



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad del servicio del directivo, en docentes de Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Panta Alama, Shirley Yanina (ORCID: 0000-0002-7216-3533)

ASESOR:

Dr. Arévalo Luna, Edmundo Eugenio (ORCID: 0000-0001-8948-7449)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas y del territorio

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación está dedicado a mis padres, por su apoyo incondicional en todos mis proyectos profesionales.

Agradecimiento

Agradezco a mi Dios Todopoderoso por permitir culminar esta etapa de mi vida profesional, a mi primo Eduardo por su apoyo incondicional

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV.RESULTADOS	21
V.DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS.....	52

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de percepción sobre gestión administrativa del directivo en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías.	21
Tabla 2 Resultados de las dimensiones de gestión administrativa del directivo en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías.	22
Tabla 3 Nivel de percepción de la calidad del servicio del directivo, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías.	23
Tabla 4 Resultados de las dimensiones de calidad de servicio del directivo en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías.	24
Tabla 5 Relación entre la entre gestión administrativa y calidad de servicio, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías.	25
Tabla 6 Relación entre planificación y calidad de servicio, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías.	26
Tabla 7 Relación entre organización y gestión administrativa, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías.	27
Tabla 8 Relación entre la dirección y gestión administrativa, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías.	28
Tabla 9 Relación entre control y gestión administrativa, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías.	29

Resumen

El presente estudio de investigación se desarrolló en relación a la gestión administrativa y la calidad del servicio del directivo, para ello, se planteó como objetivo general, determinar si existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del directivo, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías, 2021. La metodología de la investigación fue cuantitativa, mientras que el tipo de investigación utilizada fue básica y el diseño, no experimental, teniendo un alcance descriptivo correlacional. Se llegó a los resultados que la correlación de la gestión administrativa y la calidad del servicio del directivo a los 109 participantes encuestados señalando que las variables se asocian de manera directa o positiva como se demuestra con el coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0,825, siendo la correlación positiva alta. A manera de conclusión, se indica que, los docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías, no tienen buena percepción sobre la gestión administrativa y calidad de servicio; por lo tanto se tiene que fortalecer.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, planificación

Abstract

The present research study was developed in relation to the administrative management and the quality of the service of the manager, for this, it was proposed as a general objective, to determine if there is a significant relationship between the administrative management and the quality of the manager's service, in teachers of the Secondary Educational Institutions of the Frías district, 2021. The research methodology was qualitative, while the type of research used was basic and the design was not experimental, having a correlational descriptive scope. The results were reached that the correlation of administrative management and the quality of the manager's service to the 109 participants surveyed, noting that the variables were associated in a direct or positive way, as shown by the correlation coefficient of Spearman's $Rho = 0.825$, the positive correlation being high. By way of conclusion, it is indicated that, the teachers of the Secondary Educational Institutions of the Frías district, do not have a good perception about the administrative management and quality of service, therefore it has to be strengthened.

Keywords: Administrative management, service quality, planning

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, ante la existencia de una globalización en la economía, lo que necesitan las organizaciones es mejorar con respecto a su eficiencia además de volverse más competitivos, esto les brindará mayor interés por parte de sus interesados (Azman y Gomiscek, 2015). Con este fin, sin importar qué actividad es la que se realiza o el producto que se ofrece; se convierte en una buena opción enfatizar en la calidad del servicio, lo que haría que su Empresa destaque sobre las demás (Azman y Yusrizal, 2016; Shah y col., 2018). En Colombia Castro (2015) confirma que la formación y ejecución de competencias académicas y las habilidades directivas en líderes educativos aporta a los procesos pedagógicos de aprendizaje y a un óptimo desempeño docente.

Lo que se considera como calidad del servicio, es la diferencia respecto al servicio brindado y lo que el cliente desea (Bustamante, 2015; Jain y Aggarwal, 2017; Lai y Nguyen, 2017). Por ello, el cliente desea un servicio de calidad ,demostrando una buena gestión administrativa(Murali et al., 2016). Así mismo, las organizaciones requerir colaboradores que brinden servicios o productos de calidad (Ahrholdt et al., 2017).

Asimismo. González et al (2020) señala que la gestión administrativa está a cargo de los líderes educativos y que se debe considerar la supervisión, la retroalimentación ya que la educación es un derecho fundamental de la persona, según la Declaración Universal de los Derechos Humanos, (1948 Art. 26). En efecto, según este documento todos los estados deben garantizar la gratuidad de la educación, sin condiciones y en igualdad de oportunidades para todos. Al respecto, la UNESCO (2005), señala que la Educación que recibe toda persona debe ser de calidad y, quienes gestionan la Educación, deben optimizar sus competencias profesionales con el propósito de lograr la calidad educativa. Sin embargo, estas afirmaciones, en Latinoamérica y en los países subdesarrollados no se han cumplido, debido a que aún se reflejan enormes brechas de desigualdad y falta de atención a las poblaciones más vulnerables.

