



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
MARKETING ESTRATÉGICO**

TESIS

**INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN
LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA
UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI, 2022**

PRESENTADO POR

BACH. FLOR MARIANA APARICIO ADUVIRI

BACH. STEPHANI GRISET LOPEZ LEON

ASESOR

DRA. YAJAIRA LIZETH CARRASCO VEGA

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO**

MOQUEGUA – PERÚ

2024



Universidad José Carlos Mariátegui

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la _FACULTAD DE NCIAS JURIDICAS, EMPRESARIALES Y PEDAGOGICAS (FCJEP), certifica que el trabajo de investigación () / Tesis (X) / Trabajo de suficiencia profesional () /

INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI, 2022

Presentado por el(la):

BACH. APARICIO ADUVIRI FLOR MARIANA

BACH. LOPEZ LEON STEPHANI GRISET

Para obtener el grado académico () o Título profesional (X) o Título de segunda especialidad () LICENDIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING ESTRATÉGICO asesorado por el/ DRA. YAJAIRA LIZETH CARRASCO VEGA con Resolución de Decanato N° 00494 – 2023-FCJEP-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de investigación	Porcentaje de similitud
ADMINISTRACION	BACH. APARICIO ADUVIRI FLOR MARIANA BACH. LOPEZ LEON STEPHANI GRISET	INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI, 2022	26%

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del 26% que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 6 de SETIEMBRE de 2024

Dr. Teófilo Lauracio Ticona

Jefe Unidad de Investigación FCJEP

CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRAC	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	15
1.2. Definición del Problema.....	17
1.2.1. Problema General	17
1.2.2. Problemas Específicos.....	17
1.3. Objetivos de la Investigación	18
1.3.1. Objetivo General	18
1.3.2. Objetivos Específicos	18
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	18
1.4.1. Justificación Metodológica	18
1.4.2. Justificación Teórica	19
1.4.3. Justificación Práctica.....	19
1.5. Operacionalización de Variables.....	20

1.6.	Hipótesis de la Investigación.....	22
1.6.1.	Hipótesis General	22
1.6.2.	Hipótesis Específicas.....	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		23
2.1.	Antecedentes de la Investigación	23
2.1.1.	Antecedentes Internacionales	23
2.1.2.	Antecedentes Nacionales.....	25
2.1.3.	Antecedentes Locales	29
2.2.	Bases Teóricas	31
2.2.1.	Gestión Administrativa	31
2.2.2.	La Planificación.....	32
2.2.3.	La Organización	33
2.2.4.	La Dirección	33
2.2.5.	El Control	34
2.3.	Marco Conceptual	35
2.3.1.	Calidad	35
2.3.2.	Calidad de Servicio	35
2.3.3.	Capacitación	36
2.3.4.	Competitividad	36
2.3.5.	Educación	36
2.3.6.	Empowerment	37

2.3.7. Gestión	37
2.3.8. Gestión Administrativa	37
2.3.9. Servicio.....	38
CAPÍTULO III: MÉTODO.....	39
3.1. Tipo de Investigación	39
3.2. Diseño de Investigación	39
3.3. Población y Muestra.....	40
3.3.1. Población.....	40
3.3.2. Muestra.....	40
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	40
3.4.1. Técnica de Recolección de Datos.....	40
3.4.2. Aspectos Éticos	41
3.4.3. Instrumentos	41
3.4.4. Validez de Instrumentos.....	41
3.4.5. Fiabilidad del Instrumento	42
3.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	43
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	46
3.6. Presentación de Resultados	46
3.6.1. Resultado por Objetivo General.....	47
3.6.2. Resultados por Objetivos Específicos	48
3.6.3. Comprobación de Hipótesis General.....	54

3.6.4. Comprobación de Hipótesis Específicas	55
3.7. Discusión de Resultados.....	61
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
ANEXOS	71
Matriz de Consistencia.....	71
Instrumento	72
Formato de Validez de Instrumento.....	76

ÍNDICIDE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables	20
Tabla 2 Validación de Expertos	41
Tabla 3 Parámetros de Alfa de Cronbach	42
Tabla 4 Fiabilidad de la variable independiente Gestión Administrativo.....	42
Tabla 5 Fiabilidad de la variable dependiente Calidad de Servicio Educativo...	43
Tabla 6 Baremos Variable Gestión Administrativa	43
Tabla 7 Baremos Variable Calidad de Servicio Educativo	43
Tabla 8 Prueba de Normalidad Variable Gestión Administrativa	44
Tabla 9 Prueba de Normalidad Variable Calidad de Servicio Educativo	44
Tabla 10 Resultados por Objetivo General	47
Tabla 11 Resultados por el Primer Objetivo Específico	48
Tabla 12 Resultados por el Segundo Objetivo Específico	50
Tabla 13 Resultados por el Tercer Objetivo Específico.....	51
Tabla 14 Resultados por el Cuarto Objetivo Específico	53
Tabla 15 Prueba de Normalidad gestión administrativa y calidad de servicio educativo	54
Tabla 16 Correlación entre la Variable Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Educativo	55
Tabla 17 Prueba de Normalidad planeación y calidad de servicio educativo.....	56
Tabla 18 Correlación entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicio educativo.....	56

Tabla 19 Prueba de Normalidad organización y calidad de servicio educativo .	57
Tabla 20 Correlación entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio educativo.....	57
Tabla 21 Prueba de Normalidad dirección y calidad de servicio educativo	58
Tabla 22 Correlación entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio educativo	59
Tabla 23 Prueba de Normalidad control y calidad de servicio educativo.....	59
Tabla 24 Correlación entre la dimensión control y la variable calidad de servicio educativo	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados por Objetivo General	47
Figura 2 Resultados por el Primer Objetivo Específico	48
Figura 3 Resultados por el Segundo Objetivo Específico	50
Figura 4 Resultados por el Tercer Objetivo Específico	51
Figura 5 Resultados por el Cuarto Objetivo Específico	53

RESUMEN

El presente estudio que lleva por nombre: *INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI, 2022*; tiene como principal objetivo *Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022*; para lo cual desarrolla una investigación de tipo descriptivo y de diseño correlacional; donde emplea la encuesta como técnica de investigación en base a dos cuestionarios constituidos por 18 y 25 ítems respectivamente, y aplicados a una población de 50 estudiantes usuarios del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui; proceso mediante el cual, se concluye que el 10% de los encuestados considera que el nivel de la incidencia de la variable gestión administrativa en la variable calidad de servicio educativo es bajo; el 16% considera que el nivel de la incidencia de la variable gestión administrativa en la variable calidad de servicio educativo es medio; y el 8% entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio educativo considera que el nivel de la incidencia es alto. Igualmente, la significancia para estas variables tiene un P Valor = a .002, menor que 0.05, que permite establecer que existe correlación entre ellas; además, sobre su coeficiente de correlación de Spearman el indicador es igual a 0.527, valor que precisa un nivel de correlación fuerte.

Palabras claves: Administración, Calidad Gestión, Planificación, Servicio.

ABSTRACT

This study is named: IMPACT OF ADMINISTRATIVE MANAGEMENT ON THE QUALITY OF THE EDUCATIONAL SERVICE OF THE JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI UNIVERSITY, 2022; Its main objective is to determine the relationship between administrative management and the quality of the educational service of the José Carlos Mariátegui University, 2022; for which it develops a descriptive research and correlational design; where the survey is used as a research technique based on two questionnaires consisting of 18 and 25 items respectively, and applied to a population of 50 student users of the educational service of the José Carlos Mariátegui University; process through which it is concluded that 10% of those surveyed consider that the level of the relationship between the administrative management variable and the quality of educational service variable is low; 16% consider that the level of the relationship between the administrative management variable and the quality of educational service variable is medium; and 8% between the administrative management variable and the quality of educational service variable consider that the level of the relationship is high. Likewise, the significance for these variables has a P Value = a .002, less than 0.05, which allows us to establish that there is a correlation between them; Furthermore, on its Spearman correlation coefficient the indicator is equal to 0.527, a value that requires a level of strong correlation.

Keywords: Administration, Quality Management, Planning, Service.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el concepto de gestión administrativa eficiente permite establecer el diseño esencial para eficientemente organizar, supervisar y gestionar los recursos y procesos dentro del servicio educativo que brinda cualquier institución pública o privada inmersa en el rubro de la educación. Entonces, se asume que este enfoque repercute directamente en la calidad del servicio educativo brindado por dicha institución; por lo tanto, la coordinación exitosa de los componentes mencionados, contribuye a formar un entorno que propicie un servicio educativo efectivo, eficaz y centrado en la satisfacción de sus usuarios finales.

De esta forma, en la presente investigación se plantea como problema general: *¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo de la universidad José Carlos Mariátegui, 2022?* Es con esa premisa que el estudio desarrolla una investigación de tipo descriptiva donde plantea una realidad problemática con referencias internacionales y nacionales sobre la interacción del concepto de gestión administrativa con el concepto de calidad de servicio dentro del entorno delimitado dentro de la Institución Educativa Superior José Carlos Mariátegui de Moquegua, para el periodo 2022.

En un primer momento la investigación busca desarrollar los conceptos previos que delimitan la investigación; a través de antecedentes de estudios previos a nivel internacional y nacional, y mediante la conceptualización de toda operacionalización de variables que se desarrolla. En seguida se describe el tipo de investigación, la misma que es de carácter descriptiva; y el diseño que comprende, el cual es correlacional. Se determina la gestión administrativa como variable independiente y la calidad de servicio educativo como variable dependiente; igualmente, sobre la población investigada, se aplica la fórmula de muestreo probabilístico con la finalidad de concebir una muestra conformada por 50 elementos, los mismo que son estudiantes que reciben el servicio educativo por parte de la Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua. A estos últimos, se les aplica una encuesta a través de un cuestionario que contiene 18 preguntas para la variable independiente, y 25 preguntas para la variable dependiente; de los

cuales se obtiene información que es procesada a través del programa SPSS Statistics para obtener los resultados que se presentan en la parte final de la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad, el rubro de las universidades, se encuentra sujeto a una serie de enfoques empresariales con la finalidad de afrontar las desafiantes tendencias educativas que innova nuestra sociedad; así pues dentro de estos enfoques, se tiene comprendido los modelos que tienen por finalidad, una gestión dirigida al éxito a través de la medición de componentes en calidad, como es el caso de los empleados por las normas internacionales ISO (ISO 9000); además de contener, el conjunto de prescripciones legales que el estado regula para el sector educativo superior. Por ello, bajo esta perspectiva, se plantea qué el nivel de la calidad del servicio y su correcta medición, sirven como una herramienta procedimental y permiten delimitar el control de las decisiones que se desarrollan durante la prestación del servicio.

Por ello, resulta necesaria una correcta medición del nivel de calidad, dado que, en la medida de lo posible, se pretende establecer una contribución dentro del sistema organizativo de la empresa, toda vez que los conceptos de calidad en el nivel de servicio definen, a grandes rasgos, la brecha que existe entre lo que se ofrece y lo que el cliente espera de la organización; y aunado a ello, la definición de gestión administrativa, nos permite comprenderla como un conjunto de conocimientos y argumentos previos que pueden ser aplicables, en la práctica, al diseño de los procesos en el servicio educativo, que a su vez, a de generar un óptimo desarrollo en los conceptos de planificación y organización, además de los seguimientos de todos los procesos institucionales. De esta forma, si hablamos de gestión administrativa tenemos que caer en cuenta que la optimización de este

concepto ha de permitir que el servicio de educación que brinda la organización se desarrolle dentro de un adecuado ambiente cumpliendo con estándares de eficiencia y eficacia dentro de sus diferentes modalidades. Conceptualmente, de acuerdo a (Real Academia de la Lengua Española, 2022), la administración se define como la acción de administrar con la finalidad de resolver algún proceso administrativo; así también, es importante mencionar que dentro del concepto de administración existen cuatro dimensiones las cuales se desarrollan en función a la planeación, la organización, los recursos humanos y el control que, en conjunto, delimitan las acciones organizativas que realiza cualquier tipo de institución en el desarrollo de sus actividades.

