

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Gestión administrativa, Dirección Regional de Educación
y calidad del servicio al personal docente, institutos superiores
públicos, Provincia Tumbes, 2022**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciado en
Administración**

Autora. Piscoya Torres, Katherin Gabriel

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Gestión administrativa, Dirección Regional de Educación y
calidad del servicio al personal docente, institutos superiores
públicos, Provincia Tumbes, 2022**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Aguilar Chuquizuta Darwin (presidente)

Código ORCID: 0000-0001-6721-620X

Mg. Gonzales Palomino Jhony (secretario)

Código ORCID: 0000-0002-3608-5865

Mg. Luis Rodas Cobos José (vocal)

Código ORCID: 0000-0002-4540-5154

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Gestión administrativa, Dirección Regional de Educación y
calidad del servicio al personal docente, institutos superiores
públicos, Provincia Tumbes, 2022**

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

Est. Piscoya Torres, Katherin Gabriel (Autora)

Código ORCID: 0000-0002-6397-2179

Dr. Benavides Medina Augusto Oswaldo (Asesor)

Código ORCID: 0000-0002-3017-7945

Tumbes, 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

fce-sccacademica@untumbes.edu.pe

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los 22 días del mes noviembre del dos mil veinticuatro, siendo las 16:00 horas, en el auditorio Álvarez Camacho, de la Facultad de Ciencias Económicas, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 537-2022/UNTUMBES, docentes: Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta (Presidente) Mg. Jhony Cristhian Gonzales Palomino (Secretario) Mg. José Luis Rodas Cobos, (Vocal), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina, como **Aesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: Gestión administrativa, Dirección Regional de Educación y calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022-, para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, presentada por la bachiller: **Piscoya Torres, Katherin Gabriel**, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller: APROBADO con calificativo: BUENO.....

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, queda **APROBADA** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 16 horas 45 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 22 de noviembre del 2024

Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta
DNI N°: 43812667
Código ORCID N° 0000-0001-6721-620X
Presidente

Mg. Jhony Cristhian Gonzales Palomino
DNI N°: 41903986
Código ORCID N°0000-0002-3608-5865
secretario

Mg. José Luis Rodas Cobos
DNI N°: 7294917
Código ORCID N°0000-0002-4540-5154
Vocal

C.c
Jurados (5)
Aesor (a)
Int.
Archivo (Decanato)

Gestión administrativa, Dirección Regional de Educación y calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022

por Katherin Gabriel Piscoya Torres



Dr. Benavides Medina Augusto Osvaldo
ORCID 0000-0002-3077-7945
Docente-Aesor

Fecha de entrega: 26-nov-2024 12:16p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2313232955

Nombre del archivo: TESIS_-_26.11.24.docx (4.81M)

Total de palabras: 20876

Total de caracteres: 117151

Gestión administrativa, Dirección Regional de Educación y calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

21% INDICE DE SIMILITUD	19% FUENTES DE INTERNET	4% PUBLICACIONES	12% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	 Dr. Benavides Medina Augusto Oswaldo CFCID 0000-0002-3017-7945 Docente-Asesor	9%
2	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante		5%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet		2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet		1%
5	www.untumbes.edu.pe Fuente de Internet		1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante		1%
7	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet		<1%
8	115744.tcywjlis.asia Fuente de Internet		<1%

9	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet		<1%
10	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante		<1%
11	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante		<1%
12	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	 Dr. Benavides Medina Augusto Cavelido CROD 0000-0002-3017-7945 Docente-Aesor	<1%
13	www.theibfr.com Fuente de Internet		<1%
14	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante		<1%
15	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet		<1%
16	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet		<1%
17	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet		<1%
18	Submitted to Universidad Da Vinci de Guatemala Trabajo del estudiante		<1%
19	Submitted to unap Trabajo del estudiante		<1%

20	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1%	
21	Submitted to Universidad Tecnica De Ambato- Direccion de Investigacion y Desarrollo , DIDE Trabajo del estudiante	<1%	
22	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet		<1%
23	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	Dr. Enevides Medina Augusto Oswaldo ORCID 0000-0002-3017-7945 Docente-Asesor	<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias: < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

Al Todopoderoso y a la Virgen María por su constante guía y protección. A mis padres, Tomas Piscoya y María Torres, por impartirme valiosas lecciones, brindarme orientación para superarme y por inculcarme principios, valores que han sido fundamentales en mi desarrollo personal, permitiéndome contribuir al bienestar de los demás y alcanzar mis metas académicas.

Agradezco sinceramente a mis queridos hermanos y hermanas por ser mi apoyo incondicional en este camino. Quiero expresar un reconocimiento muy especial a alguien que ocupa un lugar único en mi corazón: mi amado Robin M. Su amor incondicional y su apoyo constante han sido la luz que me impulsa cada día a seguir adelante. Gracias por ser mi refugio, mi inspiración y mi mayor fortaleza.

Katherin Piscoya Torres

Autora

AGRADECIMIENTO

Mis más sinceros agradecimientos están dirigido a la Universidad Nacional de Tumbes nuestra alma mater e institución que nos abrió sus puertas. A mi asesor Dr. Benavides Medina, Augusto Oswaldo por brindarme su apoyo y conocimientos científicos. Así mismo a todos los docentes universitarios quienes con su ayuda desinteresada brindaron información relevante para el desarrollo de la investigación.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
INDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRAC.....	xvi
I. INTRODUCCIÓN	
17.....	
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	27
2.1. Bases teórico – científicas	27
2.1.1. Gestión Administrativa	27
2.1.2. Calidad del servicio	32
2.2. Antecedentes	36
2.2.1. Internacionales.....	36
2.2.2. Nacionales	38
2.2.3. Local	40
2.3. Definición de términos básicos	43
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	45
3.1. Hipótesis	45
3.1.1. Hipótesis general	45
3.1.2. Hipótesis específicas	45
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.....	47
3.3. Población, muestra y muestreo.....	49
3.3.1. Población	49
3.3.2. Muestra	50
3.3.3. Muestreo	53
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos.....	53
3.4.1. Métodos	53
3.4.2. Técnicas.....	55

3.4.3.	Instrumentos	56
3.5.	Procesamiento y análisis	57
3.5.1.	Procesamiento de datos	57
3.5.2.	Análisis de datos.....	58
3.6.	Definición y operacionalización de las variables	59
3.6.1.	Gestión administrativa.....	59
3.6.2.	Calidad del servicio.....	61
3.7.	Confiabilidad del instrumento.....	63
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	65
4.1.	Resultados.....	65
4.2.	Discusión	75
V.	CONCLUSIONES	82
VI.	RECOMENDACIONES.....	84
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
VIII.	ANEXOS.....	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1. Población DRE Tumbes.....	49
Tabla2. Personal docente de los institutos superiores públicos, Tumbes.	50
Tabla3. Muestra de distribución proporcional por instituto público (Tecnológico y Pedagógico)	52
Tabla4. Escala valorativa de la variable Gestión Administrativa.....	58
Tabla5. Escala valorativa de la variable Calidad de Servicio.....	58
Tabla6. Dimensiones e indicadores de la variable gestión administrativa 60	
Tabla7. Dimensiones e indicadores de la variable calidad del servicio... 62	
Tabla8. “Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento” ... 63	
Tabla9. Confiabilidad de la variable Gestión administrativa.....	64
Tabla10. Confiabilidad de la variable Calidad del Servicio	64
Tabla11. Implicancia de la gestión administrativa en la calidad del servicio 65	
Tabla12. Correlación entre la variable gestión administrativa y calidad del servicio.....	66
Tabla13. Implicancia de la planeación en la calidad del servicio	67
Tabla14. Correlación entre planeación y calidad del servicio	68
Tabla15. Implicancia de la organización en la calidad del servicio	69
Tabla16. Correlación entre organización y calidad del servicio	70
Tabla17. Implicancia de la dirección en la calidad del servicio	71
Tabla18. Correlación entre dirección y calidad del servicio	72
Tabla19. Implicancia del control en la calidad del servicio.....	73
Tabla20. Correlación entre control y calidad del servicio.....	74

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.	95
Anexo 2: Matriz de operacionalización.	97
Anexo 3: Fichas Bibliográficas	99
Anexo 4: Carta solicitud de autorización para ejecución de tesis	100
Anexo 5: Aceptación de autorización para ejecución de tesis	101
Anexo 6: Cuestionario de la variable Gestión administrativa	102
Anexo 7: Cuestionario de la variable Calidad del servicio	104
Anexo 8: Análisis de confiabilidad para la variable gestión administrativa 106	
Anexo 9: Análisis de confiabilidad para la variable calidad del servicio .	107
Anexo 10: Rho de Spearman.....	108
Anexo 11: Validación de juicios de expertos.....	109
Anexo 12: Proceso de aplicación de encuestas de la variable gestión administrativa y calidad del servicio	115

RESUMEN

Esta investigación se propuso determinar la implicancia de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022. Se empleó una metodología aplicada, cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. La población de interés comprendió a 51 colaboradores administrativos y 106 docentes de institutos superiores públicos no universitarios. Considerando como muestra a 51 colaboradores administrativos y a 51 docentes, de los cuales 32 pertenecieron al Instituto Tecnológico y 19 docentes al Instituto Pedagógico. Se empleó la técnica de la encuesta, mediante el cuestionario, diseñado específicamente para cada variable, cada uno compuesto por 12 ítems destinados a medir la respectiva variable de estudio. Se observó en los resultados que la variable gestión administrativa muestra un nivel alto del 52.9%, seguido por el nivel medio con un 25.5% y el nivel bajo con un 21.6%. En tanto en la calidad del servicio, alcanzo un nivel alto del 47.1%, un nivel medio del 31.4%, y un nivel bajo del 21.6%. Estos resultados acentúan que una escasa eficiente gestión administrativa en una institución pública puede degradar la calidad de servicio debido a problemas como la falta de coordinación interna, la asignación inadecuada de recursos, la carencia de capacitación para el personal, procesos desorganizados y sistemas obsoletos. Estos problemas afectan directamente la capacidad de la institución para ofrecer servicios de manera eficiente y satisfactoria, perjudicando la experiencia del usuario y disminuyendo la efectividad global de la entidad en la prestación de servicios públicos. Esta investigación concluyo que existe una correlación positiva considerable entre las variables, respaldada por un P valor de 0.001 y un coeficiente Rho de Spearman de 0.708, lo que confirma la aceptación de la hipótesis planteada en el estudio.

Palabras clave: Gestión, calidad, planeación, organización, dirección y control.

ABSTRAC

The purpose of this research was to determine the implications of administrative management, Regional Directorate of Education in the quality of service to teachers, public high schools, Tumbes Province, 2022. An applied, quantitative, descriptive correlational methodology was used with a non-experimental cross-sectional design. The population of interest comprised 51 administrative collaborators and 106 teachers of public non-university higher education institutes. The sample consisted of 51 administrative collaborators and 51 teachers, of whom 32 belonged to the Technological Institute and 19 to the Pedagogical Institute. A survey technique was used, utilizing a questionnaire that was specifically designed for each variable. Each questionnaire consisted of 12 items aimed at measuring the respective study variable. It was observed in the results that the administrative management variable shows a high level of 52.9%, followed by the medium level with 25.5% and the low level with 21.6%. The quality of service reached a high level of 47.1%, a medium level of 31.4% and a low level of 21.6%. These results emphasize that poor administrative management in a public institution can degrade the quality of service due to problems such as lack of internal coordination, inadequate allocation of resources, lack of staff training, disorganized processes and obsolete systems. These problems directly affect the institution's ability to deliver services in an efficient and satisfactory manner, impairing the user experience and decreasing the overall effectiveness of the entity in providing public services. This research concluded that there is a significant positive correlation between the variables, supported by a p-value of 0.001 and a Spearman's Rho coefficient of 0.708, confirming the acceptance of the hypothesis proposed in the study.

Key words: Management, quality, planning, organization, direction and control

I. INTRODUCCIÓN

En un mundo lleno de incertidumbre en el que nos encontramos, demanda de organizaciones que cumplan con el alto estándar de los usuarios que día a día incrementan sus necesidades, estas unidas a sus deseos. Cumplir con estas expectativas, primero conlleva a una buena gestión en las tareas y actividades que se realiza en las organizaciones, desde ahí es en donde se evidencia una clara eficiencia y a su vez buena calidad en el servicio brindado.

Así Chiavenato (2019) menciona que gestión administrativa, es tomar acciones para lograr resultados específicos de la manera más eficiente y eficaz seleccionando acciones que sean adecuadas a los resultados esperados y los medios con los que se disponga; realizando un uso óptimo de los recursos que posee la empresa. (p. 8). La gestión administrativa es más que planificar, organizar, dirigir y controlar, ya que, esta, implica tomar decisiones y acciones que realizan en toda la organización en donde coordinan todos los recursos existentes, de la misma, tales como: activos de liquidez, personas y materiales.

Vargas y Aldana (2006) “toda organización orientada hacia la calidad del servicio, se deba construir con la concepción de incorporar valor durante su diseño, producción y entrega lo que implica atravesar ciertos procesos de manera horizontal en toda la institución” (p. 47). Para Alcalde (2010) asegura que las actitudes de los compradores hacia la calidad del servicio cambian a medida que comprenden mejor el producto y cumple con satisfacer sus necesidades (p. 6).

Según Córdova (2020) Chimbote-Perú, asevera que:

“La UGEL Sihuas no es ajena a los problemas en temas administrativos, pese a estar constituida con Resolución Ministerial N° 498 desde el año 1988 tiene muchas dificultades en su organización administrativa. Los continuos cambios

de director se deben a razones políticas dada su dependencia de la Dirección Regional de Áncash (DREA). A la fecha dicha UGEL cuenta con un desequilibrio organizacional que no se solucionan pese a lo largo del tiempo transcurrido, esto debido a la incompetencia de las autoridades educativas que tuvo como efecto el fastidio de los docentes y padres de familia que además han denunciado las irregularidades e injusticias al interior de la administración de la institución” (p.3)

Por su parte Becerra (2022), alude que en la Universidad Nacional de Tumbes existe una gestión documental deficiente, incongruente y dilatoria, que provoca una pérdida notoria de tiempo en el usuario externo el cual recurre a esta institución para realizar algún trámite requerido por el mismo. Errores administrativos en los procesos documentarios afectan la toma de decisiones de las autoridades administrativas de la institución, afectando al usuario externo representado por el público que interactúa con la universidad, los cuales concurren a realizar sus trámites de orden administrativo en dicha institución.

En tanto a la problemática del estudio, se puede señalar que la Dirección Regional de Educación de Tumbes presenta diversos aspectos que hacen complejo el manejo de los servicios que brinda ya que tras las debilidades administrativas que muestran en el aspecto financiero existencia limitada de recursos de la institución, carencia o deterioro de instrumentos tecnológicos, falta de disposición de insumos que dificultan y atrasan la gestión, siendo estas debilidades que se muestran en las etapas de gestión y de recursos internos que abarcan a los colaboradores, los instrumentos tecnológicos y el capital financiero con el que cuenta la entidad. Probablemente estas deficiencias señaladas seguirán deteriorando la calidad del servicio que promete la institución.

Las organizaciones se caracterizan por el cambio constante, la competencia, la globalización. Todo esto significa nuevos desafíos asimismo nuevas oportunidades, hoy en día tras estas incertidumbres en las que atraviesan a través de los años genera

que las expectativas que tiene el cliente o usuario sean cada vez más desafiantes, pudiéndose satisfacer siempre y cuando la organización tengas ciertas estrategias en brindar el servicio para garantizar la buena prestación del mismo, ya sea en el campo del recurso humano mediante la capacitación de los empleados que laboran dentro de la organización, brindando capacitación de ellos mismos en sus habilidades así como también en sus herramientas de labor.