Asimismo, Srivastava y Rai (2018) señala que, en algunos Estados, no han invertido lo suficiente y/o no han implementado políticas públicas en educación

que permita fortalecer las competencias profesionales de los directivos y docentes para que realicen una adecuada gestión escolar (Sandada y Matibiri, 2016).

La gestión de la administración representa un fenómeno globalizado que implica el uso del conocimiento y la habilidad para desplegar y movilizar una serie de acciones y estrategias con el único propósito de lograr los objetivos institucionales y el crecimiento de una empresa. Una de las maneras más confiables para conocer el éxito que se tiene es la lealtad del usuario (Nyadzayo y Knajehzadeh, 2016), además si la organización brinda un servicio de calidad es más rentable, se podrían incrementar las ganancias un 25% o incluso hasta un 45% con solo un 5% más en el indicador de lealtad del cliente (Srivastava y Rai, 2013; Sandada y Matibiri, 2016).

En tal caso, si conseguimos satisfacer al usuario también lograremos aumentar las ganancias de la organización. Existen investigaciones que afirman que conservar a un cliente es mucho más fácil que conseguir uno nuevo, ya que esto sería entre 5 o hasta 6 veces más difícil (González et al., 2020). En términos generales, las utilidades, la calidad del servicio y la lealtad del cliente están estrechamente relacionadas. La gestión incrementará si primero mejoramos la calidad del servicio (Kasiri y col., 2017; El-Adly, 2019). Al incrementar estas también se aumentará la lealtad del usuario, lo que significa que además en las utilidades ocurra un incremento (Azman y Gomiscek, 2015; Shah y Baloch, 2017). Lo que permite que al momento de brindar un producto o servicio se pueda satisfacer los deseos del cliente es el conocimiento de lo que está espera obtener (Malhotra et al., 2018).

Para las organizaciones, la lealtad y gestión, así como la forma en la que estas se relacionan con la calidad del servicio, son puntos de mucha importancia (Aznar et al., 2016; Usman et al., 2019; Guatzoón et al., 2020). La optima gestión administrativa constituyen la mayor parte de las organizaciones de las naciones desarrolladas, así como las que se consideran como emergentes (Ferreira et., 2019)

La OCDE (2018), coincide con Chiavenato cuando señala que la administración en el sector educación está enfocada a la forma en que los trabajadores

desempeñan su labor, esto implica poner de manifiesto sus destrezas y habilidades al servicio de una educación de calidad. Por eso, consideramos que la gestión administrativa debe desarrollarse principalmente dentro de un marco legal; también de un buen conocimiento de la realidad social y cultural, del empoderamiento de los objetivos y metas trazadas, de la responsabilidad funcional de los empleados y de una evaluación continua y sistemática.

Según la Administración de pequeños negocios (SBA), las organizaciones con respecto a la calidad de atención y gestión adecuada ocupan un 46 % del PIB de los Estados Unidos, concediéndoles trabajo a un aproximado de 58 millones de personas. México, el 50 % de trabajadores con incentivos cumplen sus funciones brindando una calidad de atención (Banwo y col., 2017; INEGI, 2019). Según (INEGI, 2019), en México, la calidad de servicio es función principal en los colaboradores.

El Ministerio de educación a través de los órganos descentralizados ha dispuesto normas y directivas que orientan la gestión escolar, y es el director quien debe garantizar que los procesos pedagógicos, institucionales y administrativos se desarrollen de manera eficiente; sin embargo, esta lógica no se cumple al cien por ciento, debido a las carencias de un plan de gestión administrativa que le permite articular esfuerzos con los docentes y padres de familia.

En nuestra región y, más aún en el distrito de Frías, los resultados oscilan aproximadamente en **esos porcentajes**. A esta realidad problemática, se suma la falta de eficiencia en el manejo de recursos económicos, la carencia de un sistema organizado que permita una adecuada optimización de los recursos humanos, el buen uso de los recursos para el mantenimiento de los locales escolares, y el monitoreo y seguimiento al cumplimiento de las funciones de los trabajadores.

Esta situación, refleja la carencia de una planificación, organización, dirección y evaluación por parte del director en favor de una gestión escolar que permita lograr los objetivos previstos en su Proyecto Educativo Institucional. Precisamente, uno de los aspectos de la gestión que no está logrando sus propósitos de manera eficiente es la gestión administrativa, que favorezca la

calidad del servicio educativo, en las dimensiones como la planeación, la organización y control, en este aspecto el responsable de alinear estas dimensiones es el director, quien además debe preocuparse por la gestión de los aprendizajes que cumplan con los estándares de calidad que posibilite una calidad de la educación.

Por las razones antes expuestas se ha planteado el siguiente problema: ¿Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del directivo, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías, 2021?. Sin embargo, es importante señalar que los directores no han recibido la instrucción adecuada y oportuna para incrementar mejoras en la gestión, y tampoco han recibido el asesoramiento y acompañamiento de los especialistas educativos. Frente a este panorama, es que la investigación que pretendemos realizar permitirá tener un diagnóstico real y profundo sobre las brechas y vacíos que en cuanto a la gestión se presenten en las escuelas. Servirá además para conocer el grado de relación entre ambas variables y sus dimensiones y, sobre todo, la perspectiva que tienen los trabajadores sobre la gestión administrativa de los directivos, identificar sus deficiencias y fortalecer las potencialidades.