Ahora, para el caso concreto, se puede afirmar que, dentro de la Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua, se evidencia la existencia de planes organizativos y estratégicos que permiten su operatividad a nivel financiero, presupuestario y administrativo; sin embargo, debido a las circunstancias por las que la universidad atraviesa, estos no son aplicados de una forma correcta. Asimismo, respecto a la percepción de los estudiantes de las diferentes carreras profesionales de la universidad, de forma preliminar se puede observar que muchos de ellos manifiestan cierta insatisfacción y preocupación respecto de la demora y poca eficacia que existe dentro de la gestión administrativa para los trámites que tienen pendientes con la institución; comprendiendo que esto se debe al escaso nivel de procesamiento de la información y a la ineficacia de la estructura informativa que existe dentro de la organización. Por otra parte, desde un punto de vista de operatividad de recurso humano que brinda el servicio, se observa que en la actualidad no se cuenta con el planteamiento teórico necesario, ni las estrategias que le permitan brindar un servicio y una operatividad de calidad en consecución de la satisfacción del usuario; esto, en gran medida, debido a los limitantes que existen en la universidad producto de la crisis institucional que atraviesa, así como del entorno generado por diversas eventualidades externas.

Esto nos lleva a presumir, de manera general, que existe una escasa cultura de valores institucionales dentro de la organización, lo cual ha desencadenado que el nivel del servicio baje considerablemente en relación a años anteriores; por ello,

se debe entender que la única manera de encontrar solución a este problema es ejerciendo un adecuado cumplimiento de lo prescrito por las normas internas y generales sobre las cuales la institución se sustenta para realizar sus actividades, dado que estas normas y el control adecuado de su cumplimiento van a motivar que exista procesos transformacionales y se evidencie una reforma en la mejora de la calidad educativa. En ese entender, desde una perspectiva de usuario, se espera que las expectativas elevadas que estos tienen puedan contribuir con el deseo de superación organizativo que debería tener la institución en aras de brindar un servicio óptimo con la calidad necesaria; por lo que, bajo esa premisa resulta fundamental conocer, preliminarmente, cuál es la percepción de los estudiantes usuarios del servicio en relación a la gestión de sus procesos administrativos, dado que a través de esta información se podría hacer un balance de los aspectos negativos y positivos que existen dentro de la institución y propiciar la generación de indicadores objetivos que señalan los puntos débiles de los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización. Finalmente, con el objeto de poder determinar todos los aspectos mencionados anteriormente, se pretende que los estudiantes de la Universidad José Carlos Mariátegui puedan realizar una evaluación, de carácter subjetivo, respecto al servicio que se brinda dentro de la institución, comprendiendo sus expectativas previas y la oferta que reciben en cambio.

1.2. Definición del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo de la universidad José Carlos Mariátegui, 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la incidencia de la planeación en la calidad del servicio educativo de la universidad José Carlos Mariátegui, 2022?

¿Cuál es la incidencia de la organización en la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022?

¿Cuál es la incidencia de la dirección en la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022?

¿Cuál es la incidencia del control en la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar la incidencia de la planeación en la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022.

Determinar la incidencia de la organización en la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022.

Determinar la incidencia de la dirección incidencia en la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022.

Determinar la incidencia del control en la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

1.4.1. Justificación Metodológica

Desde una perspectiva metodológica, este estudio se apega a lo preestablecido a través del método científico; en ese sentido, cumple con la estructura que prescribe el diseño investigativo al contar con dos variables, una independiente a través de la gestión administrativa; y la otra dependiente a través del servicio académico; donde, se busca establecer la incidencia que existe y medir el nivel de incidencia de una sobre la otra. Por ello, metodológicamente se puede

afirmar que la presente investigación contribuye con el desarrollo del método científico para la interpretación del fenómeno que se pretende estudiar, lo cual garantiza un escenario de alta confiabilidad respecto de la información recolectada. Finalmente, el desarrollo de un cuestionario como instrumento investigativo, de igual forma se ciñe a lo prescrito.

1.4.2. Justificación Teórica

De forma teórica, el presente estudio se sujeta a lo que prescribe la malla curricular de la carrera profesional de administración y marketing estratégico de la Universidad Privada José Carlos Mariátegui. En ese entender, los conceptos de gestión administrativa y calidad de servicio, son recurrentes dentro de las asignaturas de pregrado y existe abundante información teórica al respecto, por lo que resulta conveniente someter tal información a la rigurosidad de una evaluación práctica, y a partir de ello tener una corroboración exacta del contraste con la teoría con la finalidad de reforzar esta última para futuras investigaciones.

1.4.3. Justificación Práctica

De forma práctica, este estudio pretende resolver un fenómeno observado en la realidad a través de una problemática con supuestos verídicos; por ello, su consecución se resumen en una fuente de consulta que permitirá una mejora sustancial del problema planteado; es decir, el análisis respecto de la incidencia entre la variable independiente de gestión administrativa y la variable dependiente de calidad de servicio de la Universidad José Carlos Mariátegui, periodo 2022, se realiza de acuerdo a un escenario previamente observado, en el cual se determinan las conclusiones que permitirán mejorar la realidad observada, y las recomendaciones a seguir para llegar a tal escenario futuro; de esta forma, la justificación práctica radica en que esta investigación se resume como una guía a tomar en cuenta por la institución para mejorar sus operaciones a futuro.

1.5. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Tesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Incidencia de la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022.	V. Independiente: Gestión Administrativa	Planeación	Misión organizacional	Técnica de Investigación: Encuesta y Entrevista Instrumento: Cuestionario y Guía de Entrevista
			Programación	
			Planeamiento	
			Estrategias	
			Procedimientos	
		Organización	Estructura organizacional	
			Desempeño laboral	
			Decisiones	
		Dirección	Liderazgo	
			Comunicación	
Trabajo en equipo				
Motivación				
Entorno				
Control	Seguimiento			
	Monitoreo			
	Cumplimiento de metas			
	Registros			
	Subsanaciones			

V. Dependiente: Calidad de Servicio Educativo	E. Tangibles	Equipo
		Instalaciones
		Materiales
		Aspecto personal
	Confiabilidad	Cumplimiento
		Intereses
		Eficacia
	Responsabilidad	
	Registro de incidencias	
Capacidad de Respuesta	Disposición	
	Información	
	Rapidez	
	Actitud	
	Respuesta oportuna	
Seguridad	Confianza	
	Habilidad de atención	
	Amabilidad	
	Experiencia	
Empatía	Atención individualizada	
	Trato	
	Comprensión	
	Horario de atención	
Precio	Transparencia	
	Equitatividad	
	Adecuación	

Nota. Elaboración Propia

1.6. Hipótesis de la Investigación

1.6.1. Hipótesis General

Existe una incidencia directa y significativa de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022.

1.6.2. Hipótesis Específicas

Existe una incidencia directa significativa de la planeación en la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022.

Existe una incidencia directa y significativa de la organización en la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022.

Existe una incidencia directa y significativa de la dirección en la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022.

Existe una incidencia directa y significativa del control en la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Mejía, 2023); en su proyecto de investigación denominado “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023” para optar por el grado de Maestro en Administración Pública por la Universidad Técnica de Cotopaxi; plantea como objetivo la relación de la gestión administrativa en el nivel de calidad de servicio dentro del gobierno local de Pangua; para lo cual realiza una investigación de tipo descriptiva con un enfoque correlacional donde se analiza a una muestra constituida por 377 elementos, a los cuales se les aplicó un cuestionario de 20 ítems referidos a las variables de estudio; gracias a lo cual se arribó a las siguientes conclusiones:

- La interpretación de los hallazgos permitió identificar un nivel satisfactorio en lo que respecta a la calidad del servicio y la administración de la gestión. Estos procedimientos resultan esenciales al contribuir a una adecuada comprensión de las demandas de la población en el Cantón Pangua.
- El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Pangua cuenta con un mecanismo de administración, sin embargo, se observa la necesidad de abordar aún las demandas de la población en lo referente a la excelencia en el servicio y la satisfacción de los usuarios.
- Las estrategias en uso por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado carecen de efectividad en cuanto a la provisión de

servicios de excelencia, lo cual impulsa la formulación de un programa de entrenamiento como alternativa.

(Milligan, 2023); en su investigación denominada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicios de los Comerciantes Minoristas Artesanales de la Asociación Ciudad de López” plantea como objetivo Determinar la relación de la gestión administrativa en la calidad de servicio de los comerciantes minoristas del área de estudio; para lo cual plantea una investigación de tipo descriptivo de diseño correlacional, donde se aplica una encuesta en base a un cuestionario referido a las variables del estudio; el cual nos permite arribar a las siguientes conclusiones:

- Se logró identificar los elementos que contribuyen a la gestión administrativa insatisfactoria. Estos elementos se reflejan en una cultura organizacional deficiente, una calidad de servicio y atención a la cliente poco adecuada, falta de conocimiento en áreas administrativas, ineficacia en la logística administrativa, así como falta de interés por parte de los líderes de la asociación en promover el desarrollo institucional. Estos factores han estado presentes durante varios años, lo que ha resultado en una gestión administrativa inapropiada.
- Como resultado, se ha generado una planificación poco efectiva, una limitada disponibilidad de programas de formación, carencia de una estructura organizativa apropiada, fallos en la comunicación interna, uso insuficiente de recursos, decisiones administrativas y financieras deficientes, y una gestión limitada en la búsqueda de orientación y asesoramiento externo a través de colaboraciones estratégicas tanto en el ámbito público como privado.
- A pesar de la falta de una comprensión profunda sobre la calidad del servicio, los comerciantes llevan a cabo ciertas prácticas con el propósito de ofrecer una atención satisfactoria según su propia perspectiva. Esto se refleja en que la mayoría de los encuestados, un 33% en total, se esfuerza por atender las demandas del cliente de manera ágil. En igual medida, un 17% menciona su enfoque en escuchar las necesidades del cliente y asumir la responsabilidad por los productos que venden.

(Calle, Álvarez, Quevedo, & Ayala, 2018); en su estudio denominado “Evaluación de Riesgos y Gestión Administrativa para las Compañías de Transporte Pesado” para la Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, plantean como objetivo Determinar la relación del servicio de transporte que ofrecen ciertas empresas de la provincia de Santiago a través de una investigación de tipo descriptiva con un diseño no experimental – transversal; donde se contó con la participación de 23 empresas, y se sintetizó la información recolectada mediante la aplicación de un cuestionario; lo cual permitió concluir que los individuos que ofrecen servicios de manera individual tienen un impacto directo, ya que generan una disminución en los precios, lo cual conduce a que los posibles clientes disminuyan su percepción del valor del servicio en términos generales. Esto a su vez provoca una reducción en el flujo de ingresos proyectados anualmente, ya que los ingresos se ven afectados diariamente, disminuyendo gradualmente y contribuyendo al aumento de la informalidad.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

(Avellaneda, 2023); en su tesis denominada “Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo”, para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios – MBA por la Universidad César Vallejo plantea como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio para una organización dedicada al servicio educativo dentro de la ciudad de Cutervo; para lo cual se plantea una metodología de investigación de tipo teórica y básica no experimental; a través del método de la encuesta y el instrumento cuestionario aplicado a una muestra de 32 trabajadores dentro del área de estudio; donde se arribaron a los siguientes resultados:

- De acuerdo al propósito principal, se establece una conexión entre las variables, con una prevalencia del nivel bajo en un 47.10%, y una presencia mínima en el nivel alto en un 8.8%. Además, se ha calculado un coeficiente de correlación de 0.916 entre las dos variables, indicando una fuerte correlación positiva. Esto implica que la habilidad para

organizar eventos específicos está estrechamente vinculada al logro de las metas y objetivos establecidos por la empresa.