Dicho esto, a nivel internacional, se identificó patrones de la actividad administrativa en 38 países del mundo, donde se realizaron evaluaciones administrativas por parte de los directivos. En la cima se encontró a Colombia en el puesto 26 de 38 a nivel internacional con una puntuación de 2,6 ubicándolo al final de la lista en cuanto a gestión administrativa se refiere, dando a conocer que existen gerentes que aun trabajan solos y no dependen de la realización de trabajo en equipo para lograr resultados colectivos, a esto le sumamos una mala cultura de retroalimentación (La República , 2020).

Por consiguiente, Álvarez (2022) en el informe del Instituto Valenciano de Investigación Económica (Ivie) menciona que en comparación con la administración valencia y la administración en general de Estado se llega a la conclusión que prácticamente dobla el tiempo necesario para llevar a cabo estos procesos administrativos, siendo estos pausados y lentos que conllevan de 72 días en la administración en general del Estado a 130 días por parte de Valencia. Siendo este un claro indicador que demuestra un amplio margen que se tiene que mejorar en la eficiencia hablando de contratación pública, siendo esta una de las cinco debilidades que demuestran que la economía valenciana no solo se situó por debajo de la Española, sino que esta brecha se haya agrandado a través de los años desde la gran crisis del 2007. Además en el informe del Ivie se muestra que se han retrocedido dos posiciones en el ranking pasando del 10 al 12avo puesto. Es por ello que es necesaria una reforma para agilizar la administración y de paso agilizar el trabajo del aparato administrativo estatal en régimen autónomo. Evidenciándose no solo una menor financiación y

escasos recursos públicos, sino que además existe una gestión pública poco eficiente frente a otras administraciones.

Por su parte Roseth, Reyes Y Santiso (2018) menciona que el Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción evidencio muchos casos que remontan a través del tiempo estos fueron lanzados con un concurso en el cual consistía en presentar su caso y el mejor de todos era el ganador, además, gracias a estos casos se podía evidenciar y trastocar los problemas que población como usuarios o clientes se enfrentan al hacer que se les cumpla el derecho de realizar sus trámites o pedidos solicitados, este concurso denominado <El peor trámite de mi vida> tuvo mucha acogida en el país de Bolivia siendo ganador un caso muy conocido en el cual la protagonista apellidada Murillo de 70 años fallece a los pocos días de haber concluido con su trámite de renovación de su cedula de identidad, esto después de una larga espera para ser exactos de 11 meses. Después de horas de espera extenuante, requisitos en constante cambio, negativa de la autoridad reguladora a emitir documentos como condición para continuar con el proceso, filas interminables en cada ventanilla que visitó, incluso en varias regiones de su país natal, ya dándose por vencida dio sus últimas fuerzas en terminar ese trámite mencionando que al menos dejaría su cédula para que la recordaran sus nietos. Esto evidencia un extremo caso de burocratismo que ralentiza el papeleo y desplaza los procedimientos antes de las metas esperadas en beneficio de la población.

Al respecto RPP Noticias (2020) afirma que años atrás la Secretaría de Gestión Pública de la PCM publicó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, identificando ocho razones que explican las principales deficiencias de la gestión pública en el Perú. Siendo estas:

- a) Ausencia de un sistema eficiente de planeamiento y problemas de articulación con el sistema de presupuesto público;
- b) Deficiente diseño de la estructura de organización y funciones;
- c) Inadecuados procesos de producción de bienes y servicios públicos;
- d) Infraestructura, equipamiento y gestión

logística insuficiente; e) Inadecuada política y gestión de recursos humanos; f) Limitada evaluación de resultados e impactos, así como seguimiento y monitoreo de los insumos, procesos, productos y resultados de proyectos y actividades; g) Carencia de sistemas y métodos de gestión de la información y el conocimiento; y h) Débil articulación intergubernamental e intersectorial, RPP (2020).

Tras estas polémicas declaraciones por parte de la secretaria de la gestión pública de la PCM, nada se ha realizado para enmendar dichas deficiencias, al contrario, lo que se ha observado es una brusca regresión en el recurso más valioso que se tiene, siendo este el recurso humano, que es lo más grave que se ha podido observar dentro de las carencias. Una de las probables causas por la que se encuentra Perú en este dilema es, por la gran cantidad de regímenes existentes encontrando una cantidad de 15 diferentes regímenes laborales en el estado, siendo causa de que la administración pública sea desestructurada, burocrática, pausada y torpe, en algunos casos hasta corrupta.

Asevera Carcausto (2020) que la problemática en la que se encuentran las conocidas colas en Perú son un tema que a traído varios eventualidades a causa de las mismas, una de las principales, es el incidente ocurrido en el Banco de la Nacion de Lima el 04 de mayo del 2021 cuando un vidrio se desprendió y cayó justo en el momento en el el que varias personas formaban su cola a muy tempranas horas, dejando almenos 3 heridos. Asimismo, en la ciudad de Piura el 31 de diciembre del 2020, una profesora de 67 años de edad de nombre Petronila falleció tras recibir un impacto de bala que le perforo el torax dejando de existir camino al hospital, se menciona que hubo otro herido a causa de dicho insidente. Sin embargo y es cierto que tambien los banco y entidades en general no trabajan directamente en la orientacion e informacion al público para evitar que sigan yendo a hacer colas, la estrategia de colocar avisos en sus instalaciones parece no estar funcionando. Sabiendo que estos escenarios presentadas no son exclusivas de una ciudad o de un solo lugar en especifico, estas

eventualidades se vienen mostrando a nivel nacional afectando a todos los ciudadanos que son los que acuden a entidades para ser atendidos en sus tramites y solicitudes.

Según Chaname (2020), en el sector público en Amazonas - Perú a simple vista se observa que existen falencias en todos y cada uno de los niveles de gobierno, afirmando que estas carencias son: Un sistema de planificación desconectado se evidencia, ya que el gobierno no siempre toma en cuenta las necesidades de la población. Asimismo, se observa una estructura organizativa y funciones ineficaces, ya que las entidades no están alineadas con sus objetivos. Además, se nota una producción inadecuada de bienes y servicios debido a la falta de recursos y capacidades para optimizar los procesos. Finalmente, se percibe una débil articulación gubernamental en conjunto.

Ausejo alude que: La resolución adecuada de las deficiencias actuales no será posible hasta que estos gobiernos cuenten con un equipo de profesionales competentes y establezcan un sistema eficiente para priorizar proyectos existentes en el Perú (La Republica, 2022).

Becerra (2022) fundamenta que:

Observa una administración documental que carece de eficacia y eficiencia, siendo inapropiada y tardía, lo que resulta en una pérdida de tiempo para los usuarios externos que gestionan el procesamiento de documentos en esta institución pública. Trayendo como consecuencias: desorganización, desorden, lentitud y el extravío de documentos que, por error o incumplimiento e inconsistencia en la tramitación, se convierten en inconsistencias o cuellos de botellas que se presentan en este sistema documentario. Esta práctica administrativa referente al proceso documentario perjudica la toma de decisiones en el orden administrativo de las autoridades, y funcionarios, en consecuencia, incomodando y afecta al usuario externo representado por el público que interactúa con la universidad, que acuden a realizar trámites y

documentos de orden administrativos que se genera en la entidad tanto al inicio de prestar el servicio como en la respuesta que se brinda (p.12).

La presente delimitó como ámbito de estudio la Dirección Regional de Educación de Tumbes (DRE) y al realizar un análisis se visualizó una inexistente adecuada organización de documentos, debido a que coexisten demoras en el periodo en que el usuario realiza el seguimiento de sus diversos trámites, estos documentos son dados por perdidos e incluso no saben el paradero de los mismos, muchas veces incluso para darle algún tipo de atención al usuario estos le sugieren que el usuario vuelva a presentar su trámite, esto se realiza siempre y cuando el usuario tenga una copia del mismo, en el caso que no tenga una copia del expediente completo entonces lo único que le comunican es que regrese la próxima semana debido a que lo buscaran porque debe de estar perdido entre los demás documentos que se encuentran en la oficina. Esto atrasaría el procedimiento de la tramitación, ocasionando demoras y pérdidas irreparables en tiempo y dinero por parte del usuario.

Tal manejo del proceso de gestión realiza un deterioro en la toma de decisiones administrativas de los superiores de la unidad, en consecuencia, provocando confusión y afectando al cuerpo docente de los institutos superiores públicos. Todo esto en parte debido al burocratismo que hace que los servicios que se brindan sean lentos y engorrosos.

Por consiguiente, otra posible causa que dificultaría el funcionamiento de la gestión de trámites es la falta de elementos tecnológicos, material de escritorio, lo que dificulta, demora y complica el proceso; ya sean requisitos, borradores de permisos, informes de alcance, etc. Como es de saber los requerimientos que realizan el área usuaria no es atendida de forma inmediata este proceso demanda de cierto tiempo requerido lo que a su vez implicaría que las operaciones no se realizan simultáneamente y entonces no se accede de manera inmediata la eficiencia de los procesos desplegados en la entidad.

Así, ante un proceso complejo, los docentes-usuarios se ven obligados a soportar plantones, requisitos difíciles, e incluso abandonar el proceso en el que tanto esfuerzo y dinero han gastado en iniciar, y al mismo tiempo perdiendo los beneficios que podrían haber obtenido con el simple hecho de terminarlos. Estos hechos pueden explicar por qué los docentes de los institutos superiores de Tumbes monitorean constantemente sus procedimientos, pues luego de una serie de denuncias, los docentes ya no confían en que el procedimiento le llega a la mano, es decir la propia atención final del mismo. Es posible que las dificultades relacionadas con la gestión de la institución reduzcan la calidad del servicio prestado a los usuarios y en consecuencia la imagen de la institución

Se fundamenta en las doctrinas de Bernal y Sierra (2008), que estudian la variable gestión administrativa y a su vez con el aporte de Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993) que explican el comportamiento de la calidad del servicio. Este proyecto busca contribuir en nuevos aporte e ideas a próximas investigaciones.

Asimismo, para el desarrollo de la presente investigación se respalda por la utilización del método descriptivo correlacional; a su vez es cuantitativa ya que se realiza la recopilación y análisis de información manejando herramientas estadísticas. Como instrumento se utilizó el cuestionario en la escala de Likert, con el uso de la confiabilidad del Alfa de Cronbach.

Así pues la práctica se adquiere en los resultados obtenidos por parte de los colaboradores de la DRE Tumbes ya que permite ahondar en el fortalecimiento del desarrollo de sus fortalezas, habilidades, capacidades y destrezas de los trabajadores administrativos para con los usuarios docentes, en brindarles un trato acorde a sus intereses y necesidades que garanticen los usuarios docentes de la localidad de Tumbes, emergiendo con una buena impresión del servicio que ha sido adquirido por la institución, dando resultados positivos para las organización.

Por consiguiente, esta investigación sostiene en centrarse en el adecuado uso óptimo de los recursos de la Dirección Regional de Tumbes, promoviendo así en la reducción de los costos públicos que impactan en el día a día de los ciudadanos de Tumbes, mejorando de tal modo el desarrollo económico de nuestra región y por consiguiente el bienestar económico de la sociedad.

Por otro lado, socialmente se justifica que buscará como fin que los colaboradores se comprometan sean responsables y tengan predisposición en ofrecer un servicio acorde a lo esperado por el cliente o usuario interno como externo. Por ende, una entidad en la que la población tumbesina y la sociedad en su conjunto puedan confiar

Ante este escenario que se presenta, esta investigación pretende de modo general plantear la siguiente interrogante: “¿Cómo es la implicancia de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022?” Así pues de manera específica se plantea las siguientes interrogantes: “¿Cuál es la implicancia de la planeación de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación y calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022?”, así mismo “¿Cuál es la implicancia de la organización de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022?”, por otro lado “¿Cuál es la implicancia de la dirección de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022?”, finalmente “¿Cuál es la implicancia del control de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022?”.

Es así que de modo general la investigación pretende: “Determinar la implicancia de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación y calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022”. Asimismo de manera específica: “Explicar la implicancia de la planeación de la gestión

administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”; por consiguiente “Describir la implicancia de la organización de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”; así pues “Determinar la implicancia de la dirección de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”, y por último “Establecer la implicancia del control de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.

El presente proyecto de investigación está constituido en capítulos, detallados a continuación:

En el capítulo I se presenta la introducción, describiéndose de manera general el resumen de la problemática, la justificación del estudio, problemas y objetivos. En el capítulo II se precisa la revisión de la literatura en donde se encontrará bases teóricas, antecedentes y definición de términos básicos. En el capítulo III se detalla los materiales y métodos, hipótesis, el tipo y diseño de estudio, la población, muestra y muestreo a su vez de los métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, por otro lado, se evidencia el procesamiento y análisis de datos, definición u operacionalización de variables, finalizando este capítulo con la confiabilidad del instrumento. En el siguiente capítulo IV se realiza el desarrollo de los resultados y discusión de la investigación. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos, siendo estos los capítulos V, VI, VII, VIII

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Bases teórico – científicas

Hoy, toda organización, independientemente de la naturaleza de su instauración, tiene como objetivo primordial la excelencia en el servicio a través de sus actividades. En tal situación actual, las autoridades públicas están bajo presión para cambiar el concepto y la imagen de los servicios prestados, enfocándose en actividades que contribuyan a cumplir con sus expectativas planteadas y entregar el servicio de acuerdo a como lo plantea la organización a la que se concurre, a su vez que se busca es que los funcionarios sean conscientes de su responsabilidad de satisfacer las necesidades del público usuario.

2.1.1. Gestión Administrativa

a) Gestión

Hellriegel, Jackson, Slocum, y Franklin (2017) aseveran que son acciones destinadas a realizarse en conjunto, para llegar a un fin en específico, es decir una vez que el procedimiento es llevado a cabo posteriormente es ejecutado el cumplimiento de la operación o anhelo por el cual se inicio el procedimiento. Así mismo “Es el conjunto de acciones diligentes para el logro de un negocio u objetivo” (Nuño , 2012, p. 156). Por otro lado “Es el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un fin determinado” (Münch, 2010, p. 3). Por consiguiente, es: “una función institucional, global y combina los esfuerzos de todos sus miembros” (Münch, 2010)

b) Administración

La administración se refiere a un conjunto específico de procesos, niveles de autoridad, supervisión continua y liderazgo que se llevan a cabo para establecer y alcanzar objetivos establecidos, utilizando recursos y personas. Su objetivo principal es impulsar el esfuerzo y el talento con el fin de obtener resultados exitosos (Blandez, 2014).

“Para lograr objetivos predeterminados, se debe crear y mantener un entorno en el que las personas puedan trabajar juntas de manera efectiva. Esto se llama administración” (Koontz y Weihrich, 2013, p. 4). “La eficacia y eficiencia de la administración se aseguran a través de la coordinación y supervisión de las actividades de otras personas” (Coulter, 2010). Hurtado (2008) manifiesta que, “la administración es el proceso de utilizar los recursos para lograr metas predeterminados y maximizar las ganancias a través de la planificación, dirección, control y organización” (p. 41).

c) Gestión administrativa

De acuerdo con las afirmaciones de Chiavenato (2019), la gestión administrativa implica tomar medidas para alcanzar resultados de manera más efectiva y eficiente. Siempre implica seleccionar acciones basadas en los resultados esperados y los recursos disponibles, con el objetivo de garantizar la óptima utilización de los recursos. En la definición de Koontz y Weihrich (2013), se destaca que la gestión administrativa es responsable de diversas conductas que se manifiestan en la sociedad, como la formación de grupos con propósitos definidos para lograr los objetivos institucionales.