Asimismo, se ha formulado como objetivo general: determinar si existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del directivo, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías, 2021 y, como objetivos específicos, se ha precisado: Identificar el nivel de gestión administrativa del directivo; identificar el nivel de la calidad del servicio del directivo. Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y las dimensiones de la calidad del servicio del directivo.

Como hipótesis general se plantea como H_i : La gestión administrativa tiene relación directa significativa con la calidad del servicio del directivo, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías, 2021. Como hipótesis específicas H_1 : La planeación se relaciona directamente con la calidad del servicio en las Instituciones Educativas del distrito de Frías, 2021. Como H_2 : ¿La organización tiene relación directa con la calidad del servicio en las Instituciones Educativas del distrito de Frías, 2021? . H_3 La dirección se relaciona directamente con la calidad del servicio en las Instituciones

Educativas del distrito de Frías, 2021?. Como H4: El control se relaciona directamente con la calidad del servicio en las Instituciones Educativas del distrito de Frías, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Varias investigaciones fueron revisadas y muchas de ellas se relacionan a las variables pilares del presente estudio, lo que ha permitido a la investigadora descubrir diferentes antecedentes directos e indirectos que son base de esta investigación.

Vélez (2019), en su investigación sobre la relación entre la calidad educativa y la gestión administrativa de un centro escolar de San Pablo en la región de Santa Elena/Ecuador en el 2019. Cuyo estudio fue delineado mediante el diseño correlacionar, no experimental con un enfoque cuantitativo. El autor determinó dicha relación usando el coeficiente de Rho Spearman, con el cual se evidenció que existe una asociación significativa entre las variables en el escenario mencionado ($r=0,968$ y $p=0,000$). Asimismo en Colombia (Cruz, 2018) concluye que las primordiales variables que se relacionan con la calidad de vida laboral son: El esfuerzo, atractivo laboral, responsabilidad social y el coaching gerencial., es importante también considerar la rotación del personal, el acoso laboral, el cambio organizacional y la discapacidad intelectual; todo intrínsecamente en contexto del comportamiento humano en el ámbito organizacional. De la misma forma en Venezuela Torres et al.(2017) señala que los docentes y directivos, deben conocer sobre el uso de tecnologías para brindar un servicio de calidad logrando sus finalidades más trascendentales de la educación empleando diversos medios y recursos para el aprendizaje escolar. De la misma manera Serrano (2016), en su estudio realizado describe a la eficiencia y a la calidad que los alumnos perciben de las prestaciones serviciales de tipo académicas y administrativas otorgadas por la facultad de economía de una universidad llamada “El Salvador” en el año 2016, para obtener el grado de Magister, su investigación es no experimental. Para articular los resultados de su estudio utilizó promedios en relación a la percepción de los alumnos y sus intereses obteniéndose diferencias trascendentales en los hallazgos de cada una de las dimensiones con relación

a los criterios establecidos. En conclusión, si existen brechas entre la percepción y lo que esperan los alumnos por cada dimensión asociada a la prestación educativa y de administrativas que les otorga su facultad. Por otro lado Durley, et al. (2015). En su trabajo sobre la calidad de la educación en escuelas 2015, Universidad de Santo Tomas, Bogotá para obtener el título de Maestro, en una de sus principales conclusiones determinó que las dimensiones que componen la gestión de la administración son los que determinan que los objetivos institucionales se cumplan; además concluye que la calidad de la gestión debe incorporar aspectos como el cumplimiento de las normas, el buen uso de los recursos humanos , materiales y económicos y, con el liderazgo y motivación aspectos importantes para desarrollar acciones como la planificación, la ejecución, el control y la evaluación.

En el ámbito nacional García (2021), en su estudio habla sobre la gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto . La indagación utilizó el enfoque correlacional, descriptivo y no experimental, para el recojo de información los autores usaron como instrumento al cuestionario. Los resultados mostraron que del total de participantes un 29% considera que la calidad de servicios y la gestión administrativa es buena, para ello ambos investigadores trabajaron mediante la prueba de Chi Cuadrado $X^2 = 14.081$. Asimismo, se observó una asociación entre ambas variables y esto se comprobó mediante el coeficiente de Rho de Spearman igual a 34.8%.

Asimismo, Silva et al., (2021) confirmó que, a través de una mejor atención y servicio al usuario, la calidad en el servicio establece una atractiva herramienta para la productividad y sostenibilidad de la organización.