- El primer objetivo específico establece una relación directa entre dos dimensiones: la planificación y la calidad del servicio (coeficiente de correlación $\rho=0.778$). La planificación se configura mediante un análisis diagnóstico de la situación y el entorno empresarial, con el propósito de lograr metas y objetivos. Además, se ha evidenciado que la falta de una planificación estratégica sólida resulta en un déficit de dirección empresarial, lo cual resalta la necesidad de una planificación efectiva que involucre a todos los miembros de la organización y esté alineada con la política institucional.
- Se identificó una relación directa entre la dimensión de estructura organizativa y la calidad del servicio (coeficiente de correlación $\rho=0.844$), tal como lo indica el segundo objetivo específico. Se ha determinado que esta dimensión abarca tanto la gestión administrativa como el marco para la implementación de actividades. Además, se ha constatado la falta de decisiones adecuadas en aspectos como la asignación de responsabilidades, la distribución de tareas, la coordinación y la recompensa correspondiente a cada una de estas tareas.

(Bardález, 2023); en su investigación denominada: “Gestión administrativa y calidad de servicio del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Juan Guerra, San Martín 2022” como requisito para la obtención del Grado de Maestro en Gestión Pública por la Universidad Cesar Vallejo, plantea como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio dentro de la gerencia de infraestructura del gobierno local de Juan Guerra en la región de San Martín durante el periodo 2022; para lo cual desarrolla una investigación de tipo descriptiva y de diseño correlacional, considerando una muestra constituida por 58 elementos del área de estudios, a quienes se les aplico un cuestionario, de cuya información obtenida se pudo obtener las siguientes conclusiones:

- Se establece una relación sustancial entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, dado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0,449, lo cual señala la existencia de una conexión directa moderadamente positiva. Además, se observó que el valor de p (p-valor) obtenido fue de 0,000, el cual es menor que 0,05, indicando que la correlación es estadísticamente significativa. En consecuencia, se concluye que existe una asociación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el ámbito de infraestructura de la M.D.J.G en el año 2022.
- Se establece una relación de importancia entre la planificación y la calidad del servicio, ya que el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0,432, indicando la presencia de una conexión directa y moderadamente positiva. Además, se evidenció un p-valor significativo de 0,001, el cual es inferior a 0,05, denotando que la correlación tiene relevancia estadística. De este modo, se concluye que existe una vinculación entre la planificación y la calidad del servicio en el ámbito de infraestructura de la M.D.J.G en el año 2022.
- Se constata una conexión significativa entre la administración de recursos humanos y la calidad del servicio, dado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0,408, señalando la existencia de una relación directa y moderadamente positiva. Además, se comprobó que el valor de p (p-valor) obtenido fue de 0,001, el cual es menor que 0,05, lo que denota que la correlación tiene una relevancia estadística significativa. Por consiguiente, se establece que la gestión de recursos humanos está asociada con la calidad del servicio en el ámbito de infraestructura de la M.D.J.G en el año 2022.
- Se establece una relación de importancia entre el liderazgo y la calidad del servicio, ya que el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0,401, indicando la presencia de una conexión directa y moderadamente positiva. Además, se constató un p-valor significativo de 0,002, el cual es inferior a 0,05, lo que demuestra que la correlación tiene relevancia estadística. En consecuencia, se concluye que el

liderazgo está vinculado con la calidad del servicio en el ámbito de infraestructura de la M.D.J.G en el año 2022.

(Burga, 2022); en su estudio denominado: “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022” como requisito para obtener el título profesional de Licenciado en Administración por la Universidad Nacional de Ucayali; plantea como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio dentro de la Corte Superior de Justicia del Distrito Judicial de Ucayali durante el periodo 2022; para lo cual desarrolla una investigación de tipo descriptiva de diseño correlacional; donde emplea como técnica investigativa la encuesta a través de un instrumento aplicado a los elementos del área de estudio; donde se obtienen las siguientes conclusiones:

- Se establece una conexión de relevancia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali en 2022, con un nivel de relación directa y moderada de 0,288, así como una significativa asociación de 0,002. Esto implica que la manera en que la Corte Superior de Justicia gestiona aspectos como la planificación, organización, dirección y control, es suficiente para establecer una relación directa y significativa con la calidad del servicio.
- La administración operativa en la Corte Superior de Justicia de Ucayali en el año 2022 se percibe en un nivel intermedio, de acuerdo con un 65% de los empleados. Esto sugiere que para la mayoría de los trabajadores, la Corte Superior no aborda de manera efectiva aspectos como la planificación, la organización, la dirección y el control.
- La percepción de la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali en el año 2022, de acuerdo con un 51% de los usuarios, se presenta en un nivel bajo. Esto implica que para la mayoría de los usuarios, los aspectos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía proporcionados por la Corte Superior no son satisfactorios.
- La planificación presenta una conexión de relevancia en términos directos y moderados con la calidad de servicio en la Corte Superior de

Justicia de Ucayali en 2022, con un coeficiente de 0,296, y una correlación estadísticamente significativa de 0,002. Esto indica que la forma en que la Corte Superior lleva a cabo la planificación de sus objetivos, misión, análisis de alternativas, asignación de recursos necesarios y desarrollo de estrategias para la consecución de metas, resulta adecuada para establecer una relación directa y significativa con la calidad de servicio.

2.1.3. Antecedentes Locales

(Najar, 2023); en su estudio denominado “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Oficina de Abastecimientos del Gobierno Regional de Tacna – 2022”; para obtener el título profesional de ingeniero comercial por la Universidad José Carlos Mariátegui, plantea como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio dentro del área de estudio planteada, es decir la oficina de abastecimientos del GORE Tacna; para lo cual diseña una investigación de tipo descriptiva y de diseño correlacional, donde aplica como técnica de investigación la encuesta en base a un cuestionario dimensionado de acuerdo a las variables del estudio, aplicado a una muestra de 218 elementos; donde se pudo obtener las siguientes conclusiones:

- En resumen, se puede afirmar que existe una fuerte correlación positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Este hallazgo se sustenta en el análisis estadístico a través del coeficiente Rho de Spearman, que proporciona un valor de $r=0.773$. Es importante destacar que el valor de significación bilateral obtenido fue de 0.000.
- Se puede establecer como conclusión que existe una relación altamente positiva entre la calidad de servicio y la dimensión de planificación. Esta relación queda reflejada en el análisis estadístico mediante el coeficiente Rho de Spearman, el cual revela un valor de $r=0.618$. Es fundamental señalar que se obtuvo un significativo valor bilateral de 0.000.
- Como conclusión, se puede afirmar que existe una correlación positiva fuerte entre la calidad de servicio y la dimensión de organización. Este hallazgo se respalda en el análisis estadístico utilizando el coeficiente

Rho de Spearman, que proporciona un valor de $r=0.789$. Es relevante destacar que se obtuvo un significativo valor bilateral de 0.000.

- La conclusión a la que se llega es que existe una fuerte correlación positiva entre la calidad de servicio y la dimensión de dirección. Este hecho es respaldado por el análisis estadístico mediante el coeficiente Rho de Spearman, que muestra un valor de $r=0.610$. Es importante destacar que se obtuvo un significativo valor bilateral de 0.000.
- Se puede afirmar como conclusión que existe una correlación positiva significativa entre la calidad de servicio y la dimensión de control. Este resultado es respaldado por el análisis estadístico utilizando el coeficiente Rho de Spearman, el cual revela un valor de $r=0.704$. Es relevante resaltar que se obtuvo un valor bilateral significativo de 0.000.

(Atencio, 2022); en su investigación denominada “La Toma de Decisiones y su Influencia en el Proceso y Gestión Administrativa en la Universidad José Carlos Mariátegui – 2019”, para optar el grado de maestro en Administración y Gestión Estratégica con mención en Gestión Educativa por la Universidad José Carlos Mariátegui, plantea como objetivo determinar la relación entre la toma de decisiones y la gestión administrativa dentro de la universidad José Carlos Mariátegui para el periodo 2019, desarrolla una investigación de tipo descriptiva con diseño correlacional, donde aplica un cuestionario como instrumento de investigación, en una muestra constituida por 25 elementos dentro del área de estudio; donde se arribó a las siguientes conclusiones:

- Se constata una influencia considerable de las decisiones tomadas en el ámbito de las competencias universitarias en la Administración de la Universidad José Carlos Mariátegui, ubicada en Arequipa en el año 2019. Este hecho se confirma mediante la corroboración de las tres hipótesis específicas.
- Se puede afirmar que la toma de decisiones ejerce un impacto relevante en la administración de las actividades relacionadas con el personal en la Universidad José Carlos Mariátegui, ubicada en Arequipa en el año 2019. Esto se corrobora mediante la observación de un valor de

significación (sig.) de 0,004, que es inferior al margen de error establecido del 5%.

- Se constata una influencia sustancial de la toma de decisiones en la dirección administrativa de las actividades de abastecimiento en la Universidad José Carlos Mariátegui, con sede en Arequipa en el año 2019, como se evidencia por el valor significativo (sig.) de 0,000, que se encuentra por debajo del umbral del 5% de error establecido.
- Se evidencia un impacto sustancial y significativo de la toma de decisiones en la administración de las operaciones financieras en la Universidad José Carlos Mariátegui, con sede en Arequipa en el año 2019, debido al valor de significación (sig.) de 0,000, que se encuentra por debajo del límite del 5% de error establecido.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. *Gestión Administrativa*

Para (Munch, 2014); conceptualiza la gestión administrativa como el conjunto de actividades que son imprescindibles dentro de una estructura administrativa; dado que están dirigidas a generar ciertos procesos validados previamente, con el objetivo de que estos puedan conseguir funciones lógicas que son parte del proceso organizacional, con un alto grado de eficiencia generando así un ahorro en tiempo y costos para su consecución; asimismo plantea que la administración se presenta como un instrumento que permite que una organización pueda permanecer y competir en el mercado por un largo periodo, dado que este proceso de gestión coordina los recursos organizacionales y maximiza la productividad dentro del área donde la institución u organización realiza sus actividades.

Para (Louffat, 2014); define el procedimiento administrativo como un enfoque que integra todas las acciones administrativas; así pues, sobre esta última indica que es un conjunto de procesos que permite una adecuada distribución y organización del recurso organizacional, donde de forma fundamental se tiene como finalidad el sistematizar los procesos para la mejora del concepto de eficacia

organizacional; dentro de este enfoque plantea cuatro dimensiones básicas las cuáles son: la planeación, la organización, la dirección, y el control.

Para (Robbins & Coulter, 2016); este concepto está relacionado con las acciones que se encargan de la supervisión y la coordinación de todos los procesos organizativos que recaen sobre los recursos de la organización, con la finalidad de que estos puedan cumplir los estándares de eficiencia y eficacia requerido; asimismo, los órganos de control ejercen ciertos procesos de coordinación para mejorar estos criterios y así aumentar la productividad general.