Dicho esto, “es el procedimiento a través del cual la alta dirección toma decisiones, funciones y controla una entidad sobre la base de principios y técnicas de gestión apropiados para la línea de negocio de la entidad” (Bachenheimer y Valencia, 2010, p. 7).

d) Dimensiones

Koontz, et al. (2012) manifiesta que son:

1. Planear: Elige metas, objetivos y actividades para lograrlo; requiere de una elección, esto es seleccionar proyectos de acción futura entre otras opciones. **2. Organizar:** Es establecer metas para las tareas que las personas realizan en una organización; a saber que todas las tareas necesarias están mejor en manos de personas competentes para alcanzar los objetivos. **3. Integrar el personal:** Esta dimensión especifica que es aquí donde se recluta, selecciona, implementa y desarrolla al personal apto, que requiere la organización para ocupar los puestos en la estructura organizacional, para que estos realicen las tareas y actividades designadas de manera eficiente y efectiva. **4. Dirigir:** se refiere a persuadir a otros para que realicen alguna acción que ayudará al equipo y a la organización a lograr sus objetivos; también se ocupa principalmente del aspecto interpersonal de la gestión. **5. Controlar:** Mide y ajusta los resultados individuales y organizacionales para garantizar que los eventos se desarrollen según lo planeado. Es medir el desempeño que se está realizando para cumplir metas y planes. (Koontz, Weihrich, y Cannice, 2012)

De esta manera Bernal y Sierra (2008) establecen una división de cuatro dimensiones:

1. Planeación: Es integrar objetivos, planes de acción, actividades de planificación y programación de las actividades que practica la empresa. **2. Organización:** Radica en definir tareas a efectuar, identificar, organizar estructuras organizacionales, organizar procesos y asignación de recursos para lograr objetivos estratégicos. **3. Dirección:** Es orientación de los equipos de trabajo, proceso de comunicación, resolución de conflictos, etc. Este proceso sirve para encaminar a las personas hacia el logro de las metas establecidas en el primer proceso administrativo (la planificación). **4. Control:** Es la evaluación

y seguimiento de planes bien ejecutados con la finalidad de identificar y anticipar desviaciones y tomar las medidas correctivas oportunas. Proporcionando información que demuestre ¿qué tan bien se logran los objetivos? y ¿qué tan sólido es el entorno en el que opera. (Bernal y Sierra, 2008, p. 49)

e) Indicadores

Visión y misión: “La **visión** es una descripción vívida y esperanzadora de las funciones y metas futuras de la organización. Por su parte la **misión** es la razón de ser de una empresa o institución concentrándose en las metas que deben lograrse en el presente, siendo necesario definirlo de manera precisa y específica para guiar el trabajo diario del equipo”. (Munch, 2011). **Objetivos:** “Es una meta específica que desea lograr planificando con anticipación, establecer objetivos es una parte importante de la planificación, dado que actúan como un plan de acción. Estos son cuantificables y medidos a través del tiempo”. **Recursos:** “Toda organización necesita contar con recursos para lograr sus metas y estas a su vez contribuyan en armonía a su buen funcionamiento organizacional”. **Estructura orgánica:** “Es una herramienta de gestión que diseña funciones de las unidades de la organización. Esto es, jerarquizar y dividir los roles y responsabilidades de los miembros de la organización, siendo la estructura organizacional una disposición formal de los puestos de trabajo”. **Especialización:** “Busca que aquellos que laboran en la organización dediquen exclusivamente sus esfuerzos a actividades específicas, se basa en la medida en que las actividades de una organización se dividen en tareas específicas, lo que permite que la organización opere de manera más eficiente y competitiva”. (Bernal y Sierra, 2008). **Delegación de autoridad:** “Incluye transferencia de poder y responsabilidad del jefe a los subordinados. Esta persona tiene el derecho y la responsabilidad de tomar decisiones e implementarlas”. (Munch, 2010). **Liderazgo:** “Es el proceso interactivo entre directivos de una organización y sus colaboradores, que dirigen y encaminan acciones, incluida la construcción de confianza y apoyo mutuo para lograr las

metas organizacionales e individuales en el contexto de la situación de la organización” (Bernal y Sierra, 2008). **Motivación:** “Es entendida como el sistema de procesos psicológicos y fisiológicos de las personas con el entorno en el cual se desenvuelven, en este caso las organizaciones, en donde estimulan, orientan y apoyan su comportamiento en un conjunto de actividades enfocadas a lograr los objetivos organizacionales y desarrollar todo el potencial propio de la persona”. (Bernal y Sierra, 2008). **Comunicación:** “Implica el traspaso de información del emisor hacia el receptor, comprendiendo el receptor la información. Por ende, es la comunicación, la que funciona en los procesos de cambio en la organización, brindando la información necesaria para facilitar los procesos de cambio, logrando así el bienestar de la empresa”. (Koontz, Wehrich, y Cannice, 2012). **Evaluación de desempeño:** “Es una herramienta para ayudar a la empresa a una óptima gestión de sus RRHH, además mide el desempeño de los colaboradores de su organización tanto en sus resultados como en su desempeño en relación con sus responsabilidades laborales; permitiendo conocer el nivel de capacidad, rendimiento y productividad, que poseen los colaboradores, para la realización de tareas diarias en la entidad”. (Münch, 2010). **Capacitación:** “Es un proceso que permite adquirir ciertos conocimientos que pueden cambiar el comportamiento de las personas y organizaciones a las que pertenecen, es decir la empresa imparte formación o enseñanza que favorece en la corrección de las actitudes de los colaboradores en sus lugares de trabajo, con la finalidad de ampliar habilidades, destrezas y competencias”. (Münch, 2010, p. 214). **Supervisión:** “es el proceso de interacción directa, entre las personas involucradas en un determinado trabajo con el objetivo de lograr el éxito laboral y alcanzar las metas, estableciendo la correspondiente relación entre la política institucional y sus objetivos”. (Münch, 2010)

2.1.2. Calidad del servicio

a) Calidad

Alcalde (2010), asevera:

Es algo que está arraigado en los genes humanos; es decir es la capacidad de una persona para hacer algo bien. Actualmente estamos inmersos en el concepto de la gestión de la calidad total, donde no solo está relacionada con el producto que ofrecen sino que incluye a quienes componen la organización.

Vertice (2008) indica, “la colección de características y rasgos de un bien o servicio que están relacionados con su amplitud para satisfacer las expectativas de los clientes que no han sido satisfechas por ningún negocio, pero si reclamadas”. (p.01). “Dícese de un servicio, producto que satisface las necesidades especificadas por los usuarios, ciudadanos o clientes es de alta calidad”. (Casermeiro, Lovaglio, y Contreras, s.f, p. 08).

b) Servicio

Kotler (2012) manifiesta que el servicio es: “todo lo que se requiere por contrato que se haga dentro de una organización produce un bien intangible pero no generan resultado físico. Como por ejemplo algunos proveedores de servicios: hospitales, aerolíneas, etc”. “Es lo que los clientes esperan mucho más allá de la apariencia, precio y reputación del producto o servicio esencial” (Vértice, 2008, p. 03). Por otra parte de acuerdo a Kotler y Armstrong (1989) es: “una acción o beneficio esencialmente inmaterial que una parte realiza en beneficio de la otra, no generan ningún beneficio de la posesión material”. (Setó, 2004, p. 03).

c) Calidad del servicio

De este modo Gryna, Chua, y Defeo (2007) afirma que es entendida como:

“satisfacción y lealtad del cliente”, que se logra a través de dos dimensiones: las características (que son referidas a la calidad del diseño) y la ausencia de deficiencias, refiriéndose a una calidad de cumplimiento) siendo estas sus principales determinantes, utilizando la “Adaptabilidad de uso”, como un significado alterno, a la calidad.

Es así que Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993), se define como:

“La apreciación del consumidor o usuario sobre el desempeño de una organización, lo cual se precisa como lo que se percibe y lo que se espera del servicio, es decir entre lo que es (objetivo) y lo que debería ser (subjetivo)”.
Parasuraman, et al., (1993)

d) Dimensiones

Gryna, Chua, y Defeo (2007) precisó que la calidad es la “satisfacción y lealtad del cliente”, identificando las siguientes dimensiones:

Las características: Esta dimensión depende del nivel o grado de calidad deseado por el cliente, básicamente esto llevara a un aumento en costos, pero que a su vez lograrán mayores ingresos, diferenciando servicios para cada grupo de clientes con características similares. Aumentar la calidad generaría mayores costos y estaría enfocado a un grupo específico (Gryna, Chua, y Defeo, 2007). **La ausencia de deficiencias:** Tiene un impacto significativo en las deficiencias estas como: errores, defectos, fallas. Así pues, la ausencia de

estas mismas (deficiencias) se relaciona con una mayor calidad del cumplimiento. Asimismo, un mayor cumplimiento significa menos quejas y, por lo tanto, menos insatisfacción del cliente. (Gryna, Chua, y Defeo, 2007).

Parasuraman, Zeithmal y Berry (1933) indican que existen dimensiones, las cuales son:

Elementos tangibles: Los materiales en sí mismos se consideran tangibles, todos ellos (equipos, apariencia de instalaciones e incluso personal), transmiten representaciones físicas e incluso visuales del servicio que los consumidores utilizarán para juzgar la calidad. (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1933).

Fiabilidad: Es la capacidad de realizar con precisión los servicios prometidos. Contiene elementos que al cliente le permiten determinar el potencial y la experiencia de la organización. Se refiere a la capacidad de realizar los servicios prometidos de manera consciente y confiable. (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1933).

Capacidad de respuesta: Es la intención y voluntad de ayudar a los usuarios y ofrecer un servicio inmediato; vinculándose la capacidad de respuesta con la responsabilidad de entregar el servicio a tiempo. (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1933).

Empatía: Es lo que conecta con el usuario, permitiendo entender lo que se solicita, es decir es la capacidad de interactuar con los usuarios haciéndolos sentir escuchados, atendidos y respetados. Demostrando que se está dispuesto a solucionar eventualidades que se presenten en el momento exacto de la atención. (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1933).

Seguridad: Enfatiza que los colaboradores cuenten con habilidades, conocimientos y destrezas necesarias para prestar servicios. Realizando actividades estas siempre relacionadas con su trabajo, en resolver dudas, inquietudes y problemas de usuarios; mostrando esmero, respeto y amabilidad en el trato que se le brinda. (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1933)

e) Indicadores

Según Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993) estos son:

Instalaciones físicas: se refiere al espacio físico donde se encuentra ubicada la empresa y donde se llevan a cabo las funciones necesarias para su funcionamiento. **Equipos:** son los activos físicos requeridos para realizar las operaciones y actividades diarias de la empresa. **Higiene y limpieza:** conjunto de normas y procedimientos destinados a proteger la salud física y mental de los empleados, tanto en el ambiente laboral como en el cuidado personal. **Orientación:** filosofía que guía las actividades de los colaboradores hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes y usuarios. **Servicio confiable:** implica entregar el servicio correctamente desde el principio, demostrando el potencial y la experiencia de la organización. **Servicio oportuno:** atención ofrecida a los clientes antes, durante y después de la adquisición de un producto o servicio, con personal capacitado para atender a los usuarios de manera eficiente. **Disponibilidad:** presencia de personal capacitado para resolver problemas, brindar apoyo y asistencia cuando sea necesario. **Respuesta inmediata:** atención rápida y eficiente al cliente para satisfacer sus necesidades en el menor tiempo posible. **Cumplimiento:** hacer lo prometido o acordado entre la organización y el cliente. **Conocimiento** se refiere a la experiencia acumulada por los colaboradores, utilizada para lograr los objetivos organizacionales y mejorar el servicio. La **transmisión de confianza** consiste en actuar de manera correcta, generando convicción y seguridad en los clientes. La **amabilidad** es la actitud del personal hacia los clientes, mostrando paciencia, escucha activa y respeto, contribuyendo a una experiencia positiva. (Zeithaml, Parasuraman, y Berry, 1993)

Considero beneficioso incluir cuatro de las cinco dimensiones propuestas por el autor, y agregar la dimensión de empatía a la dimensión seguridad. Esto ampliaría su alcance, ya que la empatía abarcaría aspectos de la seguridad, unificando así ambas dimensiones en una sola.

2.2. Antecedentes

2.2.1. Internacionales

Paternina (2021), en su tesis titulada:

“Liderazgo del director y su influencia en la calidad educativa de la institución educativa El Dorado”, tuvo como objetivo general determinar analizar la influencia del director en la calidad educativa de la Institución Educativa El Dorado. De diseño no experimental, de corte transversal de tipo descriptivo-correlacional. La muestra estuvo conformada por 37 docentes de la institución. Aplicándose como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta. Los resultados muestran que el estilo de liderazgo que predomina en dicho director de la institución el Dorado es el estilo transformacional con un 92.16 %, con un rho de spearman de 0,962 en un nivel alto y un nivel de significancia de 0,000 menor a 0.05, demostrando la no existencia de normalidad en los datos. Respecto a la variable calidad educativa, los resultados obtenidos en los años 2017, 2018 y 2019 la institución educativa El Dorado mostro el siguiente comportamiento: en cuanto a la dimensión gestión directiva mostro un 62.7%, gestión académica de 45, 6%, en cuanto a la dimensión gestión administrativa y financiera tuvo un 32,1%. La dimensión gestión de la comunidad arrojó un porcentaje de 47,6 % todos estos ubicados en la escala valorativa de (3) apropiación. Arroja un progreso en la calidad educativa de la institución.

Rodríguez (2020) en su tesis titulada:

“Gestión administrativa que influye en la calidad de atención de salud al usuario del área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de tecnología médica de la universidad de Guayaquil”, tuvo como objetivo, evaluar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de la universidad de Guayaquil. La metodología fue de tipo cuantitativo-no experimental, empleó de técnica la encuesta aplicada a una muestra de 373 colaboradores. Se concluyó, que la dimensión planificación tuvo una correlación de 0.672, la organización una correlación de 0.826, la dirección una correlación de 0.759 y el control una relación de 0.808. Todas con una significancia de 0.001 menor a 0.005. Aceptando la hipótesis de investigación que, como lo demuestra el coeficiente de correlación de Pearson de 0.898, la gestión administrativa incide positivamente en el estándar de atención al usuario en el departamento de terapia del lenguaje del centro de enseñanza asistida de la Universidad de Guayaquil (Rodríguez, 2020).

Cisneros (2022) en su tesis titulada:

“La gestión administrativa y el desarrollo organizacional de Autocenter de la ciudad de Riobamba – ecuador”, tuvo como objetivo identificar de qué manera la falta de gestión administrativa incide en el desarrollo organizacional de la empresa. La metodología fue de diseño no experimental, descriptivo, correlacional, explicativo. Aplicado a 21 trabajadores prestadores de servicio en la empresa Autocenter de la ciudad, aplicándose como técnica la encuesta. Se evidenció resultados mediante la prueba estadística Chi-Cuadrado de Pearson con 9 de grado de libertad, un nivel de significancia de 0.05 y un p-valor de 0; obteniéndose como resultado el valor de 16.92 en la tabla de distribución de Chi cuadrado. Se identificó un rechazo en la hipótesis nula y aceptación de la

hipótesis alterna que menciona la incidencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de Autocenter de la ciudad de Riobamba Ecuador.