Además, Cortez (2020), su estudio hecho en la ciudad de Trujillo teniendo como escenario principal a un centro educativo del distrito de Florencia de Mora en el año 2020, fue delineado mediante el diseño transversal y correlación, no experimental, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicios y la gestión administrativa. El autor usó como instrumento para recoger datos a un cuestionario. Los resultados hallados expusieron que la gestión y la calidad del escenario mencionado poseía un nivel, asimismo, se evidenció un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.783 con una $p =$

0.000, razón por la cual la H_0 no es aceptada, ya que existe una significativa y fuerte relación ($p=0.000$). Como punto final, el autor deduce que la calidad de servicios y la gestión administrativa se asocian esto con relación al nivel de significancia inferior de $<0,05$. Y dicha correlación es positiva y directa, lo que indica que, si la gestión educativa es buena, la calidad de servicios también será mejor. Se muestra un valor de Rho Spearman, igual a 0.783 lo que implica una fuerte relación.

Se suma Tacuche (2018), quien, en su indagación ejecutada en una escuela de San Miguel en Lauricocha en el 2018, cuyo objetivo fue determinar si la calidad de servicios y la gestión administrativa se asocian entre sí. El diseño usado fue el transversal, correlacional y no experimental. La técnica para recolectar datos fue la encuesta validada mediante el Alfa de Cronbach, el autor como punto final determinó que, si había una débil pero significativa relación entre ambas variables en el escenario mencionado, esto se comprobó mediante un nivel de significancia con un valor de $p_c (0,049) < p_t (0,05)$, y un $Rho = 0,425$. Esto permitido aceptar a la hipótesis alterna y dar una negativa la hipótesis nula.

Según todas las teorías investigadas, en relación a la variable de gestión administrativa, la teoría humanista señala que para una buena gestión administrativa es importante las buenas relaciones humanas, asimismo (Cano, 2017) indica que la finalidad de la gestión administrativa aparte de planificar, organizar, dirigir y controlar es predominar frente a los otros en ventas, calidad de productos y calidad de servicios, ya que estos son también indicadores del óptimo trabajo realizado por las gerencias, directores, funcionarios y personal en general de una institución. El alcanzar las metas propuestas demuestra que existe un buen trabajo administrativo en una Institución teniendo como cimientos las responsabilidades laborales de las gerencias y personal administrativo.

Fundamentando de igual manera la teoría racionalista de la administración señala que es importante la toma de decisiones para el aprovechamiento del buen uso de sus recursos que se dispone, para el logro de los objetivos establecidos en la organización (Marcó et al., 2016)

Fayol (1916) nos indica que administrar es un conjunto de acciones dependientes entre sí, la planificación, el ordenamiento, la conducción, la

articulación y el monitoreo son acciones indispensables y tienen que relacionar todas las áreas y departamentos de una Institución. Los principios de la gestión administrativa. Por otro lado, una buena gestión administrativa es determinada y verificada gracias a la correlación de distintas variables, estructuras y componentes determinadas por los principios de la gestión administrativa, principios que sirven de diagnóstico preventivo sobre el cual las gerencias deberán tomar medidas estratégicas para no convertirlas en medidas correctivas.

Chiavenato (2014) sostiene que el resultado y el éxito de una gestión administrativa dependen mucho de la eficiencia y eficacia con la que los trabajadores desempeñan su labor, el buen uso de los recursos humanos, materiales y de presupuesto garantiza que la producción alcance las metas trazadas.

En ese sentido, podemos afirmar que gestionar la administración no se reduce a ejecutar simplemente acciones y/o tareas, sino que implica la responsabilidad y honestidad de los trabajadores de la institución.

Los principios administrativos en paralelo como la disciplina, unidad de mando e iniciativa están más ligados a las actitudes, profesionalismo y talento del personal que labora en la institución; disciplina para la realización de tareas de manera eficiente, ordenada y sobre todo manteniendo la paz y armonía dentro del trabajo, la unidad de mando para mantener la jerarquía institucional y la iniciativa que permita la participación de todos los dependientes lo cual permite dar lugar a la innovación de ideas y procesos dentro de la institución

Perfil de un buen administrador. Nos indica Mintzberg (1975) en sus estudios dinamizados las diez (10) características de un buen administrador:

Cabeza de la organización: Participa en los eventos, encargado de la bienvenida, encargado de reunirse con las autoridades con la finalidad de sostener relaciones sociales para el beneficio de su organización.

Líder: Encargado de hacer que la unidad dentro de la empresa se sostenga a lo largo del tiempo, se porta como cabeza de la empresa transmitiendo seguridad y sobre todo liderazgo, participando activamente de las contrataciones del

personal de la empresa y sobre todo teniendo como pilar fundamental la motivación al personal en todos los niveles (Rojas et al.,2020).

Según Sánchez y Jara (2018). Enlace: Para tratar de darse cuenta de lo imperceptible, se sugiere que los funcionarios se involucren en las actividades de los empleados y obreros como medio de diagnóstico de la satisfacción, pros y contras para identificar los puntos de inflexión de la compañía.

Según Maya et al.(2019). Receptor de información: Ya sea para medir las satisfacciones e incomodidades del personal o para establecer estrategias de venta y de operaciones, el administrador siempre debe tener medios para recabar información esté dentro o fuera de la compañía.

Difusor de informaciones: Ya sean positivas o negativas, las noticias de la empresa deben ser dadas a conocer de manera clara y concisa a las gerencias y/o empleados en medida que sean necesarias, teniendo como premisa que la correcta comunicación resolverá oportunamente los inconvenientes laborales para lograr el éxito empresarial.