2.2.2. La Planificación

Para (Louffat, 2014); define el concepto de planificación como la actividad que se encarga de definir la situación en la que la organización se encuentra, además de gestionar los planes que esta tiene hacia un futuro a corto y largo plazo; para lo cual resulta fundamental definir los conceptos de misión y visión institucional, además de la percepción de objetivos y metas. A partir de ello, busca gestionar una serie de acciones a realizar, las mismas que han de ser secuencializadas en función al análisis de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que permiten establecer los parámetros estratégicos para el correcto desarrollo institucional de la organización.

Para (Munch, 2014); es un proceso que permite el control y la evaluación de las decisiones que se toman a nivel de dirección organizacional, los cuales son pertinentes para el desarrollo de la institución; así pues, resulta importante tener en cuenta los resultados previos, con la finalidad de analizarlos y en lo posterior minimizar futuros escenarios riesgosos.

(Robbins & Coulter, 2016); fija el concepto como el motivo principal de la alta dirección dentro de una organización para programar y ejecutar algún objetivo en particular; donde se emplean los recursos y procesos necesarios para tal consecución. El hecho de poner en práctica la planeación, permite que la gerencia pueda definir los objetivos y las estrategias que se requieren para alcanzar las metas

organizacionales y el desarrollo de planes que integran todas las actividades que se realizan en el interior de la organización dirigidas hacia un único propósito.

2.2.3. La Organización

(Louffat, 2014); el elemento organizativo es el que se encarga de diseñar la estructura organizacional más adecuada a la realidad de la organización; siendo que para ello es una necesidad, de forma preliminar, para poder establecer y realizar una definición de la estructura y modelo organizacional que se va a utilizar dentro de una institución, teniendo en cuenta que parámetros estratégicos son los previamente definidos en base al diseño de la planificación y así poder definir estructuras que representen el organigrama y el rol de correlaciones dentro de la misma, con la finalidad de que los procesos puedan ser aplicados a través de técnicas que maximicen de eficiencia y eficacia en el uso de parámetros de medición dentro de cada una de las unidades orgánicas de la institución.

Para (Munch, 2014); es un proceso de secuencias que está diseñado con la finalidad de gestionar estructuras internas a las cuales se les asigna ciertas responsabilidades de acuerdo a su funcionalidad; además de poder fijar aplicaciones de carácter técnico, que permitan un adecuado desarrollo de la operatividad de la institución.

(Robbins & Coulter, 2016); hace referencia a la acción donde los responsables gerentes tienen la disponibilidad de organizar y estructurar el rol de actividades que se requieren dentro de la organización, y están a cargo del recurso humano para que estos puedan incidir en el cumplimiento de objetivos y metas programadas a corto y largo plazo.

2.2.4. La Dirección

(Louffat, 2014); la dirección se constituye como un elemento que tiene la finalidad de custodiar el proceso de ejecución del planeamiento, que se estructura con antelación; así también busca validar la consecución de objetivos mediante procesos administrativos, que se designan hacia el recurso humano dentro de la institución, donde se desarrolla la operatividad, y a través de las diferentes unidades

orgánicas que lo componen; con la finalidad de identificar los puntos altos, bajos y críticos de la organización, y a su vez poder incidir en los aspectos negativos de los mismos; para perfeccionar su rendimiento y mejorar la productividad de la organización; lo cual finalmente permite una adecuada armonización del comportamiento organizacional.

Para (Munch, 2014); es el concepto que permite ejercer persuasión sobre las funciones que se supervisan, mediante procesos que se complementan entre sí y permiten mejorar las correlaciones entre unidades orgánicas de la institución y el recurso humano que la ópera; con la finalidad de fortalecer los criterios de eficiencia y eficacia organizacional.

(Robbins & Coulter, 2016); establece el concepto que indica la relación de las organizaciones con el recurso humano que las constituyen; dado que éstas están constituidas a través de procesos donde una alta dirección controla y planifica lo que los órganos de línea ejecutan, teniendo en cuenta los objetivos previamente planificados.

2.2.5. *El Control*

(Louffat, 2014); el desarrollo de este concepto está ligado a los elementos que tienen la finalidad de corroborar el nivel de eficiencia y eficacia en el desarrollo de las fases de la gestión administrativa, dentro de una estructura organizativa; así pues, este componente resulta necesario de constituir antes, durante, y después de los procesos administrativos, dado que el concepto de monitoreo es una idea que debe de replicarse de manera constante

Para (Munch, 2014); nos indica sobre el control que es un procesamiento de los diversos tipos de mecanismos, que se programan al momento de derivar las funciones dentro de las unidades orgánicas de una institución, en base a criterios previamente validados y mínimamente estandarizados; así pues, con ello se busca hacer un diagnóstico de los posibles escenarios de desviación que se generen y propiciar una acción preventiva además de una mejora continua en la operatividad.

(Robbins & Coulter, 2016); en la definición de control, se encuentra el concepto de aseguramiento del cumplimiento de los objetivos que plantea la alta dirección a través de una supervisión y evaluación en el desempeño del recurso humano a su cargo, a través de los órganos de línea, teniendo en cuenta que estos puedan realizar sus funciones de acuerdo a lo planificado, y conseguir los resultados deseados dentro de las metas institucionales; teniendo en cuenta además, los objetivos propuestos y el rendimiento que permita su consecución con la menor cantidad de recursos empleados.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Calidad

(Silva, Tello, & Delgado, 2023); la calidad se refiere al grado de excelencia o cumplimiento de los estándares establecidos en un producto, servicio o proceso. Se relaciona con la capacidad de satisfacer o superar las expectativas y necesidades de los clientes o usuarios. La calidad implica características como la fiabilidad, durabilidad, eficiencia, precisión, consistencia y adecuación al propósito. Además, se considera tanto la calidad del producto o servicio en sí mismo, como la calidad en el proceso de producción o entrega. La gestión de la calidad busca asegurar que los productos o servicios cumplan con los estándares establecidos y que se implementen mejoras continuas para alcanzar niveles superiores de calidad.

2.3.2. Calidad de Servicio

(Silva, Tello, & Delgado, 2023); la calidad de servicio se refiere al nivel de excelencia y satisfacción experimentado por los clientes o usuarios durante su interacción con un proveedor de servicios. Se enfoca en la capacidad de cumplir y superar las expectativas y necesidades del cliente en términos de atención, cortesía, eficiencia, rapidez, confiabilidad y personalización. La calidad de servicio implica brindar una experiencia positiva, desde el inicio hasta el final del proceso de servicio, y se basa en aspectos como la comunicación efectiva, la empatía, la resolución de problemas y la adaptación a las necesidades individuales de cada cliente.

2.3.3. Capacitación

(Romero & Urdaneta, 2017); la capacitación se refiere al proceso de adquirir conocimientos, habilidades y competencias específicas para mejorar el desempeño y la efectividad en una determinada área o función. Es un proceso educativo y formativo que tiene como objetivo desarrollar las capacidades de los individuos para enfrentar y superar los desafíos y demandas de su trabajo o profesión. La capacitación puede ser realizada a través de diferentes métodos, como cursos, talleres, seminarios, programas de aprendizaje en el trabajo o e-learning. Proporciona a los participantes las herramientas y conocimientos necesarios para desempeñar sus tareas de manera eficiente, mejorar su rendimiento y adaptarse a cambios en el entorno laboral.

2.3.4. Competitividad

(Romero & Urdaneta, 2017); la competitividad se refiere a la capacidad de una empresa, industria o país para competir de manera efectiva en un mercado, logrando mantener o mejorar su posición relativa frente a sus competidores. Implica la habilidad de ofrecer productos o servicios de alta calidad, a precios competitivos y con valor agregado, que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes. La competitividad se basa en la eficiencia y productividad de los recursos utilizados, la innovación en productos, procesos o modelos de negocio, la adaptabilidad a los cambios del entorno y la capacidad de generar ventajas competitivas sostenibles. También involucra aspectos como la calidad de la gestión, la capacidad de acceso a recursos financieros, la formación y desarrollo de talento, la colaboración con socios estratégicos y la promoción de la marca y reputación.

2.3.5. Educación

(García, y otros, 2023); la educación es un proceso sistemático y formal de adquisición de conocimientos, habilidades, valores y actitudes que tiene como objetivo el desarrollo integral de las personas. Se lleva a cabo a través de instituciones educativas como escuelas, colegios, universidades, entre otros, y puede ser tanto formal como informal. La educación busca facilitar el aprendizaje

y la formación de los individuos en diferentes áreas, como ciencias, humanidades, artes y habilidades prácticas.

2.3.6. *Empowerment*

(García, y otros, 2023); el empowerment se refiere al proceso mediante el cual se otorga poder, autoridad y responsabilidad a las personas, permitiéndoles tomar decisiones, actuar de manera autónoma y asumir el control de su propio trabajo o situación. Es un enfoque que busca fortalecer y habilitar a los individuos, brindándoles la confianza, los recursos y el apoyo necesarios para que puedan contribuir de manera significativa y efectiva en su entorno laboral o social. El empowerment implica delegar autoridad y fomentar la participación activa, la toma de decisiones informada y la autonomía de las personas, lo que les permite influir en los procesos, resolver problemas, asumir desafíos y generar resultados.

2.3.7. *Gestión*

(Peralta, Horna, Horna, & Heredia, 2023); la gestión se refiere al conjunto de acciones, estrategias y procesos utilizados para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el fin de alcanzar sus objetivos de manera eficiente y efectiva. En otras palabras, la gestión implica tomar decisiones y llevar a cabo actividades que permitan administrar de manera adecuada los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos de una empresa u organización para lograr los resultados deseados. Esto implica la coordinación y supervisión de las actividades diarias, la toma de decisiones estratégicas, el establecimiento de metas y la evaluación del desempeño para garantizar el éxito y el crecimiento sostenible de la organización.

2.3.8. *Gestión Administrativa*

(Peralta, Horna, Horna, & Heredia, 2023); la gestión administrativa se refiere a las actividades y procesos relacionados con la planificación, organización, dirección y control de los recursos y funciones administrativas dentro de una organización. Se enfoca en la coordinación y supervisión de tareas y responsabilidades administrativas para lograr los objetivos y metas establecidos. La

gestión administrativa implica la toma de decisiones eficientes, la asignación adecuada de recursos, la implementación de políticas y procedimientos, y la evaluación del desempeño administrativo.

2.3.9. Servicio

(Silva, Tello, & Delgado, 2023); el servicio se puede definir como la acción o el conjunto de acciones realizadas por una persona o entidad con el propósito de satisfacer las necesidades o demandas de otra persona o entidad. En términos más amplios, el servicio implica proporcionar asistencia, apoyo, atención o beneficio a alguien. Los servicios pueden ser tangibles o intangibles, y abarcan una amplia gama de sectores, como el comercio, la industria, la educación, la salud, la hospitalidad, entre otros. Los servicios suelen implicar una interacción directa entre el proveedor y el receptor, donde se entrega valor a través de conocimientos, habilidades, experiencias o productos intangibles.

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1. Tipo de Investigación

Para nuestro trabajo de investigación, el tipo de estudio que se realiza es de carácter no experimental; es decir, en el presente proyecto no se contempla la manipulación de las variables que se pretenden observar; en cambio, únicamente se busca delimitar el comportamiento de los individuos observados, dentro de unas condiciones aceptadas como ordinarias.