2.2.2. Nacionales

Gago y García (2021) en su tesis titulada:

“Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Satipo, 2020”, tuvo como objetivo, establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Satipo - 2020. Tipo de investigación aplicada; el nivel fue correlacional; el diseño descriptivo- correlacional. Para la recolección de los datos se utilizó el Cuestionario a 200 usuarios de la Municipalidad Provincial de Satipo. Los hallazgos arrojaron que el 10% de los usuarios se refieren a la calidad del servicio como regular, dado que el 90% de los usuarios opina que la gestión administrativa es regular y el 84% agradable. Para verificar las hipótesis se utilizó el Coeficiente de Correlación de Rho Spearman, cuyo p-valor fue de 0,003 y fue menor en el nivel alfa. Luego, los hallazgos del estudio permitieron concluir que existe una correlación directa y significativa entre las variables, asociándose una mayor gestión administrativa con una mayor satisfacción del cliente. Para poder explicar la fenomenología y causalidad de las variables, se sugirió realizar nuevamente el estudio teniendo en cuenta los hallazgos. Se aconsejó implementar programas estratégicos de mejora, así como incrementar la gestión administrativa entre los funcionarios y autoridades. (Gago y García, 2021).

Juanita Sánchez (2020) en su tesis titulada:

“Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019”, formulo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y

calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019. El tipo de investigación es no experimental, de diseño correlacional transversal. La muestra estuvo conformada por una población de 50 colaboradores del Área Gerencia de Desarrollo Urbano. Para el trabajo de recolección de datos, se utilizó como instrumento el cuestionario. Los resultados arrojaron que existe correlación positiva significativa entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio con una correlación Rho de Spearman equivalente a 0.478, con un Sig. Bilateral=0.000(p valor<0.01), quedando comprobada la aceptación de la hipótesis de investigación, es decir la existencia de correlación significativa entre ambas variables de estudio.

Sota (2019) en su tesis titulada:

“Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al cliente en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019”, planteo como objetivo determinar la relación entre ambas variables. Diseño no experimental-transversal y descriptivo correlacional, se aplicó como instrumento el cuestionario a una población de 360,579 personas y una muestra de 383 clientes de la empresa. La empresa SEDACHIMBOTE verificó la asociación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al cliente en el año 2019, aceptando la hipótesis alternativa de igual forma en cuanto a la significancia tuvo un valor de 0.000 y teniendo un coeficiente Rho de Spearman de 0.758 lo que indicó una alta correlación. Para poder llegar a una conclusión final se determinó que el 63% de los clientes apreciaban que el nivel de gestión administrativa estaba entre bueno y malo (regular), y que el 63% de los clientes juzgaban que la dimensión planificación estaba entre regular y malo. Además, el 61% de los clientes enfatizaban que el nivel de servicio al cliente estaba entre regular y malo por la atención que se le brindaba al cliente, lo que no aseguraba que el servicio sería de alta calidad (Sota, 2019).

Según Juan Sánchez (2020) en su tesis titulada:

“Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque”, planteo como objetivo, determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario desde la perspectiva del usuario del Centro de Empleo Lambayeque. La investigación adopto un diseño no experimental, correlacional. La muestra estuvo dirigida a 25 usuarios y 5 trabajadores de dicho centro, utilizando en la recolección de datos el instrumento del cuestionario. De acuerdo a los resultados de la prueba Rho de Spearman se pudo determinar un 0,701 con un p-valor de $0.000 < 0,01$, valor menor a 0.005, el cual demostró una relación altamente significativa, resaltando un porcentaje del 72% de respuestas de los encuestados. Se concluyó que se busca mejorar el desempeño de los servidores del Centro de empleo de Lambayeque con la finalidad de brindar un trato eficiente.

2.2.3. Local

Yacila (2023), en su tesis titulada:

“Gestión administrativa y su influencia sobre la productividad laboral en colaboradores, Dirección Regional de Energía y Minas Tumbes, Perú, 2022”, tuvo por objetivo, determinar de qué manera influye la gestión administrativa sobre la productividad laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de energía y minas Tumbes, Perú, 2022, utilizo la encuesta para la recolección de datos y como instrumento el cuestionario dirigido a 15 colaboradores de la Dirección Regional de Energías y Minas, estructurado por 16 ítems, siendo una investigación de tipo descriptiva correlaciona, de diseño no experimental transversal. Se evidencio a la gestión administrativa con un rs de 0,765 (76.5%) aceptando la hipótesis general. La planeación influye en el nivel alto de 60% con un rs del 0,612 (61.2%). La organización con un nivel medio del 86,7% y un

rs 0,693 (69.3%). La dirección con un nivel medio del 80,0% y un rs de 0,717 (71.7%). A su vez el control tuvo una influencia en el nivel medio de 93.3%, con un rs de 0.319 (31.9%) indicando que existió una relación débil de entre las variables de control y la productividad laboral de la información proporcionada por los colaboradores de la Dirección de Energía y Minas de Tumbes (Yacila, 2023).

Prado (2022) en su tesis titulada:

“El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector privado de salud en la región de Tumbes, 2021”, tuvo como objetivo la relación de la influencia entre el control interno y gestión administrativa del sector privado de salud en la región de Tumbes, 2021 es directa y altamente significativa. Investigación de tipo descriptiva - correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. Se empleó el instrumento del cuestionario a 112 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota. Se concluyó que las dimensiones respecto a la significancia de la relación, es muy fuerte porque Sig. (Bilateral) o “p” son menores que 0.05. Sin embargo, respecto a la relación, entre las dimensiones información, presentan un rs de 0.790 evidenciando una correlación positiva alta a su vez la dimensión comunicación con un rs de 0,798 evidenciando una correlación positiva alta. En tanto a la dimensión monitoreo de 0,467 y gestión administrativa de 0,557, reflejando una correlación positiva moderada. Afirmando la existencia de correlación entre ambas variables de investigación.

Según Romero (2021), en su tesis titulada:

“Implicancias de la gestión administrativa sobre el comportamiento organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes,

Perú, 2021”, tuvo como objetivo general determinar las implicancias de la gestión, administrativa sobre, el comportamiento organizacional, en la, Municipalidad Distrital de San Jacinto. La metodología empleada fue, cuantitativa, transversal, correlacional, no experimental, con, una, población de 35 trabajadores administrativos. Los resultados obtenidos para la gestión administrativa fueron en un nivel alto de un 31.4% de los entrevistados, cuyas implicancias en el comportamiento organizacional influyeron en un nivel medio del 45.7%, con un rs del 0,641 aceptándose la hipótesis de trabajo del objetivo general. La dimensión planeación experimentaron respuestas de nivel alto con el 42.9% de ellas. La dimensión organización tuvieron respuestas de nivel medio con el 54.3% con un coeficiente rs de 0.273. Para la dimensión de la dirección obtuvieron respuestas de nivel medio del 60% con un coeficiente rs de 0,188. La dimensión que trató el control, experimentó respuestas de nivel medio con el 54,3% con un coeficiente rs de 0,796 de las contestaciones de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Región Tumbes.

Según Flores (2022) en su tesis titulada:

“Gestión administrativa y productividad laboral en la Unidad de Estadística del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría - JAMO - Tumbes, Perú, 2021.”, tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Productividad Laboral en la Unidad de Estadística del Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría - JAMO - Tumbes, Perú, 2021.; la investigación fue no experimental, cuantitativa transversal. Se aplicó la técnica de la encuesta a la población de 10 colaboradores de la unidad de estadista del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría Tumbes. De acuerdo a los resultados de la investigación se concluyó que existe relación positiva entre la gestión administrativa y la productividad laboral esto es corroborado por el $r=0.593$ con un nivel de significancia encontrado de 0.000, menor a 0.05 rechazándose la hipótesis nula y aceptando la alterna. De los encuestados de la unidad de

estadística del Hospital Olavarría el 40% del total se encuentran en un nivel medio de gestión administrativa.

2.3. Definición de términos básicos

Estrategia: La estrategia implica la forma en que la organización planea alcanzar sus objetivos, lo cual se refiere a las acciones que se llevarán a cabo a largo o mediano plazo para lograr estas metas (Robbins y Coulter, 2018).

Procedimiento: Es la manera en que se ejecutan programas, los cuales definen una secuencia organizada de actividades necesarias para llevar a cabo tareas específicas (Chiavenato, 2019).

Control: Se describe como un proceso que implica la supervisión y la anticipación de problemas o dificultades, así como la corrección y mejora del rendimiento tanto a nivel individual como organizacional, garantizando que todas las actividades se ajusten a los planes y objetivos definidos por la institución (Robbins, Decenzo, y Coulter, 2013).

Eficiencia: Es “logar metas con la mínima cantidad de recursos posibles, atendiendo necesidades de clientes y/o usuarios. La eficiencia tiene relación directa entre los resultados y los recursos que se utiliza” (Chiavenato, 2019).

Eficacia: Son “indicadores y resultados, que miden el grado en el que se cumplen las exigencias del cliente a través del proceso” (Vargas y Aldana, 2011). Siendo la capacidad de alcanzar un objetivo independientemente de cómo se empleen los bienes con los que se dispone.

Usuario: Se trata de alguien que recibe y utiliza de manera continua un servicio y/o producto (Lovelock y Wirtz, 2009).

Confiabilidad: Consiste en proporcionar el servicio de acuerdo con la capacidad prometida por la empresa, ofreciéndolo de manera óptima desde el momento en que se adquiere (Vargas y Aldana, P. 183, 2011).

Servicio: “Conjunto de acciones que se realiza involucrando recursos humanos y materiales, con tiempo y espacio geográfico establecido, efectuándose a través de procedimientos y conductas puestas a disposición de la persona que adquiere algún servicio, brindado de manera intangible” (Kotler y Armstrong, 2013).

Percepción: “Es forma en que el consumidor analiza las características del servicio, es la primera noción que se tiene de algo, y esta se evidencia por medio de las impresiones que comunican a los sentidos” (Louffat, 2011).

Satisfacer: “El proceso permanente de encontrar, aceptar y practicar la mejor alternativa que cumpla con los objetivos mínimos. Conseguir lo que se espera, ya sea una necesidad o deseo” (Vargas y Aldana, 2011).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

H₁: “La implicancia de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022”.

H₀: “La implicancia de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación no es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022”.

3.1.2. Hipótesis específicas

a) Hipótesis específica 1

H₁: “La planeación de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.

H₀: “La planeación de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación no es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.

b) Hipótesis específica 2

H₁: “La organización de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.

H₀: “La organización de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación no es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.

c) Hipótesis específica 3

H₁: “La dirección de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.

H₀: “La dirección de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación no es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.

d) Hipótesis específica 4

H₁: “El control de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.

H₀: “El control de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación no es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.

Para la aceptación (cierta) o rechazo (falsa) de la hipótesis, se empleó:

Según Molina (2017) menciona:

Un valor $p < 0,05$ significa que la hipótesis nula es falsa
Un valor $p > 0,05$ significa que la hipótesis nula es cierta

3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

a. Tipo de estudio

La investigación será aplicada, dado que intenta solucionar los problemas mostrados. Así Ñaupas et al (2014) menciona que “busca generar conocimiento con aplicación directa a problemas de la sociedad” (p. 68).

Con un enfoque cuantitativo, debido “la recopilación de datos que se utiliza para probar hipótesis con base en medidas numéricas y análisis estadístico, para poder establecer patrones de comportamiento y asimismo probar teorías” (Hernández, et al., 2014). De tipo descriptivo - correlacional, dado que “describirá características, propiedades y rasgos de las variables en estudio, gestión administrativa y calidad de servicio y su asociación entre ellas que determinarán su implicancia” (Bernal, 2016).

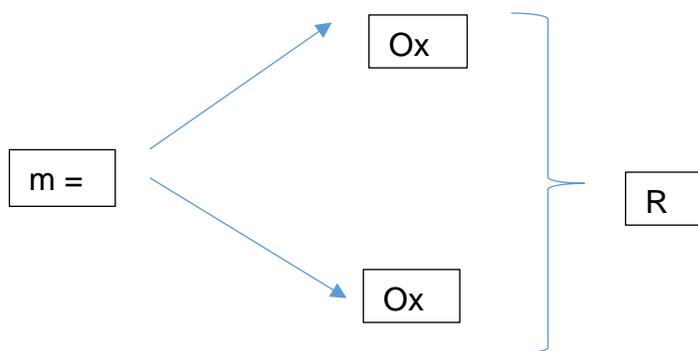
b. Diseño de contrastación de hipótesis

De diseño no experimental, dado que:

Se realizará sin manipulación intencional de variables, siendo estos estudios en los que no se cambia intencionalmente las variables independientes para ver su efecto en otras variables, lo que se realizara es observar o medir fenómenos y variables tal como ocurren en su entorno natural y a continuación indagarlo. (Hernández y Mendoza, P. 174, 2018)

De esta manera se analizará el comportamiento de las dos variables, tanto la gestión administrativa como la calidad del servicio, tal y como se perciben en la vida real. Cabe destacar que estos estudios se llevarán a cabo durante un período de tiempo específico, en este caso, en el año 2022.

Para poner a prueba la hipótesis, se utilizará un enfoque de diseño correlacional, como se muestra:



m = "muestra"

Ox = "observación gestión administrativa"

Ox = "observación calidad del servicio"

R = "relación entre las variables"

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Es el grupo total de elementos o individuos que comparten una característica específica y son el foco de interés en una investigación (Millones, Barreno, Vásquez, y Castillo, 2018).

La población estará conformada por un grupo completo de 51 colaboradores en roles administrativos, incluyendo directivos, profesionales, técnicos y auxiliares. Estos datos fueron proporcionados por la oficina de personal de la DRE Tumbes. (Tabla 1)

Tabla1.

Población DRE Tumbes

<i>Grupo laboral</i>	<i>N°</i>
<i>Directivos</i>	<i>7</i>
<i>Profesionales</i>	<i>29</i>
<i>Técnicos</i>	<i>12</i>
<i>Auxiliares</i>	<i>3</i>
<i>Total</i>	<i>51</i>

Fuente: Área de personal. Dirección Regional de Educación- 2022

En la segunda población son 106 docentes de los institutos superiores públicos tecnológico y pedagógico de Tumbes, datos proporcionados de registros de la DRE Tumbes. (Tabla 2)

Tabla2.

Personal docente de los institutos superiores públicos, Tumbes.

Instituto superior público de Tumbes	Población
<i>Docentes de I.E.S.T.P Cap. FAP. José Abelardo Quiñones Gonzales de Tumbes.</i>	66
<i>Docentes de I.E.S.P.P. "José Antonio Encinas" Tumbes</i>	40
Total	106

Fuente: Dirección Regional de Educación

3.3.2. Muestra

Al respecto Pimienta y De La Orden (2017), la refiere como la delimitación de un grupo representativo de la población. Asimismo (Millones, Barreno, Vásquez, y Castillo, 2018) la precisa, como un subconjunto más reducido de la población, es decir, una porción o parte representativa de un grupo poblacional, los cuales, reflejan similares características.

Para determinar la muestra se considera conveniente aplicar la fórmula de la muestra de población finita, que según Arias (2012) es dicha asociación en la que se identifica el número de elementos que la conforman; asimismo, se mantiene un registro documentado de estas unidades.

Siendo la población de la variable calidad del servicio conformada por 106 docentes de los institutos superiores públicos (Tecnológico y Pedagógico), datos proporcionados por la entidad en mención. Se considera conveniente aplicar la fórmula de la muestra de población finita, dado que se conoce la cantidad exacta de docentes de los institutos superiores públicos (Tecnológico y Pedagógico), de este modo se determinará la cantidad de docentes a encuestar.