Portavoz: Cuando se desea dar a conocer información de carácter externo a la compañía, generalmente en el marketing como medio generador de ganancias.

Emprendedor: Mejorar constantemente, superar obstáculos, no conformarse con los resultados, y crecer gradualmente son las características de un administrador emprendedor, estas aptitudes deber ser reflejadas en especial cuando haya de por medio una campaña de marketing para dar a conocer nuevos productos y establecer relaciones públicas y comerciales.

Controlador de perturbaciones: Los problemas de toda clase deben ser manejados con prudencia, exactitud y liderazgo, junto con especialistas para contenerlo de inmediato y no desatar el caos.

Distribuidor de recursos: Esta tarea se da principalmente para recursos no duraderos y escasos, y es donde el administrador debe dirigir, quién, para que y por qué un empleado debe recibir tal o cuales recursos para el bien de la compañía.

Negociador: Las ganancias de la empresa son de lo que una de estas se mantiene, por lo tanto, la estrategias y habilidades de negociación son vitales y deben formar parte de las características de un buen administrador.

La gestión administrativa actúa como uno de los elementos esenciales en el interior de la administración, pues es un factor que aglutina y es sistémico, ya que se comporta como soporte del desenvolvimiento organizacional, social, de la economía y tecnología del mundo en los últimos tiempos. La gestión administrativa es considerada como un proceso que se resume en 4 etapas: Planificar, organizar, direccionar y controlar. (Gonzales et al .,2018)

De acuerdo a Briones (2017), la gestión administrativa posee un carácter sistémico, debido a que porta acciones encaminadas de manera coherente al alcance de los objetivos mediante el acatamiento de reglas clásicas de la misma gestión durante los procedimientos administrativos que va desde planificar, organizar, direccionar y controlar.

Asimismo, Ramírez (2016), considera que, al incorporar un modelo de gestión administrativa nuevo, se propondría una valoración muy completa y exhaustiva del contexto y situación actual, de tal modo que se den a conocer cada uno y todos de los procedimientos administrativos aplicados en el interior de la organización y los aspectos que intervienen dentro de ellos, incluyendo a los empleados como a los recursos materiales. La trascendencia radica en la mejora de la ejecución de dichos procesos con el fin de incrementar la eficacia y la calidad de la gestión de servicios que ofertan las entidades públicas. (Lino, 2014).

En lo relacionado a la Dimensiones de la gestión administrativa tenemos:

La Dimensión 1 Gestión de planificación: Alcanzar el éxito o establecerse dentro la competencia laboral es resultado de realizar una serie de actividades coordinadas de manera esquematizada, todo esto debe ir alineado en todo momento el fin empresarial (misión) y como nos veremos en un futuro al lograr las metas propuestas (visión), respetando y teniendo en cuenta el FODA propuesto y sobre todo no dejando de lado nunca los valores institucionales (Stoner, 1996).

Para Cortés (1998), la planificación se segmenta en tres estrategias administrativas, teniendo en cuenta la dirección de la empresa, la parte gerencial y la parte operacional, basada en estrategias que den las

capacidades de éxito de las metas en un futuro próximo, con éxito y no con fracaso.

La Dimensión 2 Gestión de organización: La predisposición de cumplir los objetivos propuestos debe ser el carácter que rige una organización, esta forma de trabajo debe ser en equipos los cuales deben ser monitoreados con frecuencia para evaluar el cumplimiento de sus funciones, de la mano con capacitaciones que ayuden el cumplimiento de objetivos y éxito empresarial, en este punto es donde se ve el papel del administrador como autoridad, conoedor, estratégico y metodológico para la resolución de problemas (Koontz y Weihrich ,1999). La calidad de los profesionales, empleados u obreros es parte importante de toda base organizacional, esto los predispondrá a demostrar capacidad y compromiso en las tareas encomendadas y es el administrador el encargado de coordinar e implementar estrategias para el logro de los objetivos (Porter, et al.,1975).

La Dimensión 3 gestión de dirección: El contar y dominar algunas formas estructurales de gestión como la toma de decisiones y control de personal son fundamentales para el liderazgo y sobre todo para encaminar al éxito a una organización, para esto se debe contar con estrategias establecidas para lograr dicho fin, estrategias que deben ser acatadas por el personal en todos los niveles (Reyes, 1994). La dirección es el cumplimiento de estrategias que deben ser acatadas milimétricamente para lograr el éxito empresarial en beneficio de todos (Terry, 1982). El logro de los objetivos propuestos por una organización tiene como unidad mínima de forma y significación de la dirección empresarial al seguimiento de las tareas encomendadas, y es este seguimiento el que debe aplicarse a los empleados de la organización sin excluir de responsabilidad a los gerentes y directivos (Koontz y O'Donnell, 1986).