Tal como lo explica (Hernández, 2017), refiere sobre los estudios no experimentales, que estos se desarrollan en un escenario donde las variables no son alteradas intencionalmente y que únicamente son observadas en base a criterios estadísticos de tiempo y espacio con la finalidad de analizar su comportamiento y determinar conductas típicas sobre los individuos parte de la investigación.

3.2. Diseño de Investigación

La investigación es de carácter correlacional; es decir, en esta investigación se tiene un nexo de causa-efecto entre dos variables; donde la primera (variable independiente) incide de forma significativa sobre la segunda (variable dependiente).

Según la teoría de (Hernández, 2017); la finalidad de este diseño dentro de la investigación, es determinar la relación existente entre las variables evaluadas; asimismo, esta relación puede darse de forma directa o inversa, lo cual resulta relevante de determinar por parte de la aplicación del estudio.

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

En la presente investigación la población está constituida por un total de 50 estudiantes de la Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua, quienes cursaron estudios durante los semestres I y II del periodo 2022 respectivamente.

(Hernández, 2017); sostiene que la población hace referencia al conjunto integral de elementos o individuos que comparten una característica común y que son el foco de la investigación. Es el grupo que se pretende estudiar con el propósito de obtener conclusiones o inferencias.

3.3.2. Muestra

En la presente investigación la muestra es seleccionada por conveniencia, es decir la técnica de investigación se aplica al total de elementos de la población; en este caso, 50 estudiantes de la Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua.

(Hernández, 2017); sostiene que una muestra censal o por conveniencia se caracteriza por abarcar todos los elementos o individuos de la población en análisis. En lugar de optar por la selección de un subconjunto representativo más pequeño, práctica común en la investigación, la muestra censal implica la recopilación de datos de cada elemento dentro de la población total.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.4.1. Técnica de Recolección de Datos

En la investigación se utiliza el método de la encuesta.

De acuerdo a (Hernández, 2017); la encuesta se define como un método para recolectar datos que involucra la obtención sistemática de información a través de la formulación de preguntas dirigidas a individuos o conjuntos de individuos, denominados encuestados. El propósito principal de una encuesta es adquirir

información cuantitativa o cualitativa acerca de opiniones, actitudes, comportamientos, características demográficas u otras variables de interés.

3.4.2. Aspectos Éticos

Las encuestas se trabajarán a través del criterio de consentimiento informado; es decir, se deberá contar con la autorización voluntaria de la persona quien suscribe la encuesta, a la cual se le explicará la finalidad de esta y el carácter anónimo y de reserva que la constituyen.

3.4.3. Instrumentos

El instrumento empleado para la técnica de la encuesta es el cuestionario.

Para (Hernández, 2017); el cuestionario se define como un instrumento organizado que incluye una serie de preguntas formuladas con el propósito de obtener información específica de los participantes en una investigación. Este enfoque para recopilar datos se emplea frecuentemente en encuestas, investigaciones sociales, estudios de mercado y otras investigaciones empíricas.

3.4.4. Validez de Instrumentos

Está a cargo de un profesional en la materia, tal como se detalla en el formato de validación que se anexa al presente proyecto, según detalle:

Tabla 2

Validación de Expertos

Evaluador	Decisión
Lic. Melanie Astrid Leiva Garibay	Favorable
Lic. Mario Marín Garcilazo de la Flor	Favorable
Lic. Jarol Teófilo Ramos Rojas	Favorable

Nota. Elaboración propia.

3.4.5. *Fiabilidad del Instrumento*

En esta investigación se mide la fiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

(Hernández, 2017); el coeficiente alfa de Cronbach proporciona información sobre la correlación entre los ítems de una escala, indicando la consistencia interna de la misma. Cuanto más alto sea el valor del alfa (en una escala del 0 al 1), mayor será la coherencia entre los ítems. Esta medida se emplea en psicometría para evaluar la fiabilidad o consistencia interna de las respuestas en un conjunto de ítems destinados a medir una característica o constructo específico.

Tabla 3

Parámetros de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0.9$	Excelente
$0.8 \leq a < 0.9$	Buena
$0.7 \leq a < 0.8$	Aceptable
$0.6 \leq a < 0.7$	Cuestionable
$0.5 \leq a < 0.6$	Pobre

Nota: Parámetros de fiabilidad, (Hernández, 2017).

Así pues, para la variable independiente, se aplicó el Alfa de Cronbach y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 4

Fiabilidad de la variable independiente Gestión Administrativo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	25

Nota. Elaboración propia.

El indicador de fiabilidad de la variable independiente es de .953; el mismo que está por encima del margen superior de los parámetros para el Alfa de Cronbach; por lo que se acepta que la fiabilidad de los ítems del instrumento respecto de la variable independiente de la presente investigación es excelente.

Igualmente, para la variable dependiente, se aplicó el Alfa de Cronbach y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 5*Fiabilidad de la variable dependiente Calidad de Servicio Educativo*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	25

Nota. Elaboración propia.

El indicador de fiabilidad de la variable dependiente es de .867; el mismo que está por encima del margen superior de los parámetros para el Alfa de Cronbach; por lo que se acepta que la fiabilidad de los ítems del instrumento respecto de la variable dependiente de la presente investigación es excelente.

3.4.5.1. Baremos de la Variables.

Los baremos para las variables son los siguientes:

Tabla 6*Baremos Variable Gestión Administrativa*

Variable Gestión Administrativa					
Nivel	Variable	Planeación	Organización	Dirección	Control
Alto	70-86	21-25	13-15	21-25	20-24
Medio	61-69	18-20	11-12	16-20	17-19
Bajo	38-60	7-17	4-10	9-15	10-16

Nota. Elaboración propia.**Tabla 7***Baremos Variable Calidad de Servicio Educativo*

Variable Calidad de Servicio Educativo							
Nivel	Variable	E. Tangible	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	Precio
Alto	101-125	18-20	22-25	21-25	17-20	15-20	13-15
Medio	82-100	16-17	18-21	18-20	14-16	11-14	7-12
Bajo	25-81	4-15	5-17	5-17	4-13	4-10	3-6

Nota. Elaboración propia.**3.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

Se realiza una prueba de normalidad en base de los 50 elementos de la muestra; para lo cual se emplea el parámetro de Shapiro – Wilk; con los siguientes resultados:

Tabla 8

Prueba de Normalidad Variable Gestión Administrativa

	Shapiro – Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,962	50	,013

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

Hipótesis nula: la variable gestión administrativa presenta un comportamiento normal.

Hipótesis alterna: la variable gestión administrativa presenta un comportamiento no normal.

Respecto de la variable gestión administrativa; la significancia es de .013, por debajo de 0.05, que permite aceptar la hipótesis alterna, y definir que la variable gestión administrativa tiene un comportamiento no normal.

Tabla 9

Prueba de Normalidad Variable Calidad de Servicio Educativo

	Shapiro – Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio Educativo	,901	177	,001

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

Hipótesis nula: la variable calidad de servicio educativo presenta un comportamiento normal.

Hipótesis alterna: la variable calidad de servicio educativo presenta un comportamiento no normal.

Respecto de la variable gestión administrativa; la significancia es de .001, por debajo de 0.05, que permite aceptar la hipótesis alterna, y definir que la variable calidad de servicio educativo tiene un comportamiento no normal.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

3.6. Presentación de Resultados

En el análisis de los resultados; se tiene las siguientes consideraciones:

- Para la variable Gestión Administrativa se tienen 18 ítems.
- Para la dimensión Planeación de la variable Gestión Administrativa se tiene 05 ítems.
- Para la dimensión Organización de la variable Gestión Administrativa se tiene 03 ítems.
- Para la dimensión Dirección de la variable Gestión Administrativa se tiene 05 ítems.
- Para la dimensión Control de la variable Gestión Administrativa se tiene 05 ítems.
- Para la variable Calidad de Servicio Educativo se tiene 25 ítems.

3.6.1. Resultado por Objetivo General

Tabla 10

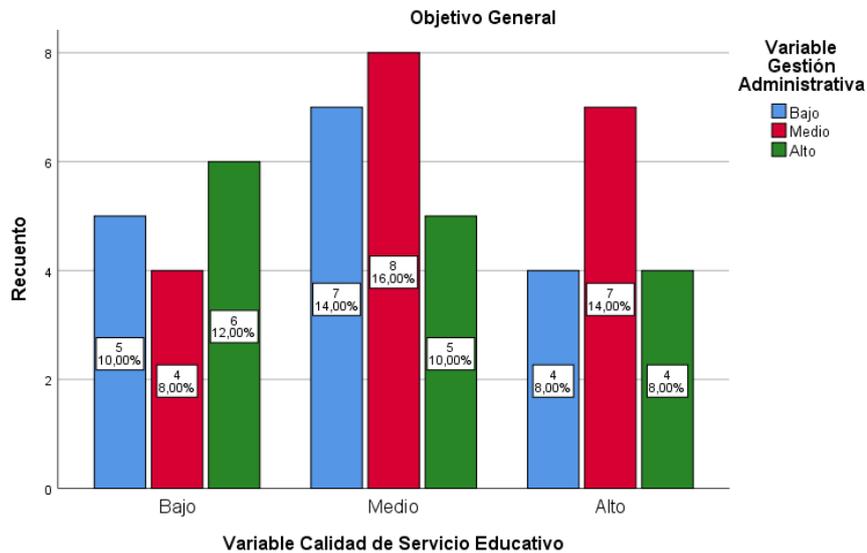
Resultados por Objetivo General

Variable Calidad Servicio Educativo		Variable Gestión Administrativa			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Variable Calidad Servicio Educativo	Bajo	Recuento	5	4	6	15
		% del total	10,0%	8,0%	12,0%	30,0%
	Medio	Recuento	7	8	5	20
		% del total	14,0%	16,0%	10,0%	40,0%
	Alto	Recuento	4	7	4	15
		% del total	8,0%	14,0%	8,0%	30,0%
Total	Recuento	16	19	15	50	
	% del total	32,0%	38,0%	30,0%	100,0%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 1

Resultados por Objetivo General



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En el análisis de los niveles de los resultados obtenidos de acuerdo al objetivo general; el 30% de los evaluados consideran que el nivel de Calidad de Servicio Educativo es bajo; el 40% de los evaluados consideran que el nivel de Calidad de Servicio Educativo es medio; y el 30% de los evaluados consideran que el nivel de Calidad de Servicio Educativo es alto.

Igualmente, sobre la variable gestión administrativa; el 32% de los evaluados consideran que el nivel de la Gestión Administrativa es bajo; el 38% de los evaluados consideran que el nivel de la Gestión Administrativa es medio; el 30% de los evaluados consideran que el nivel de la Gestión Administrativa es alto.

Sobre la incidencia entre la variable Gestión Administrativa en la variable calidad de servicio educativo el 10% considera que el nivel de la incidencia es bajo; el 16% considera que el nivel de la incidencia es medio; y el 8% considera que el nivel de la incidencia es alto.

De esta forma; se aprecia que la información proporcionada por los elementos de la muestra afirma una tendencia de incidencia directa y significativa de la variable Gestión Administrativa en la variable Calidad de Servicio Educativo.

