planeación sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”. Determinar la incidencia de la organización sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”. Determinar la incidencia de la dirección sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”. Determinar la incidencia del control sobre la calidad del servicio en la institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”. 	<p>Hipótesis general La gestión administrativa incide sobre la calidad del servicio educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> La planeación incide directamente sobre la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”. La organización incide directamente sobre la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”. La dirección incide directamente sobre la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”. El control incide directamente sobre la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”.

Anexo 2: Matriz de operacionalización

“Título: “Incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021”

	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones e indicadores		Instru escala c
			Dimensiones	Indicadores	
te a	Es el conjunto de actividades que se realizan para dirigir una organización mediante una conducción idónea de tareas, esfuerzos y recursos. Con la finalidad de prevenir problemas y alcanzar los objetivos propuestos (Ivancevich, Lorenzi, & Skinner, 1996).	La variable gestión administrativa, se medirá mediante sus dimensiones de planeación, organización, dirección y control conjuntamente con sus respectivos indicadores, de cuyos contenidos teóricos se estructurará un cuestionario de 12 ítems, empleándose la escala de Likert: De acuerdo 3; Indeciso 2; En desacuerdo 1; instrumento de medición que será aplicado tipo encuesta a los directivos y personal administrativo en sus respectivas oficinas en horarios de trabajo.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Plan estratégico - Toma de decisiones - Plan operativo 	Instrum Cuestion Fichas b Escala c 3 = De a 2= Indec 1 = En d
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura - Funciones - Documentos de gestión 		
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Motivación - Comunicación 		
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación - Control financiero - Control de información 	

Anexo 2: Matriz de operacionalización.

“Título: “Incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Bello Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021”

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones e	
			Dimensiones	
<p>Variable dependiente:</p> <p>Calidad del servicio</p>	<p>“Es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente” (Ivancevich, Lorenzi, & Skinner, 1996)</p>	<p>La medición de los datos de la variable calidad del servicio, se realizó mediante un instrumento del cuestionario que estructurará en base a las dimensiones, conteniendo 12 preguntas. “Empleándose la escala de Likert: De acuerdo 3; Indeciso 2; En desacuerdo 1; aplicándose tipo entrevista a los estudiantes de los tres niveles: inicial, primaria y secundaria, en horas de receso, a través de medios digitales”.</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad y capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>-</p>

Anexo 3: Cuestionario a directivos y personal administrativo

Buenos días

Con el propósito de medir “la gestión administrativa de la institución educativa del Ejército Mariscal Andrés Avelino Cáceres” Tumbes, Perú. “A continuación, se presenta un conjunto de ítems, el mismo que solicitamos nos responda con sinceridad”.

Este cuestionario no implica ningún sistema de control institucional, y su objetivo es académico. La valoración de los ítems:

3	2	1
De acuerdo (DA)	Indeciso (I)	En desacuerdo (ED)

Variable: Gestión administrativa				
N°	Planeación			
1	¿En la planeación estratégica se involucra la participación plena de los trabajadores?			
2	¿Se considera las opiniones y participación de los trabajadores en la toma de decisiones?			
3	¿Los planes operativos son definidos en función a los planes estratégicos?			
Organización				
4	¿La estructura organizacional está definida en base a los objetivos institucionales?			
5	¿Los directivos y empleados cuentan con las competencias y habilidades para un buen desempeño de sus funciones?			
6	Los instrumentos de gestión están actualizados (ROF, MOF, CAP, PAP, otros)			
Dirección				
7	¿Existe un liderazgo de participación plena con todos los colaboradores?			
8	¿La motivación es una constante en el quehacer institucional?			
9	¿Los canales de comunicación son efectivos en la jerarquía institucional?			
Control				
10	¿Los trabajos asignados son evaluados en base a estándares de calidad?			
11	¿Las medidas de control financieros están claramente definidas?			
12	¿El control de la información institucional está sistematizada?			

Anexo 3: Cuestionario a estudiantes

Buenos días

Con el objetivo de medir “la calidad del servicio en la institución educativa del Ejército Mariscal Andrés Avelino Cáceres” Tumbes, Perú, 2021. “A continuación, se presenta un conjunto de interrogantes, el mismo que solicitamos su respuesta con sinceridad”.

“Este instrumento no implica ningún sistema de control institucional y su propósito es académica”. Observándose su valoración:

3	2	1
De acuerdo (DA)	Indeciso (I)	En desacuerdo (ED)

Variable: Calidad del servicio				
N°	Elementos tangibles			
1	¿La infraestructura, equipos e instrumentos que disponen la institución educativa son adecuados para el servicio educativo?			
2	¿La información que se exhibe en las vitrinas y en el material impreso es exacta y completa			
3	¿El personal directivo y empleados tienen apariencia pulcra en prestación del servicio educativo?			
Fiabilidad y capacidad de respuesta				
4	¿La educación que se imparte en la institución educativa, responde a los beneficios y necesidades de los alumnos?			
5	¿Se estimula la creatividad e interés de aprender en los educandos?			
6	¿El estudiante se siente satisfecho con el servicio educativo que brinda la Institución educativa?			
Seguridad				
7	¿Los colaboradores de la institución educativa cuentan con las competencias y habilidades para desempeñar sus funciones establecidas en los documentos de gestión?			
8	¿Se promueve la participación plena de los estudiantes en el proceso enseñanza aprendizaje?			
9	¿Los colaboradores cuentan con actitud positiva y la predisposición al brindar un servicio educativo?			
Empatía				
10	¿Considera que los canales de comunicación interna están bien definidos, en todos los niveles organizacionales?			
11	¿Se cuenta con una política institucional de escucha activa en el momento de solicitar un servicio?			
12	¿Se brinda un trato personalizado como estudiante de la institución educativa?			