La Dimensión 4 Gestión de control: La observación es clave para analizar el comportamiento de los colaboradores y el desarrollo de sus funciones en el día a día, teniendo en cuenta el logro de los objetivos empresariales propuestos los cuales demuestran el compromiso de estos frente a la compañía (Parra, 1999). La vigilancia constante como acto persuasivo es la única manera de conseguir los objetivos propuestos, se garantiza el trabajo óptimo y por consiguiente cumplir con los objetivos de ventas de productos con amplio margen de

ganancia para el bienestar de la organización y un logro holístico e integral (Firet, 1997). Todo control debe incurrir como consecuencia en una inspección o supervisiones periódicas del personal, con el fin de sugerir capacitación que aseguren el óptimo rendimiento, por lo tanto, el control está directamente relacionado con la supervisión al personal para identificar flaquezas que deben ser mejoradas mediante la capacitación y entrenamiento continuo (Weihrich, Cannice & Koontz, (2017)).

(Koontz, 1986), señala que la dirección, asegura las acciones destinadas a alcanzar las metas organizacionales. Terry & Fraklin (1994) incorporan a la dirección como mecanismo de vigilancia y guía para los colaboradores de la institución enfatizando que los trabajadores en sus funciones deben alinear esfuerzos en la consecución de los objetivos, todo ello en el marco y dirección del responsable de la organización.

Según Berry (1992), la calidad del servicio es una variable que establece la calidad empresarial y académica como un alcance o logro a consecuencia de la colaboración de diferentes elementos administrativos en el interior de la organización o centro educativo, teniendo en cuenta las múltiples necesidades para brindar satisfacción al personal, alumnos, profesores, clientes o usuarios y alcanzar el éxito empresarial.

El gerente empresarial o director, fija los componentes estratégicos que determinan la calidad de servicio, teniendo como único objetivo la felicidad y confort del cliente, previo diagnóstico dado por el usuario mismo, ya que son estos los que determinan los tipos de productos preferidos en su visita comercial o educativa donde se pueden recolectar datos que permitirán generar planes de mejora en calidad de cara al usuario final en beneficio de la compañía o institución (López, 2000).

La estructuración en el interior de la dirección administrativa asegura una calidad educativa, teniendo en cuenta las fortalezas, las oportunidades, las amenazas y las debilidades de la organización, y demás, los pilares planteados que permitan establecer los objetivos en base a la calidad planeada (Ortega, 1983).

La calidad de por sí ya es una idea y no un concepto fijo, por lo tanto, es muy complicado tener una idea clara de la calidad en el servicio educativo, pero podemos establecer parámetros que nos den una idea más clara, como el diagnóstico estructural establecido, las diversas gestiones, el compromiso adecuado y sobre todo teniendo en cuenta que una buena calidad en el servicio educativo se logra mediante una buena base estructural económica (Parasuraman et al.,1985).

La enseñanza brindada a los estudiantes es la única meta de las instituciones educativas, si los estudiantes logran obtener premios, ganar concursos, ingreso a diversos programas educativos, becas, ingreso a universidades o institutos, estaremos ante una evidencia de calidad educativa, calidad que es directamente proporcional a la calidad de los docentes con los que cuenta dicha institución (Espinoza et al.,2021).

Las variables e indicadores que se formulan con propósito resultados en la calidad, son elementos que consienten convertir el logro administrativo o curricular en algo tangible en un centro educativo, donde el equipo de trabajo administrativo tomará en cuenta los indicadores consiguientes:

Bass y Abolio (2012) Liderazgo: Los docentes al ser motivados y capacitados impulsarán la calidad educativa, teniendo como consecuencia que procedan a comunicar a sus alumnos y familias de manera particular los principios de los valores.

Axiología: En la institución se resaltarán los valores enseñados en el hogar del estudiante, ya es papel principal de la familia fomentar buenos valores en el estudiante ya que una institución rica en valores es también un objetivo a alcanzar en el camino a la calidad educativa (Reynosa et al.,2019).

Ambiente: Como pilar de calidad, el ambiente educativo debe reflejar, tranquilidad, amor y seguridad (Pilligua y Arteaga ,2019)

Formación: La única manera de determinar la calidad de la formación brindada a los estudiantes son las evaluaciones. Siguiendo una metodología y currículo adecuado se incrementa la autoestima de los estudiantes (Ramallo,2019).

Exigencia: La calidad educativa es alcanzada cuando las expectativas promueven un exigente rendimiento estudiantil.

Reconocimientos: Es un medio sencillo y eficiente que valora y premia el esfuerzo realizado por los estudiantes o empleados de una empresa, es un medio clave, visible y apremiante de los distintos logros que encaminan la calidad educativa (Escribano,2017).

Monitoreo: Identificar los puntos de inflexión para corregirlos y superarlos, teniendo como objetivo la calidad educativa.

Autonomía: El monitoreo constante pero no intromisivo, para que permita al estudiante desarrollar principio de responsabilidad.

Aprendizaje: El aprendizaje es el objetivo principal de toda institución educativa, aprendizaje que se ira almacenando en cada estudiante para ser usado en su día a día (Gordillo Cervantes, 2017).

Evolución: La enseñanza constante de los profesores genera un cambio constante en los alumnos, los cuales les incentiva a iniciar proyectos encaminados con la labor de enseñanza diaria.