Fórmula para determinar la muestra:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Total de la población (docentes de los institutos superiores públicos).

Z = Zeta crítico.

p = Probabilidad de éxito (docentes que han recibido servicios de la DRET)

q = Probabilidad de fracaso (docente que no han recibido servicios de la DRET)

e = Error muestral

Aplicación de la muestra:

Donde:

n = ?

N = 106

Z = 96% = 1.96

p = 80% = 0.8

q = 20% = 0.2

e = 8% = 0.08

$$n = \frac{106 * (1.96)^2 * 0.8 * 0.2}{(106 - 1) * (0.08)^2 + (1.96)^2 * 0.8 * 0.2}$$

$$n = 50.63 \cong 51$$

La muestra estará conformada por 51 docentes de los institutos superiores públicos (Tecnológico y Pedagógico) que visitan las instalaciones de la Dirección Regional de Educación Tumbes para ser atendidos en sus respectivas solicitudes y trámites.

De los 51 docentes a encuestar se van a seleccionar 32 docentes del tecnológico y 19 docentes del pedagógico.

Tabla3.

Muestra de distribución proporcional por instituto público (Tecnológico y Pedagógico)

Institutos	Población	%	Muestra
Tecnológico	66	62%	32
Pedagógico	40	38%	19
Total	106	100%	51

Fuente: Dirección Regional de Educación Tumbes

3.3.3. Muestreo

El muestreo que se utilizara, es de tipo probabilístico o aleatorio dado que son todos los individuos, instancias o miembros de una población que tienen la misma posibilidad de ser elegidos (Hernández y Mendoza, 2018).

Según Arias (2012), distribución proporcional, dado que se realizará mediante la regla de tres simples.

La encuesta se realizará en los días martes y jueves debido a que esos son los días que no se realiza la atención al usuario en la DRE, asimismo a horas de las 10:00 am dando tiempo a que el personal se acomode en la medida que va llegando. Realizándose la encuesta en sus lugares de trabajo (oficinas), respetando las directivas de la institución de no interrumpir con la labor que realizan. Asimismo, se utilizarán los días intermedio a los mencionados anteriormente para aplicar cuestionario a los usuarios docentes.

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos

3.4.1. Métodos

Pimienta et al (2017) define los métodos como el trayecto necesario para lograr un objetivo específico o resolver un problema determinado. En este estudio se utilizarán los siguientes enfoques:

a) Inductivo

Se utilizará un proceso que abarca desde la recopilación de datos hasta la formulación de conclusiones. García (2016) describe este enfoque como una

estrategia de razonamiento que parte de premisas particulares para llegar a una conclusión general.

Desde la recogida de datos que se realizó en el marco teórico, explicando las variables. Y asimismo después de la aplicación de encuestas nos llevará a procesarlas y posteriormente a conclusiones.

b) Deductivo

El análisis de las variables de gestión administrativa y calidad del servicio se basará en las doctrinas administrativas pertinentes al tema de investigación. Según Carrasco (2019), este enfoque implica el uso de una teoría general para explicar situaciones particulares.

c) Cuantitativo

Se trata de un enfoque que implica la recopilación y análisis de información estructurada proveniente de diversas fuentes, empleando herramientas matemáticas y estadísticas para medir el problema de investigación (Martínez, 2019). En este estudio, se emplearán programas estadísticos como SPSS, junto con el modelo Rho de Spearman, el coeficiente Alfa de Cronbach y tablas de frecuencia.

d) Analítico

Bernal, (2016) asevera, “es un proceso cognoscitivo que consiste en descomponer un objeto de estudio al separar cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (p.71).

Llevará a analizar resultados, estudiando y discutiendo el presente trabajo de investigación con otros autores.

3.4.2. Técnicas

Baena (2014) menciona que las respuestas a la pregunta "¿cómo hacerlo?" permiten la aplicación del método en el contexto específico (p. 88). También se refieren a las formas de recopilar y organizar la información. En este estudio, se utilizarán las siguientes técnicas:

a) Encuesta

Según García (2016) la encuesta tiene como propósito obtener respuestas a un conjunto de preguntas, describiéndola como una herramienta de recopilación de datos que, mediante interrogantes orales o escritas, permite analizar un fenómeno o evento basado en los testimonios de los encuestados. Para realizar la investigación, la encuesta se diseña tomando en cuenta las variables, dimensiones e indicadores, aplicándose posteriormente en una prueba piloto a 15 trabajadores administrativos y 15 docentes de institutos superiores públicos. (ANEXO 6,7,8,9)

b) Análisis documental

Según Bernal (2016), El análisis documental es un método de investigación que consiste en recopilar información sobre un tema específico a partir de diversas fuentes, como documentos, archivos institucionales, manuales, revistas y libros, entre otros.

Este proceso inicia con la identificación y catalogación de la literatura existente y accesible que aporte información relevante al objetivo del estudio. En la investigación se revisaron artículos de revistas y textos que contengan contenido relevante relacionado con las variables analizadas. (ANEXO 3)

3.4.3. Instrumentos

a. Cuestionario

Quezada (2010) afirma que la naturaleza de las preguntas varía en función de los aspectos a medir, convirtiendo este instrumento en un cuestionario escrito diseñado para obtener información sobre un fenómeno específico (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para el cuestionario de las variables en estudio se adaptó el modelo Servperf para estudiar la variable calidad de servicio y el modelo de Lopez Lopez para la gestión administrativa. Además, estará estructurado con 12 ítems para ambas variables en estudio, con 4 dimensiones por cada variable, por parte de la gestión administrativa son: planeación, organización, dirección y control; cada uno con sus 3 indicadores. En relación con la calidad del servicio, las dimensiones consideradas son los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y seguridad. Estas dimensiones se aplicarán tanto a los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Tumbes como a los docentes de los institutos de educación superior públicos, utilizando la escala de valoración de Likert, donde "De acuerdo" corresponde a 3, "Indeciso" a 2 y "En desacuerdo" a 1 (véase ANEXO 6 y 7).

b. Fichas bibliográficas

Para el análisis documental, se utilizarán fichas bibliográficas para registrar la información encontrada en la literatura, informes y registros. Estas fichas resumirán los datos de los autores consultados para la investigación, según lo mencionado por Baena (2014). Su función será organizar las fuentes y diversos archivos, y serán útiles para la elaboración del estado del arte (ANEXO 3).

3.5. Procesamiento y análisis

3.5.1. Procesamiento de datos

Para la recolección de datos de la presente investigación, se adaptó el modelo “Servperf” de los autores Cronin y Taylor 1992 como herramienta de evaluación de la calidad del servicio en una empresa. Según la Universidad de Occidente (2015), menciona que la escala ServPerf “intenta superar las limitaciones de utilizar las expectativas en la medición de la calidad percibida, sin definir concretamente el tipo y el nivel de expectativas a utilizar”. Por su parte se adaptó el instrumento de Luis López & García Lopez (2020) para la variable gestión administrativa. A su vez se realizó la respectiva validación de 3 expertos, lo cual después de una revisión detallada y posterior levantamiento de las observaciones correspondientes de los instrumentos, le dieron validez a los mismos.

Una vez aplicado el cuestionario en el turno de la mañana los días martes y jueves, a la muestra ya establecida, estos datos adquiridos se trasladaron a Microsoft Excel y al programa estadístico SPSS en donde se procesarán y darán a consecuencia tablas de frecuencia. Por otro lado, según Sánchez et al. (2018) definen que el baremo “es una norma cuantitativa que se establece después de un proceso de investigación denominado estandarización o normalización de un instrumento. Puede ser expresado en puntuación ponderada tipo escala percentil, típica, estanine u otro criterio que adopte el investigador” (p. 23).

Ahora bien, a partir de la base de datos obtenida se procederá con la Baremación del instrumento, el cual constará de 3 categorías: Alto, Medio, Bajo; respecto a la propuesta de Baremos mediante puntajes equidistantes (Montañez & Palma, 2023).

De esta manera, se detalla la escala valorativa para cada variable:

Tabla4.

Escala valorativa de la variable Gestión Administrativa

Niveles	Puntuación
Alto	28 - 36
Medio	20 - 27
Bajo	12 - 19

Fuente: Montañez & Palma, 2023

Tabla5.

Escala valorativa de la variable Calidad de Servicio

Niveles	Puntuación
Alto	28 - 36
Medio	20 - 27
Bajo	12 - 19

Fuente: Montañez & Palma, 2023

3.5.2. Análisis de datos

Facilita la interpretación de la información obtenida en el estudio, con el propósito de responder a las preguntas de investigación o validar las hipótesis planteadas.

Bencardino (2019) “el análisis de los datos tendrá que ver con la formulación del objetivo mismo de la investigación y de las hipótesis establecidas” (p. 27).

Asimismo, la significancia de la hipótesis se determinará con la aplicación del coeficiente Rho de Spearman, es así que Hernández et al (2014), sostienen que: “El Rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos u objetos de la muestra pueden ordenarse por rangos”.

3.6. Definición y operacionalización de las variables

3.6.1. Gestión administrativa

a) Definición conceptual

Summers (2006), menciona que es satisfacer las necesidades y expectativas razonables de sus clientes, tanto internos como externos.

b) Definición operacional

La variable de gestión administrativa utilizará un cuestionario con 12 ítems en la escala de Likert como instrumento de medición. En esta escala, se asignarán valores de "De acuerdo" (DA) con un valor de 3, "Indeciso" (I) con un valor de 2, y "En desacuerdo" (ED) con un valor de 1. Este cuestionario se aplicará a los colaboradores de la DRE Tumbes, y su propósito será evaluar el nivel de gestión administrativa de la institución, como se detalla en la Tabla 1.

c) Dimensiones e indicadores

Bernal y Sierra (2008) indican que la gestión administrativa son procesos que dependen de etapas, las cuales son:

Tabla6.*Dimensiones e indicadores de la variable gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento de medición y escala de Likert
"Planeación"	- "Visión y misión"	1,2,3	Cuestionario
	- "Objetivos"		
	- "Recursos"		
"Organización"	- "Estructura orgánica"	4,5,6	(DA) De acuerdo 3
	- "Especialización"		
	- "Delegación de autoridad"		
"Dirección"	- "Liderazgo"	7,8,9	(I) Indeciso 2
	- "Motivación"		
	- "Comunicación"		
"Control"	- "Evaluación de desempeño"	10,11,12	(ED) En desacuerdo 1
	- "Capacitación"		
	- "Supervisión"		

Fuente: Cuestionario

3.6.2. Calidad del servicio

a) Definición conceptual

Vargas et al (2006) Se trata de los procedimientos encaminados a implementar prácticas efectivas en el sector de servicios mediante el uso de las herramientas de gestión apropiadas. Estos se aplicarán en cada una de las actividades necesarias para la organización, con el propósito de ofrecer un servicio de calidad excepcional.

b) Definición operacional

La variable calidad del servicio se desglosa en dimensiones que incluyeron indicadores específicos. Para medir esta variable, se utilizará un cuestionario en la escala de Likert con 12 ítems, donde se asignarán valores de: “De acuerdo” (DA) con un puntaje de 3, “Indeciso” (I) con un puntaje de 2, y “En desacuerdo” (ED) con un puntaje de 1. Este cuestionario se aplicará a los docentes usuarios de los institutos superiores públicos que acudan a la mencionada institución para atender sus solicitudes. Lo que se aprecia en la Tabla 2.

c) Dimensiones

Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993), manifiestan las siguientes:

Tabla7.*Dimensiones e indicadores de la variable calidad del servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento de medición y escala de Likert
"Elementos tangibles"	- "Instalaciones físicas"	1,2,3	Cuestionario (DA) De acuerdo 3
	- "Equipos"		
"Fiabilidad"	- "Higiene y limpieza"	4,5,6	(I) Indeciso 2 (ED) En desacuerdo 1
	- "Orientación"		
"Capacidad de respuesta"	- "Servicio oportuno"	7,8,9	
	- "Servicio confiable"		
"Seguridad"	- "Disponibilidad"	10,11,12	
	- "Respuesta inmediata"		
	- "Cumplimiento"		
	- "Conocimiento"		
	- "Transmisión de confianza"		
	- "Amabilidad"		

Fuente: Cuestionario

3.7. Confiabilidad del instrumento

Según Palella y Martins (2012) el alfa de Cron Bach “mide la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems, entendiendo por tal el grado en que los ítems de una escala se correlacionan entre sí” (p.169). El autor considera con confiabilidad alta a un cuestionario con un rango de 0.61 en adelante.

Tabla8.

“Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento”

Rango	Confiabilidad (dimensión)
“0,81 – 1”	“Muy alta”
“0,61 – 0,80”	“Alta”
“0,41 – 0,60”	“Media”
“0,21 – 0,40”	“Baja”
“0 – 0,20”	“Muy Baja”

Fuente: Palella y Martins (2012)

Para calcular la confiabilidad del cuestionario, variable gestión administrativa se aplicó a una muestra piloto conformada por 15 colaboradores administrativos de la DRE Tumbes. Encontrándose en un rango muy alto con un coeficiente de 0.88. Siendo estos datos fundamentados por el autor (Palella y Martins, 2012).

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_1^2}{S_T^2} \right]$$

Datos:

α : 0.88

K: 12

$\sum S_1^2$: 4.498

$$S_t^2: 22.729$$

Tabla9.

Confiabilidad de la variable Gestión administrativa

Alfa de Cron Bach	N° de colaboradores
0.88	15

Fuente: Encuesta

En cuanto a la variable calidad del servicio se empelo a 15 docentes de institutos superiores públicos como muestra piloto. Obtenido como coeficiente a 0.92, siendo este un rango muy alto según el autor (Palella y Martins, 2012).

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_1^2}{S_T^2} \right]$$

Datos:

$$\alpha: 0.92$$

$$K: 12$$

$$\sum S_1^2: 5.404$$

$$S_t^2: 34.249$$

Tabla10.

Confiabilidad de la variable Calidad del Servicio

Alfa de Cron Bach	N° de colaboradores
0.92	15

Fuente: Encuesta

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Para el objetivo general: “Determinar la implicancia de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022”.

Tabla11.

Implicancia de la gestión administrativa en la calidad del servicio

Gestión administrativa				Calidad del servicio	
Nivel	Puntuación	N° Enc.	%	N° Enc.	%
Alto	28-36	27	52.9%	24	47.1%
Medio	20-27	13	25.5%	16	31.4%
Bajo	12-19	11	21.6%	11	21.6%
Total		51	100%	51	100%

Fuente: Cuestionario

Según se observa en la tabla 9, el 52.9% de los encuestados consideró que la gestión administrativa se encuentra en un nivel alto, mientras que el 25.5% opinó que la gestión de la DRE Tumbes se encuentra en un nivel medio, así mismo en un nivel bajo con 21.6%. Por otro lado, el 47.1% de las respuestas de los docentes usuarios situaron la calidad del servicio en un nivel alto, el 31.4% en un nivel medio, lo que indica que el 21.6% de los encuestados percibieron que el servicio no cumplía con los estándares esperados.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: “La implicancia de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022”.

Tabla12.

Correlación entre la variable gestión administrativa y calidad del servicio

			Gestión administrativa	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.708**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	51	51
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	.708**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	51	51

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

Los resultados muestran un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.708 entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, lo que indica una correlación positiva considerable. Además, la significancia bilateral de $0.01 < 0.05$ confirma la aceptación de la hipótesis general de investigación. Esto sugiere que una gestión administrativa efectiva tiene un impacto positivo en la calidad del servicio para los usuarios docentes de la DRE Tumbes.