Muchas gracias

Anexo 4: Autorización para ejecución de tesis

Anexo 5: Autorización para ejecución de tesis

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tumbes, 30 julio de 2021

Carta N° 002- 2021/BMLLT

Señor : Tte Crl EP Carlos Cesar DELGADO ZAPATA.

Director de la Institución Educativa del Ejército "Mariscal Andrés Bello Cáceres".-
TUMBES

Asunto : Autorización para ejecución de tesis.

Es grato dirigirme a Ud., para saludarlo y comunicarle que, egresado de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, y siendo mi objetivo optar por el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, y para este propósito debiendo desarrollar una tesis: "Incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en institución educativa "Mariscal Andrés Bello Cáceres", Tumbes, Perú, 2021".

Motivo por el cual solicito a Ud., la debida autorización para aplicar las técnicas de campo y recopilar otra información pertinente de su representada y de esta manera culminar con éxito mi propósito académico.

Concedor de alto espíritu de colaboración, quedo de usted.

Atentamente


Br. Baltazar Martín Uanos Torres
Maestrante
DNI N° 43320209

Institución Educativa del Ejército "Mariscal Andrés Bello Cáceres"		
R E C I B I D O		
Reg. N°	Folios 01	
Fecha	Hora	Min
	10:00	20:00

30 JUL 2021



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL EJÉRCITO
"MARISCAL ANDRÉS AVELINO CÁCERES"
Creado con R.D. N° 00576-98**

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU – 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Tumbes, 03 de agosto del 2021.

Oficio N° 029 - I.E.E. "M.A.A.C" – D – 21.

Señor : Br. BALTAZAR MARTIN LLANOS TORRES
Asunto : AUTORIZA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA
REALIZACIÓN DE TESIS
Referencia : Carta N° 002 – 2021/BMLLT

Tengo a bien de dirigirme a Ud. en nombre de la Institución Educativa del Ejército "Mariscal Andrés Avelino Cáceres", así mismo, en función al documento de la referencia se autoriza a que aplique los instrumentos para la Realización de tesis "Incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en Institución Educativa "Mariscal Andrés Avelino Cáceres", Tumbes, Perú. 2021.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para testimoniarle las muestras de mi especial consideración y deferente estima personal.

Atentamente



O - 224733178 - O+
CARLOS C. DELGADO ZAPATA
TTE CRL EP
DIRECTOR I.E.E. "MAAC"

Prol. Francisco Navarrete S/N – Villa Militar "El Mirador" – Teléfono: 525516

Anexo 5: Análisis de confiabilidad

Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,964	,964	12

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Varianzas de elemento	,233	,233	,233	,000	1,000	,000	12
Covarianzas entre elementos	,161	,100	,233	,133	2,333	,004	12

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
30,00	24,000	4,899	12

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
¿La planeación estratégica se formula con la participación plena de los trabajadores?	2,70	,483	10
¿Se considera las opiniones y participación de los trabajadores en la toma de decisiones?	2,30	,483	10
¿Los planes operativos son definidos en función a los planes estratégicos?	2,70	,483	10
¿La estructura organizacional está definida en base a los objetivos institucionales?	2,30	,483	10
¿Los directivos y empleados cuentan con las competencias y habilidades para el desempeño de sus funciones y/o tareas?	2,70	,483	10
¿Los documentos de gestión están actualizados (ROF, MOF, CAP, PAP, otros)	2,30	,483	10
¿Existe un liderazgo de participación plena con todos los colaboradores?	2,70	,483	10
¿La motivación es una constante en el quehacer institucional?	2,30	,483	10
¿Los canales de comunicación son efectivos en la jerarquía institucional?	2,70	,483	10
¿Los trabajos asignados son evaluados en base a estándares de calidad?	2,30	,483	10
¿Las medidas de control financieros están claramente definidas?	2,70	,483	10
¿El control de la información institucional esta sistematizada?	2,30	,483	10

Calidad del servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,961	,961	12

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N° de elementos
Varianza de elemento	,210	,202	,217	,015	1,074	,000	12
Covarianzas entre elementos	,140	,083	,217	,134	2,625	,004	12

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
30,20	21,062	4,589	12

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
¿El mobiliario, equipos e instrumentos que disponen la institución educativa son adecuados para el servicio educativo?	2,73	,450	30
¿La información que se exhibe en las vitrinas y en el material impreso es exacta y completa?	2,30	,466	30
¿El personal directivo y empleados tienen apariencia pulcra en prestación del servicio educativo?	2,73	,450	30
¿La educación que se imparte en la institución educativa, responde a los intereses y necesidades de los estudiantes?	2,30	,466	30
¿Se estimula la creatividad e interés de aprender en los estudiantes?	2,73	,450	30
¿El estudiante se siente satisfecho con el servicio educativo que brinda la Institución educativa?	2,30	,466	30
¿Los colaboradores de la institución educativa cuentan con las competencias y habilidades para desempeñar sus funciones establecidas en los documentos de gestión?	2,73	,450	30
¿Se promueve la participación plena de los estudiantes en el proceso enseñanza aprendizaje?	2,30	,466	30
¿Los colaboradores cuentan con actitud positiva y la predisposición al brindar un servicio educativo?	2,73	,450	30
¿Considera que los canales de comunicación interna están bien definidos, en todos los niveles organizacionales?	2,30	,466	30
¿Se cuenta con una política institucional de escucha activa en el momento de solicitar un servicio?	2,73	,450	30
¿Se brinda un trato personalizado como estudiante de la institución educativa?	2,30	,466	30