Participación: Los padres de familia deben estar involucrados en la formación de los estudiantes, sobre todo en proyectos innovadores que permitan la libre expresión de sus hijos a fin de alcanzar la calidad educativa.

Dentro de las dimensiones de la calidad de servicio educativo tenemos que Dimensión 1: Liderazgo, es un aspecto donde se busca el crecimiento personal diario y donde se llevan a cabo abstracciones estratégicas con la finalidad de acrecentar la capacidad y brindar ideas en bien de una institución (Senge, 2002). Controlar el comportamiento personal es clave para ser un líder, basado al logro de los elementos dentro de su operatividad, el líder desempeña esta función, con ayuda de diversos elementos estratégicos y de dominio humano (Gibb, 2000).

El líder causa admiración por la manera de guiar y convocar a su personal, motiva a las personas que no tengan esa capacidad, desarrollando capacidades intrapersonales e influir en los éxitos venideros, mantiene la unidad del grupo que dirige y motiva a trazarse nuevos cambios y logros para la compañía (Fiedler, 2003).

La personalidad interna de los colaboradores es afectada directamente por las actitudes del líder, inclusive influye en las organizaciones que encabeza, lográndolo con la aplicación de conocimientos, estrategias que fortalezcan las comunicaciones en todos los niveles y sobre todo la toma de decisiones de manera acertada (Díaz Rosas et al., 2019).

Dimensión 2: Trabajo en equipo: Divide un equipo de trabajo grande en pequeños grupos como pequeñas instituciones, con metas y reglas y establece sistemas de niveles donde se va escalando en base a los logros obtenidos y entiende que cada grupo e integrantes tienen diferentes experiencias y valores, capacidades individuales únicas que impulsan el grupo a obtener los objetivos propuestos por la institución (Hackman, 1987). La competencia interna dentro de los colaboradores tiene múltiples ventajas, se divide el trabajo interno de los diversos grupos que dependiendo el compromiso observado se ve reflejado en el aumento de la productividad y sobre todo ganancias, es por ello que el compromiso dentro de las instituciones es de suma importancia convirtiéndose en un pilar fundamental (Ayestarán, 2005).

Dimensión 3: Clima laboral: Los integrantes de cada institución desarrollan y forman parte del clima laboral de la compañía, cada uno con un rasgo formativo distinto son unidos y en base a la interacción diaria determinan la comprensión y visión en conjunto de lo que va a desarrollarse para el bien institucional (Seisdedos, 1996).

El clima laboral es el resultado de la interacción dentro de una compañía, donde se juntan diversos principios profesionales, éticos, conocimientos donde se interceptan y las sustentaciones personales son aceptadas en medida de lo posible por los colaboradores frente a otros, si se entienden y de suceder lo contrario estaríamos hablando de un clima laboral por mejorar (Schein, 1991).

El clima laboral de toda institución se sustenta en el total de las percepciones de neurosensoriales diferenciadas por aspectos, sociales, educativos, éticos, que se llevan a cabo en el interior de una organización, donde sus condiciones sean buenas o malas para la misma organización. Un buen clima laboral se desarrolla también por la no intercomunicación de sus colaboradores, cuanto menos se comuniquen, mejor clima laboral existirá (Robbins et al., 2018).

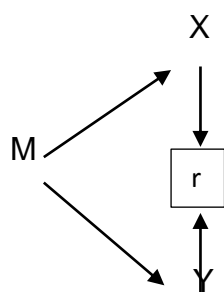
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio fue tipo básico ya que se basa en un marco conceptual teórico y perdura en él. La finalidad es aumentar y generar nuevos conocimientos científicos sin tener que contrastarlos con otros aspectos prácticos. Por otro lado, el diseño, es no experimental/transversal y descriptivo - correlacional (Hernández et al., 2010). No experimental, porque las variables pilares no son manipuladas tal y como lo reafirma Hernández et al. (2014).

Según Sampieri (2003), es transversal porque la información obtenida es recogida en un momento determinado, y su finalidad es describir a cada variable y su interrelación en un tiempo determinado. Asimismo, de acuerdo a Hernández y Fernandez (2018), es descriptiva pues detalla las características y propiedades esenciales de los sujetos de estudio, las personas, las comunidades o hechos que son analizados. Las variables en primer lugar son estudiadas en su estado espontaneo natural y en el momento real sin alteraciones ni modificaciones. Y finalmente es correlacional, ya que asocia y correlaciona a las variables que serán procesadas y analizadas tal como lo expresa Sanchez (2018).

A continuación, se grafica el diseño del estudio:



Dónde:

M: Usuarios.

X: Variable1.

Y: Variable 2.

r: relación.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

Es la ejecución de acciones que buscan lograr y alcanzar buenos resultados de una manera eficaz y económica. Implica la selección de acciones de acuerdo a los resultados esperados, los recursos y medios disponibles, garantizando un aprovechamiento óptimo (Chiavenato, 2007).