3.6.2. Resultados por Objetivos Específicos

3.6.2.1. Resultados por Objetivo Específico 1

Tabla 11

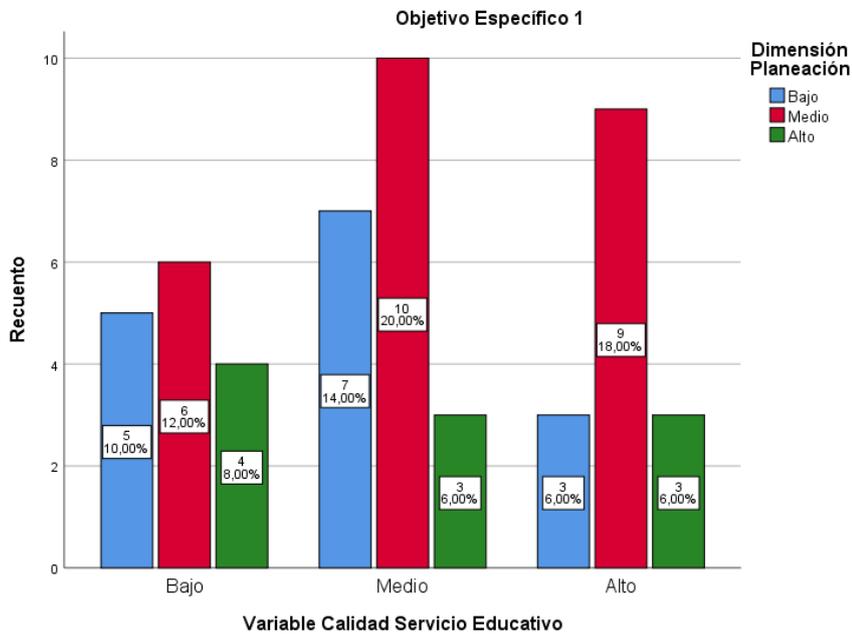
Resultados por el Primer Objetivo Específico

		Dimensión Planeación			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Variable Calidad Servicio Educativo	Bajo	Recuento	5	6	4	15
		% del total	10,0%	12,0%	8,0%	30,0%
	Medio	Recuento	7	10	3	20
		% del total	14,0%	20,0%	6,0%	40,0%
	Alto	Recuento	3	9	3	15
		% del total	6,0%	18,0%	6,0%	30,0%
Total	Recuento	15	25	10	50	
	% del total	30,0%	50,0%	20,0%	100,0%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 2

Resultados por el Primer Objetivo Especifico



Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

En el análisis de los niveles de los resultados obtenidos de acuerdo al objetivo general; el 30% de los evaluados consideran que el nivel de Calidad de Servicio Educativo es bajo; el 40% de los evaluados consideran que el nivel de Calidad de Servicio Educativo es medio; y el 30% de los evaluados consideran que el nivel de Calidad de Servicio Educativo es alto.

Igualmente, sobre la dimensión planeación; el 30% de los evaluados consideran que el nivel de la planeación es bajo; el 50% de los evaluados consideran que el nivel de la planeación es medio; el 20% de los evaluados consideran que el nivel de la planeación es alto.

Sobre la incidencia entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicio educativo el 10% considera que el nivel de la incidencia es bajo; el 20% considera que el nivel de la incidencia es medio; y el 6% considera que el nivel de la incidencia es alto.

De esta forma; se aprecia que la información proporcionada por los elementos de la muestra afirma una tendencia de incidencia directa y significativa entre la dimensión planeación y la variable Calidad de Servicio Educativo.

3.6.2.2. Resultados por Objetivo Específico 2

Tabla 12

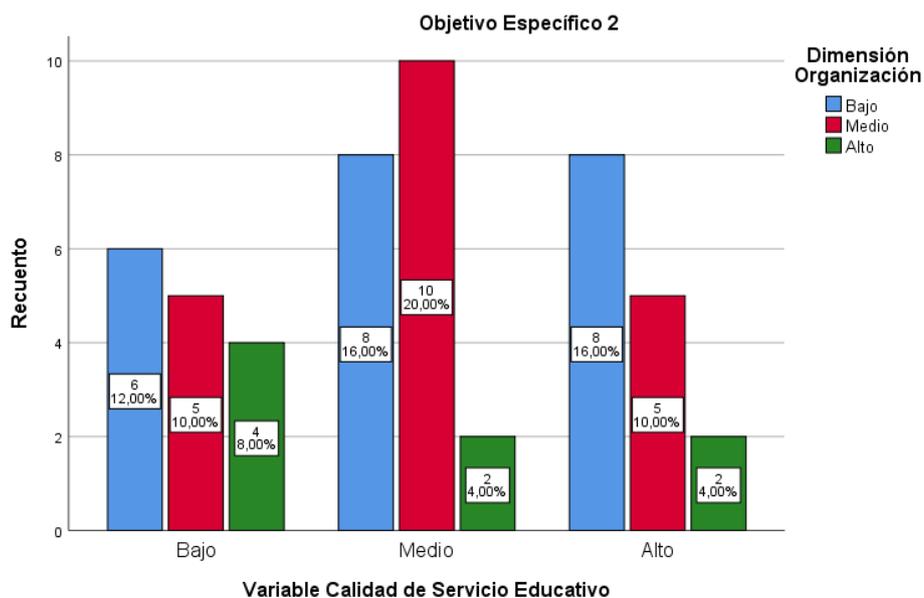
Resultados por el Segundo Objetivo Específico

		Dimensión Organización			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Variable Calidad Servicio Educativo	Bajo	Recuento	6	5	4	15
		% del total	12,0%	10,0%	8,0%	30,0%
	Medio	Recuento	8	10	2	20
		% del total	16,0%	20,0%	4,0%	40,0%
	Alto	Recuento	8	5	2	15
		% del total	16,0%	10,0%	4,0%	30,0%
Total	Recuento	22	20	8	50	
	% del total	44,0%	40,0%	16,0%	100,0%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 3

Resultados por el Segundo Objetivo Específico



Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

En el análisis de los niveles de los resultados obtenidos de acuerdo al objetivo general; el 30% de los evaluados consideran que el nivel de Calidad de Servicio Educativo es bajo; el 40% de los evaluados consideran que el nivel de Calidad de Servicio Educativo es medio; y el 30% de los evaluados consideran que el nivel de Calidad de Servicio Educativo es alto.

Igualmente, sobre la dimensión organización; el 44% de los evaluados consideran que el nivel de la organización es bajo; el 40% de los evaluados consideran que el nivel de la organización es medio; el 16% de los evaluados consideran que el nivel de la organización es alto.

Sobre la incidencia entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio educativo el 12% considera que el nivel de incidencia es bajo; el 20% considera que el nivel de incidencia es medio; y el 4% considera que el nivel de incidencia es alto.

De esta forma; se aprecia que la información proporcionada por los elementos de la muestra afirma una tendencia de incidencia directa y significativa de la dimensión organización en la variable Calidad de Servicio Educativo.

3.6.2.3. Resultados por Objetivo Específico 3

Tabla 13

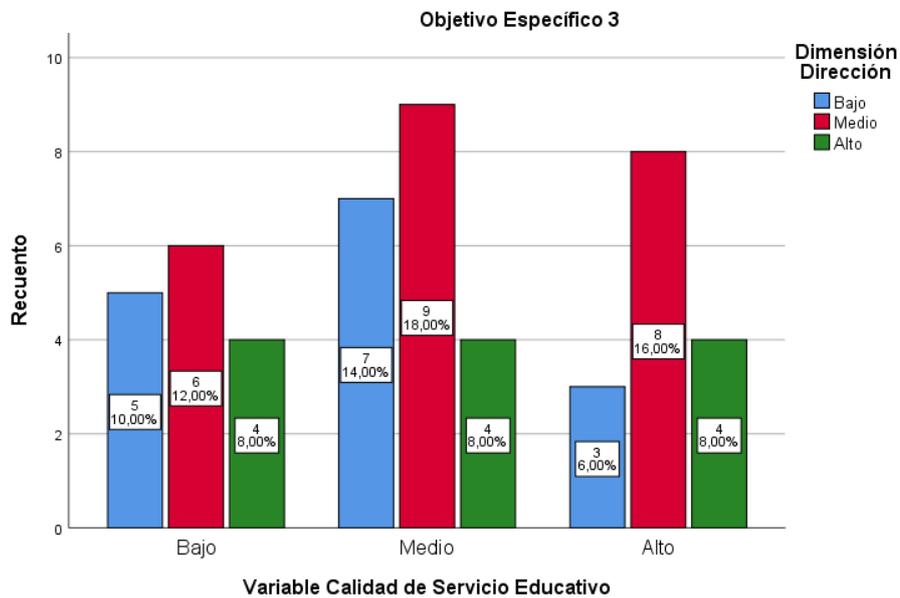
Resultados por el Tercer Objetivo Específico

		Dimensión Dirección			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Variable de Calidad Servicio Educativo	Bajo	Recuento	5	6	4	15
		% del total	10,0%	12,0%	8,0%	30,0%
	Medio	Recuento	7	9	4	20
		% del total	14,0%	18,0%	8,0%	40,0%
	Alto	Recuento	3	8	4	15
		% del total	6,0%	16,0%	8,0%	30,0%
Total	Recuento	15	23	12	50	
	% del total	30,0%	46,0%	24,0%	100,0%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 4

Resultados por el Tercer Objetivo Específico



Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

En el análisis de los niveles de los resultados obtenidos de acuerdo al objetivo general; el 30% de los evaluados consideran que el nivel de Calidad de Servicio Educativo es bajo; el 40% de los evaluados consideran que el nivel de Calidad de Servicio Educativo es medio; y el 30% de los evaluados consideran que el nivel de Calidad de Servicio Educativo es alto.

Igualmente, sobre la dimensión dirección; el 30% de los evaluados consideran que el nivel de la dirección es bajo; el 46% de los evaluados consideran que el nivel de la dirección es medio; el 24% de los evaluados consideran que el nivel de la dirección es alto.

Sobre la incidencia entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio educativo el 10% considera que el nivel de incidencia es bajo; el 18% considera que el nivel de incidencia es medio; y el 8% considera que el nivel de incidencia es alto.

De esta forma; se aprecia que la información proporcionada por los elementos de la muestra afirma una tendencia de incidencia directa y significativa entre la dimensión dirección y la variable Calidad de Servicio Educativo.

3.6.2.4. Resultados por Objetivo Específico 4

Tabla 14

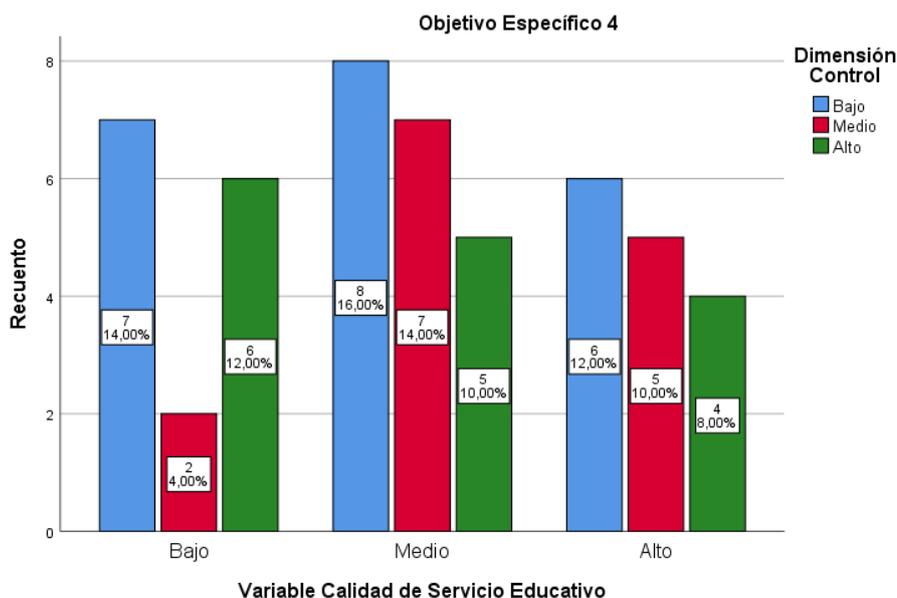
Resultados por el Cuarto Objetivo Específico

		Dimensión Control			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Variable Calidad de Servicio Educativo	Bajo	Recuento	7	2	6	15
		% del total	14,0%	4,0%	12,0%	30,0%
	Medio	Recuento	8	7	5	20
		% del total	16,0%	14,0%	10,0%	40,0%
	Alto	Recuento	6	5	4	15
		% del total	12,0%	10,0%	8,0%	30,0%
Total	Recuento	21	14	15	50	
	% del total	42,0%	28,0%	30,0%	100,0%	

Nota. Elaboración propia.