Objetivos específicos

Para el objetivo específico 1: “Explicar la implicancia de la planeación de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.

Tabla13.

Implicancia de la planeación en la calidad del servicio

Nivel	Planeación			Calidad del servicio	
	Puntuación	N° Enc.	%	N° Enc.	%
Alto	28-36	26	51.0%	24	47.1%
Medio	20-27	12	23.5%	16	31.4%
Bajo	12-19	13	25.5%	11	21.6%
Total		51	100%	51	100%

Fuente: Cuestionario

En la tabla presentada a continuación se muestran los resultados obtenidos de los colaboradores de la DRE Tumbes. Estos resultados revelaron que el 51.0% de los encuestados consideraron que la DRE tiene una planeación de alto nivel, mientras que el 23.5% la situó en un nivel medio, y un 25.5% en un nivel bajo. En cuanto a la calidad del servicio, los usuarios docentes indicaron recibir un servicio de alta calidad en un 47.1%, así mismo en un nivel medio en un 31.4%, y en un nivel bajo en un 21.6%.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: “La planeación de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.

Tabla14.

Correlación entre planeación y calidad del servicio

		Planeación	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.654**
		N	.
			<.001
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.654**
		N	<.001
			.
		N	51
			51

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

Para la hipótesis del objetivo específico 1, se encontró un Rho de Spearman de 0.654 entre la dimensión de planeación y la calidad del servicio, lo que indica una correlación positiva considerable entre ambas. Con una significancia bilateral de 0.01 menor a <0.05, lo que demuestra que la hipótesis alterna ha sido aceptada. Esto sugiere que la planeación tiene un impacto positivo en la calidad del servicio para los usuarios docentes de educación superior técnico no universitario de la DRET.

Para el objetivo específico 2: “Describir la implicancia de la organización de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.

Tabla15.

Implicancia de la organización en la calidad del servicio

Organización		Calidad del servicio			
Nivel	Puntuación	N° Enc.	%	N° Enc.	%
Alto	28-36	27	52.9%	24	47.1%
Medio	20-27	18	35.3%	16	31.4%
Bajo	12-19	6	11.8%	11	21.6%
Total		51	100%	51	100%

Fuente: Cuestionario

La dimensión de organización, que incluyó indicadores como estructura organizacional, especialización y delegación de autoridad, mostró que el 52.9% de los colaboradores la calificaron como alta, mientras que el 35.3% la consideró media y el 11.8% la evaluó como baja. Por otro lado, de los usuarios docentes encuestados, el 47.1% indicó haber experimentado un servicio de alta calidad, el 31.4% lo calificó como medio y el 21.6% lo consideró bajo.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: “La organización de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.

Tabla16.

Correlación entre organización y calidad del servicio

		Organización	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.636**
	Calidad del servicio	N	.
		Coeficiente de correlación	51
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	51

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

Se evidencia una correlación positiva considerable entre la dimensión de organización y la calidad del servicio, como lo indica el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.636. Este resultado es significativo, con un nivel de 0.01, lo que confirma la aceptación de la hipótesis alternativa para el segundo objetivo específico de la investigación.

Para el objetivo específico 3: “Determinar la implicancia de la dirección de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.

Tabla17.

Implicancia de la dirección en la calidad del servicio

Nivel	Dirección			Calidad del servicio	
	Puntuación	N° Enc.	%	N° Enc.	%
Alto	28-36	26	51.0%	24	47.1%
Medio	20-27	14	27.5%	16	31.4%
Bajo	12-19	11	21.6%	11	21.6%
Total		51	100%	51	100%

Fuente: Cuestionario

Según se muestra en la tabla anterior, de los 51 colaboradores de la DRE Tumbes, el 51.0% opinó que la dimensión dirección se encuentra en un nivel alto, con un 27.5% en el nivel medio y un 21.6% en el nivel bajo. En cuanto a la variable calidad del servicio, se observa un 47.1% en el nivel alto, un 31.4% en el nivel medio y un 21.6% en el nivel bajo. Estos resultados sugieren que, al tener una guía motivadora y una comunicación efectiva con los grupos de colaboradores bajo su mando, se puede dirigir y orientar hacia el logro óptimo de los objetivos, lo que a su vez mejorará la percepción que los usuarios tienen sobre las expectativas del servicio.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: “La dirección de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.

Tabla18.

Correlación entre dirección y calidad del servicio

			Dirección	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1.000	.698**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	51	51
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	.698**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	51	51

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

Los hallazgos revelaron un coeficiente (Rho) de Spearman de 0.698, indicando una considerable influencia positiva entre la dirección y la calidad del servicio. Además, se encontró una significancia bilateral de 0.01, que es menor que 0.05, lo que confirma la aceptación de la hipótesis para el tercer objetivo específico de la investigación.

Para el objetivo específico 4: “Establecer la implicancia del control de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.

Tabla19.

Implicancia del control en la calidad del servicio

Nivel	Control			Calidad del servicio	
	Puntuación	N° Enc.	%	N° Enc.	%
Alto	28-36	31	60.8%	24	47.1%
Medio	20-27	14	27.5%	16	31.4%
Bajo	12-19	6	11.8%	11	21.6%
Total		51	100%	51	100%

Fuente: Cuestionario

Correspondiente a la dimensión control, sobresalen los datos en un nivel alto, con un 60.8% de encuestados los cuales afirman haber recibido evaluación de desempeño, capacitación y supervisión en la DRE Tumbes. Por consiguiente, en un nivel medio con 27.5% y en el nivel bajo con un 11.8% de los encuestados. Asimismo, en la variable calidad del servicio esta es situada por los usuarios en el nivel alto con un 47.1%, resaltando como favorable e indispensable pronosticar a la entidad de información que le indique el desempeño de la misma, con el fin de detectar y prevenir desviaciones que permita realizar las medidas correctivas necesarias. Además, en el nivel medio con un 31.4% y un 21.6%, en el nivel bajo.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 4: “El control de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.

Tabla20.

Correlación entre control y calidad del servicio

			Control	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1.000	.682**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	51	51
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	.682**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	51	51

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

Alcanzando una sig, bilateral de 0.01 que confirma la aceptación de la hipótesis cuatro de estudios, se comprobó un valor de 0.682 entre el control y calidad del servicio cuyo valor evidencia una correlación positiva considerable entre las mismas. Lo que significa que el control como dimensión de la variable gestión administrativa implica positivamente en la eficacia del servicio que se le brinda al usuario docente.

4.2. Discusión

En cuanto al objetivo general: “Determinar la implicancia de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación y calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022”.

Se evidencio que la gestión administrativa, que comprende dimensiones planeación, organización, dirección y control alcanzo un 52.9 % en el nivel alto, implicando en la calidad del servicio en el nivel alto con un 47.1 %. Por tanto, se evidencia que los colaboradores administrativos gestionan de manera óptima las tareas coordinadas que permitirán alcanzar los objetivos de la institución logrando los mejores resultados, a su vez mayor eficiencia en la prestación del servicio.

En cuanto a la hipótesis del objetivo general: “La implicancia de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022”. Se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.708, lo que sugiere una correlación positiva considerable. Esto implica que, al implementar adecuadamente la gestión administrativa por parte de los colaboradores de la DRET, repercutirá en una mayor satisfacción por parte de los usuarios.

Los hallazgos de esta investigación son similares a los de Sota (2019), quien en su tesis encontró que el 63% de los usuarios de la empresa Sedachimbote S.A. reportaron que el nivel de gestión administrativa oscila entre regular y muy malo. Además, su estudio determinó una asociación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, con un valor de significancia de 0.000, menor a 0.05. Esto se reflejó en un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.758, indicando una correlación alta entre ambas variables, lo que sugiere una relación directa y significativa.

Gago y García (2021) destacan que el 84% de los usuarios consideran que la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Satipo es favorable. Su investigación también reveló una asociación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, con una significancia bilateral de 0.03 menor que 0.05. Aunque el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.206, este resultado aún muestra una correlación baja directa y significativa entre variables, datos proporcionados por el autor. Antes estos resultados descritos anteriormente, se asume que la gestión administrativa repercutirá en la calidad del servicio cambiando conjuntamente a un nivel constante.

Para el objetivo específico 1: “Explicar la implicancia de la planeación de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación y calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.

Se observó que la dimensión “planeación”, que abarca la visión, misión, objetivos y recursos, alcanzó un 51.0% en el nivel alto, lo que se reflejó en la calidad del servicio con un 47.1% en el mismo nivel. Esto indica que la institución define metas y elabora estrategias para alcanzarlas, se favorece el logro de los objetivos institucionales y se garantiza una calidad de servicio adecuada.

En cuanto a la hipótesis para el objetivo específico 1: “La planeación de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”. Obtuvo un Rho de Spearman de 0.654, indicando una correlación positiva considerable. Los colaboradores de la DRE anticipan y organizan de manera previa los objetivos y las estrategias requeridas para lograrlo, desempeñando un rol esencial en la consecución de los resultados deseados en la entidad y por consiguiente una atención eficiente para los usuarios.

Los hallazgos de la investigación coincidieron con los de Yacila (2023), quien encontró que gestión administrativa se encuentra en un nivel alto en un 76.5%, con un coeficiente de Spearman (rs) 0.765, evidenciando una relación considerable entre las variables de significancia bilateral de 0.001. que la planeación influye en un nivel alto en un 60%, con un coeficiente de correlación de Spearman (rs) de 0.612, evidenciando una relación considerable entre las variables. Además, se observó un nivel de significancia bilateral de 0.001, menor a 0.05. Lo que indica una relación significativa y fuerte entre las variables de estudio “gestión administrativa y productividad laboral”, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis general de investigación.

Por su parte, Romero (2022) encontró que el nivel de planificación se ubicó mayormente en un nivel alto, con un 42.9% de respuestas en esta categoría. Este nivel de planificación influyó en la segunda variable de estudio, el comportamiento organizacional, que se encontró en un nivel medio en un 45.7% de las respuestas. Además, se encontró una significancia bilateral de 0.000, menor a 0.05, lo que llevó a la aceptación de la hipótesis del objetivo general. El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.534, lo que indica una asociación importante entre las variables estudiadas.

Para el objetivo específico 2: “Describir la implicancia de la organización de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación y calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.

En la dimensión organización respaldada por indicadores de: estructura organizacional, especialización y delegación de autoridad se evidencio que obtuvo un 52.9 % en el nivel alto con una implicancia en la calidad del servicio con un nivel alto de 47.1 %. Es decir, los colaboradores coordinan roles y conductas que se deben seguir; así como una coordinación eficiente de todos los recursos, incluyendo el

personal, los activos materiales y los recursos financieros; esto posibilita que la organización logre sus objetivos y se ajuste eficazmente a los cambios en su entorno. Todo ello implicará en la habilidad de la organización para satisfacer o exceder las expectativas y requerimientos del usuario durante la entrega del servicio.

En cuanto a la hipótesis del objetivo específico 2: “La organización de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”. Se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.636, lo que indica una correlación positiva considerable. Esta correlación es fundamental para la eficiencia y el funcionamiento efectivo de una organización, ya que permite asignar recursos de manera efectiva, definir estructuras y procesos, y crear una cultura empresarial que promueva el éxito a largo plazo. Todo esto contribuirá a satisfacer las necesidades del usuario de manera más efectiva.

Los hallazgos de esta investigación guardan similitud con los de Juanita Sánchez (2020) en su tesis "Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019". De acuerdo a los resultados de la prueba Rho de Spearman se pudo determinar un 0,701 con un p-valor de 0.000 valor menor a 0.005, el cual demostró una relación altamente significativa, resaltando un porcentaje del 72% de respuestas de los encuestados ubicando a la gestión en un nivel alto. Se concluyó que se busca mejorar el desempeño de los servidores del Centro de empleo de Lambayeque con la finalidad de brindar un trato eficiente

Juan Sánchez (2020) observó que el 76.7% de los encuestados manifestaron que la Gestión Administrativa en el Centro de Empleo, Lambayeque-2020 tiene un nivel regular, y un 30% dijo que existe una eficiente gestión. Respecto a la variable

organización, se encontró un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0.451, con un nivel de significancia de 0.012, valor menor a 0.005. Esto sugiere la existencia de una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio en el Centro de Empleo de Lambayeque, lo que respalda la hipótesis del investigador.

Para el objetivo específico 3: “Determinar la implicancia de la dirección de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación y calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.

En la dimensión dirección respaldada por indicadores de: liderazgo, motivación y comunicación se evidencio que obtuvo un 51.0 % en el nivel alto con una implicancia en la calidad del servicio con un nivel alto de 47.1 %. Es decir, que se realiza la labor de orientar, liderar y supervisar a los colaboradores de la DRET con el propósito de asegurar la ejecución eficiente de las actividades; esto engloba la toma de decisiones, la motivación del personal, la solución de problemas y la coordinación de recursos y esfuerzos para cumplir con las metas establecidas. Abarcando aspectos como el trato amable, la rapidez, la precisión y la disposición para solucionar problemas de manera eficiente, para los usuarios; además de cumplir con los estándares previamente definidos.

En cuanto a la hipótesis del objetivo específico 3: “La dirección de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”. El coeficiente de correlación de Spearman alcanzó un valor de 0.698, lo que indica una correlación positiva considerable entre las variables analizadas. Este resultado muestra que a los colaboradores de la DRE se les orienta, direcciona, motiva en la resolución de desafíos

y la implementación de estrategias para el éxito organizacional, lo que se traducirá en una mayor satisfacción en la calidad del servicio ofrecido.

Estos hallazgos son consistentes con los de Paternina (2021), quien encontró que el liderazgo tuvo un alto nivel de influencia en la calidad educativa, con un 92.16% de liderazgo alto quien encontró que el liderazgo tuvo un alto nivel de influencia en la calidad, con un 92.16% en un nivel alto y un 62.7% de influencia alta en la calidad educativa. El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.962, con un nivel de significancia de 0.000, menor a 0.05, lo que respalda la hipótesis general de su estudio.

Por su parte, Cisneros (2022) en su tesis se mencionó que, los resultados de las encuestas revelaron múltiples deficiencias en la empresa Autocenter, que se atribuyen a un inadecuado control del departamento administrativo y a la escasa comunicación de los directivos con los empleados. Los encuestados llegaron a la conclusión de que estas deficiencias podrían afectar el rendimiento laboral de los trabajadores, lo que podría obstaculizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Para el objetivo específico 4: “Establecer la implicancia del control de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación y calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.

La dimensión de control, respaldada por indicadores como la evaluación del desempeño, la capacitación y la supervisión, demostró un nivel alto del 60.8 %, con un impacto correspondiente en la calidad del servicio, que también alcanzó un nivel alto del 47.1%. Es decir que en la entidad se realiza la supervisión, evaluación y ajuste de todas las operaciones y recursos de la entidad que garantiza la eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos establecidos. Del mismo modo impactara en la satisfacción y cumplimiento de las expectativas del usuario al recibir un servicio por la entidad.

En cuanto a la hipótesis del objetivo específico 4: “El control de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”. Obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.682, lo que indica una correlación positiva considerable entre las variables. Precisándose el control como la labor que engloba la supervisión, evaluación y regulación de todas las operaciones y recursos de una entidad con el propósito de garantizar la consecución eficaz y eficiente de los objetivos establecidos. Durante esta etapa, se lleva a cabo una comparación entre los resultados reales y los planes y estándares preestablecidos, se detectan desviaciones y se implementan acciones correctivas en caso sea necesario. Se trata de proporcionar una experiencia positiva y satisfactoria al cliente durante todo el proceso de interacción con la entidad.