Figura 5

Resultados por el Cuarto Objetivo Específico



Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

En el análisis de los niveles de los resultados obtenidos de acuerdo al objetivo general; el 30% de los evaluados consideran que el nivel de Calidad de Servicio Educativo es bajo; el 40% de los evaluados consideran que el nivel de Calidad de Servicio Educativo es medio; y el 30% de los evaluados consideran que el nivel de Calidad de Servicio Educativo es alto.

Igualmente, sobre la dimensión control; el 42% de los evaluados consideran que el nivel del control es bajo; el 28% de los evaluados consideran que el nivel del control es medio; el 30% de los evaluados consideran que el nivel del control es alto.

Sobre la incidencia entre la dimensión control y la variable calidad de servicio educativo el 14% considera que el nivel de la incidencia es bajo; el 14% considera que el nivel de la incidencia es medio; y el 8% considera que el nivel de la incidencia es alto.

De esta forma; se aprecia que la información proporcionada por los elementos de la muestra afirma una tendencia de incidencia directa y significativa entre la dimensión control y la variable Calidad de Servicio Educativo.

3.6.3. Comprobación de Hipótesis General

Hipótesis nula: La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo presentan una distribución normal

Hipótesis alterna: La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo no presentan una distribución normal

Tabla 15

Prueba de Normalidad gestión administrativa y calidad de servicio educativo

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,962	50	,013
Calidad de Servicio Educativo	,901	50	,001

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

Para la variable gestión administrativa existe una significancia igual a .013, mientras que para la variable calidad de servicio educativo existe una significancia igual a .001; en ambos casos, el indicador es inferior a 0.05 por lo que se acepta el comportamiento no normal de las variables. Asimismo, para el análisis de correlación les corresponde el factor de correlación de Spearman.

Hipótesis nula: No existe correlación entre las variables

Hipótesis alterna: Existe correlación entre las variables

Tabla 16

Correlación entre la Variable Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Educativo

		Gestión Administrativa	Calidad de Servicio Educativo
Gestión Administrativa	Correlación de Spearman	1	,527
	Sig. (bilateral)		,002
	N	50	50
Calidad de Servicio Educativo	Correlación de Spearman	,527	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	50	50

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente correlación, la significancia tiene un P Valor = a .002, menor que 0.05, que permite establecer que existe una correlación entre las variables; Asimismo, sobre el coeficiente de correlación de Spearman el indicador es igual a 0.527, valor que precisa un nivel de correlación fuerte.

3.6.4. Comprobación de Hipótesis Específicas

3.6.4.1. Comprobación de Hipótesis Específica 1.

Hipótesis nula: La planeación y la calidad de servicio educativo presentan una distribución normal

Hipótesis alterna: La planeación y la calidad de servicio educativo no presentan una distribución normal

Tabla 17

Prueba de Normalidad planeación y calidad de servicio educativo

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Planeación	,932	50	,007
Calidad de Servicio Educativo	,901	50	,001

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

Para la dimensión planeación existe una significancia igual a .007, mientras que para la variable calidad de servicio educativo existe una significancia igual a .001; en ambos casos, el indicador es inferior a 0.05 por lo que se acepta el comportamiento no normal de la dimensión y la variable. Asimismo, para el análisis de correlación les corresponde el factor de correlación de Spearman.

Hipótesis nula: No existe correlación entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicio educativo.

Hipótesis alterna: Existe correlación entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicio educativo.

Tabla 18

Correlación entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicio educativo

		Planeación	Calidad de Servicio Educativo
Planeación	Correlación de Spearman	1	,657
	Sig. (bilateral)		,004
	N	50	50
Calidad de Servicio Educativo	Correlación de Spearman	,657	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	50	50

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente correlación, la significancia tiene un P Valor = a .004, menor que 0.05, que permite establecer que existe una correlación entre las variables; Asimismo, sobre el coeficiente de correlación de Spearman el indicador es igual a 0.657, valor que precisa un nivel de correlación fuerte.

3.6.4.2. Comprobación de Hipótesis Específica 2.

Hipótesis nula: La organización y la calidad de servicio educativo presentan una distribución normal

Hipótesis alterna: La organización y la calidad de servicio educativo no presentan una distribución normal

Tabla 19

Prueba de Normalidad organización y calidad de servicio educativo

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Organización	,959	50	,043
Calidad de Servicio Educativo	,901	50	,001

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

Para la dimensión organización existe una significancia igual a .043, mientras que para la variable calidad de servicio educativo existe una significancia igual a .001; en ambos casos, el indicador es inferior a 0.05 por lo que se acepta el comportamiento no normal de la dimensión y la variable. Asimismo, para el análisis de correlación les corresponde el factor de correlación de Spearman.

Hipótesis nula: No existe correlación entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio educativo.

Hipótesis alterna: Existe correlación entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio educativo.

Tabla 20

Correlación entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio educativo

		Organización	Calidad de Servicio Educativo
Organización	Correlación de Spearman	1	,287
	Sig. (bilateral)		,033
	N	50	50
Calidad de Servicio Educativo	Correlación de Spearman	,033	1
	Sig. (bilateral)	,287	
	N	50	50

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la presente correlación, la significancia tiene un P Valor = a .033, menor que 0.05, que permite establecer que existe una correlación entre las variables; Asimismo, sobre el coeficiente de correlación de Spearman el indicador es igual a 0.287, valor que precisa un nivel de correlación débil.

3.6.4.3. Comprobación de Hipótesis Específica 3.

Hipótesis nula: La dirección y la calidad de servicio educativo presentan una distribución normal

Hipótesis alterna: La dirección y la calidad de servicio educativo no presentan una distribución normal

Tabla 21

Prueba de Normalidad dirección y calidad de servicio educativo

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dirección	,980	50	,009
Calidad de Servicio Educativo	,901	50	,001

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Para la dimensión dirección existe una significancia igual a .009, mientras que para la variable calidad de servicio educativo existe una significancia igual a .001; en ambos casos, el indicador es inferior a 0.05 por lo que se acepta el

comportamiento no normal de la dimensión y la variable. Asimismo, para el análisis de correlación les corresponde el factor de correlación de Spearman.

Hipótesis nula: No existe correlación entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio educativo.

Hipótesis alterna: Existe correlación entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio educativo.

Tabla 22

Correlación entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio educativo

		Dirección	Calidad de Servicio Educativo
Dirección	Correlación de Spearman	1	,021
	Sig. (bilateral)		,359
	N	50	50
Calidad de Servicio Educativo	Correlación de Spearman	,359	1
	Sig. (bilateral)	,021	
	N	50	50

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente correlación, la significancia tiene un P Valor = a .021, menor que 0.05, que permite establecer que existe una correlación entre la dimensión y la variable; Asimismo, sobre el coeficiente de correlación de Spearman el indicador es igual a 0.359, valor que precisa un nivel de correlación moderado.

3.6.4.4. Comprobación de Hipótesis Específica 4.

Hipótesis nula: El control y la calidad de servicio educativo presentan una distribución normal

Hipótesis alterna: El control y la calidad de servicio educativo no presentan una distribución normal

Tabla 23

Prueba de Normalidad control y calidad de servicio educativo

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Control	,973	50	,015
Calidad de Servicio Educativo	,901	50	,001

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Para la dimensión dirección existe una significancia igual a .015, mientras que para la variable calidad de servicio educativo existe una significancia igual a .001; en ambos casos, el indicador es inferior a 0.05 por lo que se acepta el comportamiento no normal de la dimensión y la variable. Asimismo, para el análisis de correlación les corresponde el factor de correlación de Spearman.

Hipótesis nula: No existe correlación entre la dimensión control y la variable calidad de servicio educativo.

Hipótesis alterna: Existe correlación entre la dimensión control y la variable calidad de servicio educativo.

Tabla 24

Correlación entre la dimensión control y la variable calidad de servicio educativo

		Control	Calidad de Servicio Educativo
Control	Correlación de Spearman	1	,017
	Sig. (bilateral)		,502
	N	50	50
Calidad de Servicio Educativo	Correlación de Spearman	,017	1
	Sig. (bilateral)	,502	
	N	50	50

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

En la presente correlación, la significancia tiene un P Valor = a .017, menor que 0.05, que permite establecer que existe una correlación entre la dimensión y la variable; Asimismo, sobre el coeficiente de correlación de Spearman el indicador es igual a 0.502, valor que precisa un nivel de correlación fuerte.

3.7. Discusión de Resultados

Para la discusión de resultados; el problema fue abordado de la siguiente manera:

En primer lugar; esta investigación, denominada: INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI, 2022; plantea como principal problema investigativo la siguiente interrogante: *¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo de la universidad José Carlos Mariátegui, 2022?*; para ello se pretende como objetivo general: *Determinar la incidencia de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022.*, y asimismo se plantea como hipótesis de la investigación: *Existe una incidencia directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022.*

De esta forma, se aprecia que para el estudio se tiene como fenómenos estudiados; por un lado, en su condición de variable independiente, a la gestión administrativa, de la cual se desarrollan cuatro dimensiones, que son: la planeación, la organización, la dirección, y el control; por otro lado, en su condición de variable dependiente, a la calidad del servicio educativo, de la cual se desarrollan seis dimensiones, que son: los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía, y el precio. En base a lo descrito, es que se desarrolla el planteamiento de la realidad problemática a través de un enfoque internacional, nacional, y local; destacando la incidencia teórica entre estas dos variables y generando un espacio investigativo sobre la incertidumbre que genera esta incidencia en nuestro caso específico, en el cual se ha seleccionado como entorno investigado a la Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua y se ha seleccionado como periodo investigado, al periodo comprendido durante el año 2022.

Prosiguiendo la investigación desarrolla un marco teórico en base a los antecedentes relacionados al problema de nuestra investigación; se ubican investigaciones previas de índole internacional y nacional; y se desarrolla un

espectro de bases teóricas relacionadas a las dimensiones de cada una de nuestras variables; en este capítulo, finalmente se agregan aspectos conceptuales sobre los indicadores del estudio.

Por otro lado, desde el punto de vista de diseño metodológico de la investigación; es importante destacar que el instrumento empleado, en este caso el cuestionario, fue desarrollado en base a nuestra operacionalización de variables; de esta forma, se utilizaron dos formatos de cuestionarios los cuales contenían: en el primer caso, 18 ítems para desarrollar la variable independiente, de los cuales 05 fueron destinados a la dimensión de planeación, 03 fueron destinados a la dimensión de organización, 05 fueron destinados a la dimensión de dirección, y 05 fueron destinados a la dimensión de control; en el segundo caso, 25 ítems para desarrollar la variable independiente, de los cuales 04 fueron destinados a la dimensión elementos tangibles, 05 fueron destinados a la dimensión confiabilidad, 05 fueron destinados a la dimensión capacidad de respuesta, 04 fueron destinados a la dimensión seguridad, 04 fueron destinados a la dimensión empatía, y 03 fueron destinados a la dimensión precio. De forma complementaria, la investigación tuvo como muestra de aplicación de la técnica investigativa, un grupo conformado por 50 elementos, todos ellos estudiantes de la Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua; a quienes se les aplicó los dos cuestionarios, y de quienes se recogió la información que permitió el desarrollo de resultados.

En la presentación de resultados; sobre la incidencia entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio educativo, la información obtenida demostró que, a criterio de los evaluados, el 10% considera que el nivel de la incidencia es bajo; el 16% considera que el nivel de la incidencia es medio; y el 8% considera que el nivel de la incidencia es alto. Asimismo, en el análisis de correlación, con un P Valor = 0.002 se demostró que si existe correlación entre variables; además, con un Coeficiente de Spearman = 0.527 se demostró que el nivel de correlación de las variables es fuerte.

Reforzando los resultados obtenidos; en comparación a otras investigaciones, tenemos un primer ejemplo en el estudio realizado por (Chumioque, 2018), en su investigación denominada “Gestión Administrativa y

Calidad de Servicio que brinda la Empresa de Transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac” donde emplea un diseño metodológico similar al presente y trabaja con la variable gestión administrativa y sus dimensiones planificación, dirección, organización, y control; y la variable calidad de servicio y sus dimensiones satisfacción, fiabilidad, eficiencia, empatía; las mismas igualmente similares a nuestra investigación; concluye sobre su objetivo general que se determina una incidencia significativa de moderada importancia, confirmada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0,596 con un nivel de significancia de 0,000, que está por debajo de 0,05. Este vínculo se establece entre las variables de gestión administrativa y la calidad de servicio ofrecida por la compañía de transporte Emprecosur S.A. en Pachacamac. Así pues, se observa que los resultados obtenidos en la precedente contienen un alto grado de similitud con los resultados obtenidos en la presente, lo cual demuestra que nuestra investigación se ajusta al criterio de certeza deseado.

Otro ejemplo es el estudio realizado por (Burga, 2022), en su investigación denominada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022”, que desarrolla un diseño metodológico similar al nuestro y trabaja para la variable gestión administrativa las dimensiones planeación, organización, dirección, y control; y para la variable calidad de servicio las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía; las cuales resultan similares a las de nuestra investigación; llega a la conclusión general que la gestión administrativa guarda una incidencia directa y moderada, con un valor de 0,288 y significativa a 0,002, con la calidad de servicio en el área investigada. Esto implica que la forma en que la institución lleva a cabo la planificación, organización, dirección y control es suficiente para establecer una incidencia directa, de magnitud moderada y estadísticamente significativa con la calidad de servicio. De igual forma que en el ejemplo anterior, los resultados obtenidos en la precedente son similares a los resultados obtenidos en la presente, lo cual demuestra que nuestra investigación se ajusta al criterio de certeza deseado.

CONCLUSIONES

PRIMERA : Sobre el objetivo general; el 10% de los encuestados considera que el nivel de la incidencia entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio educativo es bajo; el 16% considera que el nivel de la incidencia entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio educativo es medio; y el 8% entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio educativo considera que el nivel de la incidencia es alto. Igualmente, la significancia para estas variables tiene un P Valor = a .002, menor que 0.05, que permite establecer que existe correlación entre ellas; además, sobre su coeficiente de correlación de Spearman el indicador es igual a 0.527, valor que precisa un nivel de correlación fuerte.

SEGUNDA : Sobre el primer objetivo específico; el 10% considera que el nivel de incidencia entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicio educativo es bajo; el 20% considera que el nivel de incidencia entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicio educativo es medio; y el 6% considera que el nivel de incidencia entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicio educativo es alto. Igualmente, la significancia para esta dimensión y la variable tiene un P Valor = a .004, menor que 0.05, que permite establecer que existe una correlación entre ellas; además, sobre el coeficiente de correlación de Spearman el indicador es igual a 0.657, valor que precisa un nivel de correlación fuerte.

TERCERA : Sobre el segundo objetivo específico; el 12% considera que el nivel de la incidencia entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio educativo es bajo; el 20% considera que el nivel de la incidencia entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio educativo es medio; y el 4% considera que el nivel de la incidencia entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio educativo es alto. Igualmente, la significancia para esta dimensión y la variable tiene un P Valor = a .033, menor que 0.05, que permite establecer que existe una correlación entre ellas; Asimismo, sobre el coeficiente de correlación de Spearman el indicador es igual a 0.287, valor que precisa un nivel de correlación débil.

CUARTA : Sobre el tercer objetivo específico; el 10% considera que el nivel de incidencia entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio educativo es bajo; el 18% considera que el nivel de incidencia entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio educativo es medio; y el 8% considera que el nivel de incidencia entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio educativo es alto. Igualmente, la significancia para esta dimensión y la variable tiene un P Valor = a .021, menor que 0.05, que permite establecer que existe una correlación entre ellas; Asimismo, sobre el coeficiente de correlación de Spearman el indicador es igual a 0.359, valor que precisa un nivel de correlación moderado.

QUINTA : Sobre el cuarto objetivo específico; el 14% considera que el nivel de incidencia entre la dimensión control y la variable calidad de servicio educativo es bajo; el 14% considera que el nivel de incidencia entre la dimensión control y la variable calidad de servicio educativo es medio; y el 8% considera que el nivel de incidencia entre la dimensión control y la variable calidad de servicio educativo es alto. Igualmente, la significancia para esta dimensión y la variable tiene un P Valor = a .017, menor que 0.05, que permite establecer que existe una correlación entre ellas; Asimismo, sobre el coeficiente de correlación de Spearman el indicador es igual a 0.502, valor que precisa un nivel de correlación fuerte.

RECOMENDACIONES

PRIMERA : Propiciar un entorno laboral positivo y colaborativo entre el recurso humano y la administración de la institución.

SEGUNDA : Mejorar la asignación de recursos, empleando criterios relacionados a conceptos como el personal, el tiempo el presupuesto y la satisfacción de los usuarios del servicio educativo.

TERCERA : Involucrar a todos los miembros del recurso humano en la planificación para asegurar una comprensión y compromiso compartido sobre las metas y objetivos institucionales.

CUARTA : Mantenerse actualizados y vigentes, al tanto de las prácticas educativas y enfoques de gestión más avanzados.

QUINTA : Realizar evaluaciones periódicas para evaluar la eficacia de la administración y ajustar estrategias para la mejora de los niveles de eficiencia en la prestación del servicio educativo que la institución realiza.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Atencio, H. (2022). *La Toma de Decisiones y su Influencia en el Proceso y Gestión Administrativa en la Universidad José Carlos Mariátegui - 2019*. Moquegua, Perú. Obtenido de https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1448/Hilda_tesis_grad-acad_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Avellaneda, R. (2023). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en una Empresa de Servicios Educativos en Cutervo*. Chiclayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110453/Avellaneda_VRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bardález, J. (2023). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Área de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, San Martín 2022*. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108020/Bardalez_Juan_Guerra_CJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Burga, A. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022*. Pucallpa, Perú. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6072/B3_2023_UNU_ADMINISTRACION_2023_T_ALEXANDRA-BURGA_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calle, B., Álvarez, J., Quevedo, M., & Ayala, S. (2018). *Evaluación de Riesgos y Gestión Administrativa para las Compañías de Transporte Pesado*. Cuenca, Ecuador. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608903>
- Chumioque, S. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio que brinda la Empresa de Transporte Emprecosur S.A. - Pachacamac*. Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1225/>

Chumioque%20Huayta%2c%20Sandy%20Josselyn%20Dallana.pdf?sequence=7&isAllowed=y

García, M., Novo, M., Rodríguez, Y., Cuellar, L., Pérez, F., & Rodríguez, J. (2023). *Relaciones entre el Empoderamiento Estructural y Psicológico y el Síndrome de Burnout: Revisión Bibliográfica (2010-2020)*. La Palma, España. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2023000100005

Gómez, J. (2022). *Gestión Municipal y Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - 2021*. Andahuaylas, Perú. Obtenido de https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/705/Jhon_Danny_Tesis_Bachiller_2022.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R. (2017). *Metodología de la Investigación*. D.F., México. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Louffat, E. (2014). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*. Lima, Perú. Obtenido de https://www.academia.edu/33102353/Fundamentos_del_Proceso_Administrativo_Fundamentos_del_ADMINISTRACION_Enrique_Louffat

Mejía, D. (2023). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el GAD Municipal de Pangua en el Periodo 2019 - 2023*. Latuncunga, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9973/1/MUTC-001410.pdf>

Milligan, K. (2023). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicios de los Comerciantes Minoristas Artesanales de la Asociación Ciudad de López*. Manabí, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5212/1/Milligan%20Alvia%20Kevin%20Daniel.pdf>

- Munch, L. (2014). *Administración: Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo*. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M%C3%BCnch.pdf>
- Najar, C. (2023). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Oficina de Abastecimientos del Gobierno Regional de Tacna - 2022*. Moquegua, Perú. Obtenido de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1928/Carmen_tesis_titulo_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peralta, M., Horna, E., Horna, E., & Heredia, F. (2023). *Gestión Administrativa en Unidades de Gestión Educativa: una Revisión Literaria*. Chiclayo, Perú. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-26442023000100663&script=sci_arttext
- Real Academia de la Lengua Española. (2022). *Administración*. Madrid, España. Obtenido de <https://dle.rae.es/administraci%C3%B3n>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2016). *Administration*. Ciudad de México, México. Obtenido de https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion
- Romero, F., & Urdaneta, E. (2017). *Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en las Universidades Privadas*. Zulia, Venezuela. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3063107.pdf>
- Silva, J., Tello, E., & Delgado, J. (2023). *La Relación entre la Calidad en el Servicio, Satisfacción del Cliente y Lealtad del Cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*. Tamaulipas, México. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085

Ther, F. (2004). *Ensayo sobre el Uso de la Encuesta: Hermeneútica y Reflexividad de la Técnica Investigativa*. Valdivia, Chile. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/459/45900802.pdf>

ANEXOS

Matriz de Consistencia

Problema		Objetivo		Hipótesis		Variables		Dimensiones	Metodología
General	¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo de la universidad José Carlos Mariátegui, 2022?	General	Determinar la incidencia de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022.	General	Existe una incidencia directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022.	Variable Independiente	Gestión Administrativa	Planeación Organización Dirección Control	Tipo de Investigación No Experimental – Descriptivo Correlacional Método Encuesta - Cuestionario Población Estudiantes Universitarios UJCM Muestra Instrumento Cuestionario – Escala de Likert
Específicos	¿Cuál es la incidencia de la planeación y la calidad del servicio educativo de la universidad José Carlos Mariátegui, 2022? ¿Cuál es la incidencia de la organización y la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022? ¿Cuál es la incidencia de la dirección y la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022? ¿Cuál es la incidencia del control y la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022?	Específicos	Determinar la incidencia de la planeación y la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022. Determinar la incidencia de la organización y la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022. Determinar la incidencia de la dirección y la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022. Determinar la incidencia del control y la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022.	Específicos	Existe una incidencia directa y significativa entre la planeación y la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022. Existe una incidencia directa y significativa entre la organización y la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022. Existe una incidencia directa y significativa entre la dirección y la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022. Existe una incidencia directa y significativa entre el control y la calidad del servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022.	Variable Dependiente	Calidad de Servicio Educativo	E, Tangibles Confiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía Precio	