Los resultados de la presente investigación difieren de los obtenidos por Flores (2022), quien concluyó que no existe una relación entre el control y la productividad laboral. Esto se debe a que el valor de significancia obtenido fue de 0.8161, el cual es mayor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación planteada. En cuanto al nivel de control en la Unidad de Estadística del Hospital JAMO, Tumbes, se observa que el 60% de los encuestados percibe un nivel medio de control, mientras que el 40% restante considera que existe un nivel alto de control.

En su investigación, Prado (2022) encontró que el 56% de los encuestados exhibe un nivel medio en el Control Interno de los trabajadores. Además, se observa un Rho de Spearman de 0,599 corroborando una correlación positiva moderada entre las variables, a su vez una significancia bilateral (p) de 0,002, lo que indica la aceptación de la hipótesis de investigación.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la variable gestión administrativa implica a la variable calidad del servicio, resultados que se corroboran con el (Rho) de 0.708, indicando una correlación positiva considerable y una significancia bilateral de 0.001 entre ambas variables. Entendiéndose que, la importancia de una administración efectiva en la DRE Tumbes radica en la capacidad de preparar y organizar los recursos de la organización de manera regular y constante, teniendo en cuenta que todos los recursos y procesos son necesarios para alcanzar metas y minimizar posibles contratiempos o desafíos.
2. La planeación implica a la calidad del servicio con un P-Value de $0.001 < 0.05$ y un Rho de spearman de 0.654 resaltando que existe una correlación positiva considerable entre las mismas. Estos resultados indican que una planificación empresarial efectiva se traduce en la optimización de la eficiencia, la reducción de los riesgos, así como la orientación laboral para asegurar que los colaboradores puedan alcanzar su máximo potencial y favorecer de forma efectiva con la misión de la institución. La orientación profesional juega un papel fundamental en impulsar el crecimiento personal y profesional de los colaboradores, lo cual repercute positivamente en el rendimiento y la eficacia global de la organización.
3. Se precisó que la dimensión organización implica de manera positiva considerable a la calidad del servicio que brinda el personal administrativo, esto se corrobora con rho Spearman de 0.636. Una mayor coordinación, la optimización de las funciones y una clara asignación de responsabilidades

permitirán que las actividades y procesos se desarrollen de manera más eficiente, lo que contribuirá directamente a un aumento en la calidad del servicio, beneficia tanto a los usuarios docentes como a la organización en su conjunto, contribuyendo a su éxito y efectividad.

4. De los resultados que se corroboran la dirección implica de manera positiva a la calidad del servicio, con un nivel de significancia de $0.001 < 0.005$ y un rho de spearman de 0.698. De tal manera la dirección comprende que los líderes desempeñen un papel crucial, ya sea en la promoción de la comunicación asertiva, al guiar, motivar y supervisar a los miembros de la organización. Su papel incluye establecer un ambiente positivo donde se promueva la apertura, la transparencia y el respeto. Esto contribuye a fortalecer la confianza y la cohesión del equipo, lo que mejora la eficiencia y la efectividad organizacional.
5. Se estableció que con un coeficiente de rho de spearman de 0.682, el control implica a la variable calidad del servicio, y con un valor p de $0.001 < 0.05$. El control garantiza que la organización esté avanzando hacia el logro de sus objetivos, identificado desviaciones o problemas, tomando medidas correctivas cuando sea necesario y mejorar continuamente el desempeño y la eficiencia de la organización. Repercutiendo a su vez en la eficiente atención al usuario de la organización.

VI. RECOMENDACIONES

1. Los directivos de la DRE Tumbes deben participar activamente en la evaluación de necesidades de recursos y priorizando su asignación según los objetivos establecidos. Controlar el inventario y el mantenimiento de los recursos y materiales; desarrollando planes de contingencia para anticipar y mitigar riesgos.
2. Al área de personal de la DRE Tumbes, implementar programas de orientación laboral que brinden a los nuevos colaboradores oportunidades en la incorporación de sus funciones, asegurándose de que las personas seleccionadas se ajusten al perfil requerido para cada puesto.
3. Es importante realizar una evaluación constante de todos los procesos de la organización para identificar posibles errores y aplicar soluciones de manera oportuna. Esto asegura un desempeño eficiente y adecuado de las tareas asignadas a cada colaborador, lo que se traduce en una mejora en la calidad de servicio.
4. Es esencial para el área de personal estimular la comunicación asertiva en el entorno laboral mediante la creación de espacios y talleres, donde los colaboradores se sientan cómodos expresando sus ideas, opiniones y preocupaciones de manera clara, respetuosa y efectiva. Esto implica fomentar la escucha activa, el uso de un lenguaje no violento y empático. Una comunicación asertiva fortalece las relaciones interpersonales, promueve un

ambiente de trabajo positivo y contribuye al logro de los objetivos organizacionales.

5. Revisar y simplificar los tiempos de espera, a través de la digitalización procesos, implementando programas digitales como el Excel para reducir tareas manuales. promoviendo una cultura de responsabilidad y transparencia. Estas acciones permitirán fortalecer el control, maximizando la eficiencia y la efectividad en la gestión de la entidad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde San Miguel, P. (2010). *Calidad* (2 da edición ed.). Madrid: Paraninfo.
- Álvarez, Á. (05 de 12 de 2022). La menor eficiencia pública también lastra la economía valenciana. Valencia, España. Obtenido de <https://www.eleconomista.es/economia/noticias/12068030/12/22/La-menor-eficiencia-publica-tambien-lastra-la-economia-valenciana.html>
- Andrés Ferrando, J. M. (2008). *Gestión administrativa* (1era edición ed., Vol. 1). Universidad de Valencia.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Inducción a la metodología científica*. Venezuela: Episteme.
- Baas Chable, M., Barceló Méndez , M. G., & Herrera Garnica, G. R. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Pearson.
- Bachenheimer, H., & Valencia, L. G. (2010). *Definición de términos* .
- Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la investigación* . México: Patria.
- Bao Condor, C., Marcelo Armas, M., Gutierrez Solorzano , M., Bardales Gonzales, R., Corcino Barrueta, F., & Huamanyauri Cornelio, W. (06 de 2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huanuco - Perú. *Gaceta científica*, 6(2), 104-114.
- Becerra Gavidia, J. A. (2022). *Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2022*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Bencardino, C. M. (2019). *Estadística básica aplicada* (5ta edición ed.). Bogota: ECO ediciones.
- Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la investigación* (4ta edición ed.). Colombia: Pearson.

- Bernal Torres, C. A., & Sierra Arango, H. D. (2008). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. México: Pearson.
- Blandez , M. D. (2014). *Proceso Administrativo*. Mexico: UNID.
- Botero Pinzón, L. D. (julio - diciembre de 2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la. *Revistas Ciencias Estratégicas*, 25(38), 271- 276. Medellín, Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151354939001.pdf>
- Carcausto Huanca, I. (20 de 05 de 2020). Proyecto de Ley N° 7880/2020-CR. *Proyecto de ley que prohíbe mantener colas de espera de clientes en la vía pública, modificado en artículo 25° del Código de Protección y Defensa del consumidor*. Lima. Obtenido de https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL07880-20210614.pdf
- Carrasco Díaz, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Casermeiro De Goytia , M. B., De Lovaglio, Y., & Contreras , A. (s.f). *La calidad en los servicios públicos*.
- Chanamé , C. (2020). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, region Amazonas. *4 deficiencias de la Gestión Pública en Perú que se deben resolver*, 3(3), 60-66. Lima, Perú. Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-deficiencias-de-la-gestion-publica-en-peru-que-se-deben-resolver>
- Chiavenato , I. (2001). *Administración, proceso administrativo: teoría, proceso y práctica* (3era edición ed.). Bogotá: Mc Graw- Hill.
- Chiavenato , I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (10 ed.). México: McGraw-Hill.

- Cisneros Parra, P. A. (2022). La gestión administrativa y el desarrollo organizacional de autocenter de la ciudad de RioBamba-Ecuador. Ecuador: Universidad de Chimborazo . Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9003/1/Cisneros%20Parra.%20P%282022%29%20La%20gesti%c3%b3n%20administrativa%20y%20el%20de%20sarrolo%20organizacional%20de%20AUTOCENTER%20de%20la%20Ciudad%20de%20Riobamba%20%e2%80%93%20Ecuador.pdf>
- Comexperu. (20 de 11 de 2020). *COMEXPERU: Sociedad de Comercio Exterior del Perú*. Obtenido de Calidad del gasto público: Reto pendiente para el ejecutivo: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/calidad-del-gasto-publico-reto-pendiente-para-el-ejecutivo>
- Córdova Liñan, L. Y. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas - 2019. Chimbote, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41301/C%c3%b3rdova_LLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coulter, R. (2010). *Administración*. México: Pearson .
- De la Sota Tantal, C. M. (2019). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al cliente en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019*. Chimbote - Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40855/DeLaSota_TCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dulanto Figueroa, K. D. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%2c%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores Guaylupo, C. (2022). Gestión administrativa y productividad laboral en la Unidad de Estadística del Hopsital José Alfredo Mendoza Olavarría-JAMO-Tumbes,

- Perú, 2021. Tumbes, Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de [https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63832/TE SIS%20-%20FLORES%20GUAYLUPO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63832/TE%20SIS%20-%20FLORES%20GUAYLUPO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gago Alarcón , S. M., & García Roca , M. (2021). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Satipo 2020*. Huancayo - Perú.
- García Dlhigo, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores* (1era edición ed.). Bogota: Ediciones de la U.
- Gryna, F., Chua, R., & Defeo, J. (2007). *Método Juran: Análisis y planeación de la calidad* (5ta edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Guerrero, O. (2020). *Capacitar e investigar para fortalecer las capacidades estatales*. Argentina.
- Hellriegel, Jackson, Slocum, & Franklin. (2017). *Administración: un enfoque basado en competencias*. México: Cengage Learning.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Collado Carlos, F., & Baptista, L. M. (2018). *Metodologia de la investigacion* . México: Mc Graw Hill .
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta edicion ed.). México: McGraw - Hill.
- Hurtado Cuartas, D. (2008). *Principios de administración*. Colombia: ITM.
- Jiménez Albines, K. L. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes*. Piura - Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63065/Jim%c3%a9nez_AKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Koontz , H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de administracón: Un enfoque internacional y de innovación*. Mexico: McGraw-Hill.

- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. México : McGrawHill.
- Kotler, Philip, & Armstrong Gary. (2013). *Fundamentos de marketing*. Mexico: Pearson.
- La República . (12 de 02 de 2020). Colombia, puesto 26 de 38 en ranking de gestión administrativa a nivel internacional.
- La Republica. (08 de 06 de 2022). Recomiendan mejorar la calidad y eficiencia del gasto público. Lima. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/2022/06/08/recomiendan-mejorar-la-calidad-y-eficiencia-del-gasto-publico/>
- Larrea Ángulo, P. (1991). *Calidad de servicio, del marketing a la estrategia*. Madrid: Díaz de Santos.
- Louffat, E. (2011). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires: Cengage Learning .
- Lovelock , C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia*. México: Pearson.
- Luis López, J. G., & García Lopez, T. . (Julio de 2020). Diseño y validación de un instrumento para la evaluación a la gestión administrativa de las organizaciones.
- Matínez Bencardino, C. (2019). *Estadística y muestreo* (14a. edición ed.). Bogotá: ECOE ediciones.
- Mendoza Briones, A. A. (2018). *La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta - Ecuador*. Lima - Perú.
- Millones, R., Barreno, E., Vásquez, F., & Castillo, C. (2018). *Estadística descriptiva y probabilidades: aplicaciones en la ingeniería y en los negocios*. Lima: Universidad de Lima.
- Molina Arias, M. (30 de 10 de 2017). ¿Que significa realmente el valor p? *La lectura crítica en pequeñas dosis*, 377-381.

- Montañez Benito, J. R., & Palma Usuriaga, A. Y. (2023). Propuesta para la Elaboración de Baremos de un Instrumento en Trabajos de Investigación. *ciencialatina*. Obtenido de https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/9284/13804?inline=1#_ftn1
- Montes Díaz , A., Ochoa Celis , J., Juarez Hernández , B., Vazquez Mendoza , M., & Díaz Leon , C. (2021). Aplicacion del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. 4. (U. A. Puebla, Ed.) Puebla, México: CAPE. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/366346712_Neuromarketing_como_predictor_en_la_decision_de_compra_de_clientes_en_farmacias_y_boticas/fulltext/63d28d416fe15d6a574db1a0/Neuromarketing-como-predictor-en-la-decision-de-compra-de-clientes-en-farmacias-
- Munch Galindo , L. (2011). *Administración. Proceso administrativo, clave del éxito empresarial* (2da edición ed.). México: Pearson.
- Münch, L. (2010). *Administración, Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Mexico: Pearson.
- Nuño de Leon , P. D. (2012). *Administración de pequeñas empresas*. Mexico .
- Ñaupas Paitán , H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez , E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigacion: cuantitativa - cualitativa y redacción de tesis*. Bogota: Ediciones de la U.
- Palella Stracuzzi, S., & Martins Pestaña, F. (2012). *Metodología de la invetsigacion cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Paternina Berastegui, O. A. (01 de 2021). Liderazgo del director y su influencia en la calidad educativa de la institucion educativa El Dorado. Panamá: Universidad Metropolitana de educación, ciencia y tecnología.
- Pimienta Prieto, J., & De La Orden Hoz, A. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Pearson.

- Prado Ramirez, A. A. (2022). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector privado de salud en la región de Tumbes, 2021*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2677/TESIS%20-%20PRADO%20RAMIREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quezada Lucio, N. (2010). *Metodología de la investigación: estadística aplicada en la investigación*. Lima: Macro.
- Ríos Soria, A. (09 de 2009). Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública. *Gerencia Pública*.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración*. Mexico: Pearson.
- Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de administración* (octava edición ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez Calderón, N. J. (2020). *Gestión administrativa que influye en la calidad de atención de salud al usuario del área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de tecnología médica de la universidad de Guayaquil*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15026/1/T-UCSG-POS-MGSS-250.pdf>
- Roseth, B., Reyes , Á., & Santiso , C. (2018). *El fin del trámite eterno*.
- RPP Noticias. (12 de 06 de 2020). ¿Por qué el Estado no tiene capacidad de gestión? Lima, Perú. Obtenido de https://rpp.pe/columnistas/alonso_cardenas/por-que-el-estado-no-tiene-capacidad-de-gestion-noticia-1272645
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de Terminos en investigación Científica, Tecnológica y Humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Sánchez Chávez, J. C. (2020). Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque. Chiclayo, Perú: Universidad Cesar Vallejos. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31953/S%c3%a1nchez_CJC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Sánchez Rosario, J. F. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019. Tumbes, Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. doi:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45849/S%c3%a1nchez_RJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Setó Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid : ESIC .
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. Mexico : Pearson .
- Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson.
- Universidad de Occidente. (2015). *Ciencia desde el Occidente* (Vol. 2). México: Universidad de Occidente. Obtenido de <https://issuu.com/udosinaloa/docs/revista-ciencia-desde-el-occidente->
- Vargas Quiñones , M. E., & Aldana de Vega, L. (2006). *Calidad y Servicio, conceptos y herramientas*. Bogotá: ECO Ediciones.
- Vargas Quiñones, M., & Aldana de Vega, L. (2011). *Calidad y servicio, conceptos y herramientas*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Vásquez Fernández, K., & Farje Escobed, J. D. (31 de 12 de 2020). *Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, region amazonas(60-66)*.
- Vértice. S.L. . (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España : Veértice .
- Yacila Mendoza, G. E. (2023). Gestión administrativa y su influencia sobre la productividad laboral en colaboradores, Dirección Regional de Energía y Minas Tumbes, 2022. Tumbes, Tumbes, Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.

doi:<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64355/ TESIS%20-%20YACILA%20MENDOZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
Zeithaml, V., Parasuraman, & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestion de servicios*.
Madrid : Diaz de Santos.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Título: “Gestión administrativa, Dirección Regional de Educación y calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022”.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Tipo y diseño de investigación
<p>Problema general: “¿Cómo es la implicancia de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022?”</p>	<p>Objetivo General “Determinar la implicancia de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022”</p>	<p>Hipótesis general “La implicancia de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022”</p>	<p>Variable 1. “Gestión administrativa”</p> <p>Dimensiones: “Planeación” “Organización” “Dirección” “Control”</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptiva • Correlacional <p>DISEÑO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No experimental. • Transversal
<p>Problemas específicos “¿Cuál es la implicancia de la planeación de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022?”</p>	<p>Objetivos Específicos “Explicar la implicancia de la planeación de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes.”</p>	<p>Hipótesis específica “La planeación de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes.”</p>	<p>Variable 2. “Calidad del servicio”</p> <p>Dimensiones: “Elementos” “tangibles” “Fiabilidad”</p>	

<p>“¿Cuál es la implicancia de la organización de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022?”</p>	<p>“Describir la implicancia de la organización de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.</p>	<p>“La organización de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.</p>	<p>“Capacidad de respuesta” “Seguridad”</p>	
<p>“¿Cuál es la implicancia de la dirección de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022?”</p>	<p>“Determinar la implicancia de la dirección de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.</p>	<p>“La dirección de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.</p>		
<p>“¿Cuál es la implicancia del control de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022?”</p>	<p>“Establecer la implicancia del control de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.</p>	<p>“El control de la gestión administrativa, Dirección Regional de Educación es positiva en la calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes”.</p>		

Anexo 2: Matriz de operacionalización.

Título: “Gestión administrativa, Dirección Regional de Educación y calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022”.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
“Gestión Administrativa” (V1)	La base de este enfoque consiste en llevar a cabo las labores y diligencias diarias dentro de la empresa. Además, ejecutar estas tareas de forma adecuada resultará en una mejora de la eficacia. De igual manera, es importante que el administrador posea ciertas aptitudes y destrezas como la dirección, el liderazgo, la motivación, la organización personal de materiales, recursos y habilidades comunicativas, entre otras (Andrés, 2008) .	El instrumento de recolección de datos consistirá en una encuesta que utilizará un cuestionario compuesto por 12 ítems en la escala de Likert. Los ítems se clasificarán de la siguiente manera: De acuerdo (DA) con un valor de 3, Indeciso con un valor de 2 y En desacuerdo (ED) con un valor de 1. La encuesta se aplicará a un grupo de 51 colaboradores pertenecientes a la Dirección Regional de Educación Tumbes, y su objetivo será evaluar el nivel de gestión administrativa de la institución.	“Planeación”	<ul style="list-style-type: none"> - “Visión y misión” - “Objetivos” - “Recursos” 	1-2-3
			“Organización”	<ul style="list-style-type: none"> - “Estructura orgánica” - “Especialización” - “Delegación de autoridad” 	4-5-6
			“Dirección”	<ul style="list-style-type: none"> - “Liderazgo” - “Motivación” - “Comunicación” 	7-8-9
			“Control”	<ul style="list-style-type: none"> - “Evaluación de desempeño” - “Capacitación” - “Supervisión” 	10-11-12

“Calidad del Servicio” (V2)	Se define como: “La percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un producto o servicio principal”. (Larrea, 1991)	La recolección de datos se llevará a cabo mediante una encuesta que consiste en un cuestionario con 12 ítems en la escala de Likert. Los valores asignados a cada opción de respuesta son los siguientes: De acuerdo (DA) con un valor de 3, Indeciso con un valor de 2 y En desacuerdo (ED) con un valor de 1. Esta encuesta se aplicará a un grupo de 51 profesores de un instituto superior público no universitario en Tumbes. El objetivo de la encuesta es evaluar y establecer la relación entre la percepción y las expectativas en cuanto a la calidad del servicio.	“Elementos tangibles”	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones físicas - Equipos - Higiene y limpieza 	1-2-3
			“Fiabilidad”	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación - Servicio oportuno - Servicio confiable 	4-5-6
			“Capacidad de respuesta”	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad - Respuesta inmediata - Cumplimiento 	7-8-9
			“Seguridad”	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Transmisión de Confianza - Amabilidad 	10-11-12

Anexo 3: Fichas Bibliográficas

Bernal Torres y Sierra Arango (2008). Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI. México: Mc Graw Hill. p. 40.

Señalan: “Este concepto engloba el entendimiento, las herramientas y las técnicas involucradas en la labor administrativa, y se refiere a los procesos de planificación, organización, dirección y control”.

Zeithaml, Parasuraman, y Berry (1993). Calidad total en la gestión del servicio. Madrid: Diaz de Santos. p. 19.

Pronuncian: “Se trata de la discrepancia existente entre las expectativas y percepciones de los clientes, y se fundamenta en aspectos tales como la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía”.

Anexo 4: Carta solicitud de autorización para ejecución de tesis

"Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tumbes, 19 de junio del 2022

Carta N° 18 - 2022/JCB

Señor: CPC. Roberto Carlos Medina Rengifo

Director de la Dirección Regional de Educación Tumbes

Asunto: Solicito autorización para ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que el suscrito, estudiante en Administración de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, en su propósito de optar el título profesional de Licenciado en Administración. He presentado un proyecto de tesis: "**Gestión administrativa, Dirección Regional de Educación y calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022**"; para su ejecución es necesario contar con información pertinente como la PEA de su personal (Número de trabajadores: directivos, profesionales, técnico y auxiliares); Asimismo se requiere aplicar encuestas de las variables en estudio: **Gestión Administrativa y Calidad del Servicio**.

En tal sentido Señor Director, solicito la debida autorización, contar con la información descrita y así conseguir mi propósito académico.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,



Est. Piscoya Torres Katherin Gabriel

Tesista

Anexo 5: Aceptación de autorización para ejecución de tesis

 **DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TUMBES**

 **PERU** Ministerio de Educación

 **UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

Sede del Fortalecimiento de la Institución Nacional

Tumbes, 10 NOV, 2022

OFICIO N° 1986-2022/GOB. REG TUMBES-DIRET-APERS-D

Señora:
ISABEL CRISTINA TANG SERQUEN
DECANA DE CIENCIAS ECONOMICAS
UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Asunto : ACEPTACION DE REALIZACION DE SUSTENTO DE PROYECTO DE TESIS.

Ref. : CARTA N° 1B-2022/JCB

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para saludarla cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que, a través del documento de la referencia, la Señorita PISCOYA TORRES, Katherin Gabriel; estudiante de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, recurre a esta Sede administrativa con la finalidad de realizar su Proyecto de Tesis denominado "Gestión Administrativa, Dirección Regional de Educación y Calidad del Servicio al Personal Docente, Institutos Superiores Públicos, Provincia Tumbes, 2022".

Motivo por el cual se está remitiendo la presente, ACEPTANDO la realización del sustento del Proyecto de Tesis.

Sin otro particular es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



 **DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN TUMBES**
DIRECCIÓN
Roberto Clivio Medina Riego
Director Regional de Educación Tumbes

RCM/RDRET
CC/Arc

DOC.:	1341546
REG.:	1143193

Dirección Regional de Educación Tumbes, Dinamizando la Vida de una Excelente Educación

 522845 523301  5206744  524785  Email: dretumbes@tum.minedu.gob.pe

Anexo 6: Cuestionario de la variable Gestión administrativa

I. Presentación:

Quiero enviarle un cordial saludo y expresarle que el propósito de este cuestionario es evaluar la calidad del servicio en relación a la gestión administrativa de los colaboradores de la DRE Tumbes. Quisiera resaltar que toda la información proporcionada será tratada de manera confidencial y se utilizará exclusivamente con fines académicos. Es importante que responda con sinceridad en todas las preguntas.

II. Instrucciones:

Indique con una "X" la opción que elija. Recuerde que 1 representa la puntuación más baja y 3 representa la puntuación más alta.

Las opciones disponibles se basan en la escala de Likert, donde 1 representa la puntuación más baja y 3 representa la puntuación más alta.

De acuerdo (DA) : 3 puntos

Indeciso (I) : 2 puntos

En desacuerdo (ED) : 1 puntos

III. Datos

Cargo : _____

Edad : _____

Sexo : _____

Tiempo de servicio: _____

Test de escala: Gestión administrativa

N°	PREGUNTA	DA	I	ED
Planeación				
1	La institución está al tanto de sus metas actuales y futuras.			
2	La institución dispone de una guía o plan de acción que le permita identificar las actividades necesarias para alcanzar sus objetivos.			
3	La institución cuenta con recursos disponibles suficientes para alcanzar metas establecidas.			
Organización				
4	La institución tiene una clara definición de las responsabilidades que desempeña en su área laboral.			
5	La institución lo enfoca únicamente en realizar tareas específicas de su puesto de trabajo.			
6	La institución le confiere por parte de un superior la autoridad y la responsabilidad para tomar y llevar a cabo decisiones.			
Dirección				
7	La institución a través de su superior directo le ofrece respaldo y confianza para alcanzar los objetivos tanto personales como de la organización.			
8	La institución fomenta, guía y respalda en la ejecución de acciones dirigidas a alcanzar los objetivos.			
9	La institución le permite recibir y transferir información para participar en los procesos de cambio que se llevan a cabo en su área laboral.			
Control				
10	La institución lleva a cabo la evaluación correspondiente del desempeño en su puesto de trabajo.			
11	La institución le brinda constantes capacitaciones sobre las responsabilidades, programas y sistemas necesarios a realizar en el área de trabajo.			
12	La institución revisa los informes de actividades para garantizar el logro de los objetivos de la institución.			

¡Muchas gracias!

Anexo 7: Cuestionario de la variable Calidad del servicio

I. Presentación:

Quiero enviarle un cordial saludo y expresarle que el propósito de este cuestionario es evaluar la calidad del servicio en relación a la gestión administrativa de los colaboradores de la DRE Tumbes. Quisiera resaltar que toda la información proporcionada será tratada de manera confidencial y se utilizará exclusivamente con fines académicos. Es importante que responda con sinceridad en todas las preguntas.

II. Instrucciones

Indique con una "X" la opción que elija. Recuerde que 1 representa la puntuación más baja y 3 representa la puntuación más alta.

De acuerdo (DA) : 3 puntos

Indeciso (I) : 2 puntos

En desacuerdo (ED) : 1 puntos

III. Datos

Instituto en el que labora: _____

Edad : _____

Sexo : _____

Tiempo de servicio: _____

Test de escala: Calidad del Servicio

N°	PREGUNTA	DA	I	ED
Elementos tangibles				
1	Las instalaciones que posee la institución se encuentran en buen estado.			
2	La institución cuenta con equipos tecnológicos modernos.			
3	El personal de la institución cuenta con vestimenta y apariencia pulcra.			
Fiabilidad				
4	El personal de la institución le brinda una buena orientación en los trámites que realiza.			
5	Se le ofrece una buena atención a usted como usuario.			
6	Los colaboradores de la institución solucionan de manera puntual los inconvenientes que usted ha experimentado.			
Capacidad de respuesta				
7	Los colaboradores de la institución están preparados para asistir a los ciudadanos y usuarios que requieran el servicio.			
8	El personal de la institución responde de manera rápida a trámites o consultas			
9	La institución cumple con lo prometido dentro del plazo establecido.			
Seguridad				
10	El personal de la institución posee la preparación requerida para atender las interrogantes que usted pueda tener.			
11	La disposición de los colaboradores de la institución le genera confianza durante el servicio.			
12	Los colaboradores de la institución son amables, considerados y atentos durante la atención.			

¡Muchas gracias!

Anexo 8: Análisis de confiabilidad para la variable gestión administrativa

ENCUESTADOS	ITEMS												Suma Ítems
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
E1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	34
E2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	33
E3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	16
E4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	30
E5	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	28
E6	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	35
E7	1	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	26
E8	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	33
E9	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	32
E10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
E11	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	28
E12	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	32
E13	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	29
E14	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
E15	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	28
VARIANZA	0.329	0.3822	0.4889	0.222	0.489	0.507	0.240	0.356	0.382	0.373	0.356	0.373	
SUMATORIA DE VARIANZAS	4.498												
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	22.729												

α : Coeficiente de confiabilidad **0.88**
 k : Número de ítems del instrumento 12
 $\sum S_i^2$: Sumatoria de varianzas de ítems. 4.498
 S_T^2 : Varianza total del instrumento. 22.729

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

Anexo 9: Análisis de confiabilidad para la variable calidad del servicio

ENCUESTADOS	ITEMS												Suma ítems
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
E1	3	1	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	28
E2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
E3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
E4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
E5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	34
E6	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	32
E7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
E8	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	31
E9	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	30
E10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	34
E11	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	34
E12	3	3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	3	29
E13	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	33
E14	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	24
E15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
VARIANZA	0.196	0.6933	0.3822	0.356	0.373	0.516	0.507	0.329	0.729	0.356	0.462	0.507	
SUMATORIA DE VARIANZAS	5.404												
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	32.840												

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

- α : Coeficiente de confiabilidad **0.92**
- k : Número de ítems del instrumento 12
- $\sum S_i^2$: Sumatoria de varianzas de ítems. 5.404
- S_T^2 : Varianza total del instrumento. 32.840

Anexo 10: Rho de Spearman

RANGO	RELACION
"-0.91 a -1.00"	"Correlación negativa perfecta"
"-0.76 a -0.90"	"Correlación negativa muy fuerte"
"-0.51 a -0.75"	"Correlación negativa considerable"
"-0.11 a -0.50"	"Correlación negativa media"
"-0.01 a -0.10"	"Correlación negativa débil"
"0.00"	"No existe correlación"
"+0.01 a +0.10"	"Correlación positiva débil"
"+0.11 a +0.50"	"Correlación positiva media"
"+0.51 a +0.75"	"Correlación positiva considerable"
"+0.76 a +0.90"	"Correlación positiva muy fuerte"
"+0.91 a +1.00"	"Correlación positiva perfecta"

Fuente: (Montes et al, 2021)

Interpretación de los resultados en pruebas de Spearman

El coeficiente de correlación de rangos de Spearman oscila entre -1.0 y $+1.0$, y su interpretación es la siguiente: a) Los valores próximos a $+1.0$ indican una asociación positiva fuerte, lo que implica que al aumentar un rango, el otro también tiende a aumentar. b) Valores cercanos a -1.0 reflejan una asociación negativa fuerte, es decir, que al incrementarse un rango, el otro disminuye. c) Un valor de 0.0 sugiere que no existe relación, Montes et al (2021).

Anexo 11: Validación de juicios de expertos

Experto 1:

Gestión administrativa, Dirección Regional de Educación y calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus items																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		

Experto 2:

Gestión administrativa, Dirección Regional de Educación y calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100	

Experto 3:

Gestión administrativa, Dirección Regional de Educación y calidad del servicio al personal docente, institutos superiores públicos, Provincia Tumbes, 2022

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			92		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			92		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			93		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	90				

Anexo 12: Proceso de aplicación de encuestas de la variable gestión administrativa y calidad del servicio