Variable 2: Calidad del Servicio

Se relaciona con la calidad en educación o empresarial, la cual es conceptualizada como un logro donde intervienen diferentes aspectos de ámbito empresarial en el interior de una organización o centro educativo, con la finalidad de satisfacer las necesidades del consumidor o usuario, de acuerdo a sus expectativas (Berry 1992).

3.3. Población, muestra y muestreo

Tamayo (2012) define a la población como un conjunto de seres humanos, objetos (cosas) o medidas que posee variados caracteres constantemente visibles en un entorno y tiempo explícito, en el cual se ejecutará la investigación (p.181).

Por ello, la población total de esta investigación está configurada por un total de La población en el presente estudio de investigación la conforman 109 docentes que desempeñan su labor en centros educativos de secundaria en el distrito de Frías en Ayabaca.

Muestra

Muestra es considerada como parte de la población total, sobre quienes se recoge datos e información, dicha muestra debe ser precisada y delimitada a priori, con el fin de tener como resultado un subgrupo específico de la población total (Hernández et al. p.173). Para lograr el tamaño de la muestra, fue una decisión por parte del investigador de acuerdo a los criterios de conveniencia. Ante ello, la muestra total considerada fue de 109 docentes que desempeñaban funciones en 26 centros educativos de secundaria. Además, esto implica que el estudio sea desarrollado mediante una muestra no

probabilística y por conveniencia pues de acuerdo a Hernández et al (2014), seleccionar a los participantes del estudio no estuvo determinado por una probabilidad sino de acuerdo a los objetivos de la persona que investiga (p. 176).

Muestreo

El investigador obtuvo su muestreo mediante la muestra no probabilística, ya que el proceso no está sustentado por fórmulas de probabilidad, al contrario, el proceso fue escogido por la persona que investiga, y por ello fue elegida tomando en cuenta los criterios de estudio plasmados en anteriores párrafos.

Criterio de inclusión:

- a) Por cuestiones operativas: Se tomaron a colaboradores que desean participar de manera voluntaria en la aplicación del instrumento.
- b) Por cuestiones de contenidos de la investigación: Colaboradores menores de 60 años.

Criterio de exclusión:

- a) Por cuestiones operativas: Se excluyó a colaboradores con problemas administrativos con la entidad y afectados por COVID-19.
- b) Por cuestiones de contenidos de la investigación: Colaboradores mayores de 60 años y menores de 24.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Esta investigación es delineada mediante el enfoque cuantitativo, ya que se recolectará información para dar aceptación y confirmación de la hipótesis a base de la medición numérica y mediante el análisis estadístico con el fin de entablar patrones de conductas y comprobar teorías, asimismo, porque se centra en un estudio social. De acuerdo a Hernández, Fernández y Batista (2010), el objeto del estudio es singular y empírico pues ya existe una asociación de independencia del sujeto con el objeto, ya que la persona que investiga tiene perspectivas externas.

Instrumento

En este estudio, se usó como instrumento de recolección de datos al cuestionario, el cual consta de 35 interrogantes relacionadas directamente con las variables pilares: Gestión administrativa y la calidad del servicio, cada variable con sus dimensiones e indicadores correspondientes, cuya evaluación le incumbe a 5 alternativas (respuestas) las cuales son descritas a continuación: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indeciso, En desacuerdo y totalmente en desacuerdo con sus valoraciones respectivas.

3.5. Procedimientos

El estudio se desarrolló a partir de la implementación de la encuesta aplicada al grupo de estudio. La aplicación de los cuestionarios está a cargo del investigador; para lo cual el estudio se efectuó teniendo en cuenta la estructura según lo que indica la escala ordinal, con base en los indicadores señalados en cada una de las dimensiones y ubicando los resultados en las categorías o intervalos de: bajo, medio y alto para cada variable. Los resultados obtenidos sirvieron para la discusión contrastando teorías y resultados.

3.6. Métodos de análisis de datos

En el estudio se siguió los siguientes pasos respecto a los métodos de procesamiento y análisis de datos:

Pruebas previas

Pruebas de normalidad: El estudio requirió de un análisis de normalidad, para este estudio se utilizaron las pruebas de normalidad de Smirnov - Kolmogorov; las cuales fueron determinadas por la cantidad de sujetos de la unidad de análisis, buscando precisar si la data es normal o no normal; y seguir con los procedimientos estadísticos idóneos.

Generación de datos: Con la data recopilada para las variables, se construyó una base de datos empleando el software Microsoft Excel 2016; y para el procesamiento, el Programa Estadístico SPSS.

Pruebas finales

Herramientas Estadísticas: En correspondencia con el tipo de estudio y los objetivos planteados se emplearon estadísticos de correlación, considerando para el establecimiento de la correlación, el Rho Spearman.

Tipo de análisis: El análisis fue bivariado y de enfoque cuantitativo; ya que, el diseño investigativo responde a un estudio con paradigma positivista, enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, y tipo correlacional simple.

Visualización de datos: Los resultados se apreciaron en armonía con los niveles de las dimensiones categóricas propuestas representadas a través de tablas y figuras, en datos porcentuales y obtenidos mediante el uso del software y programas empleados.

3.7. Aspectos éticos

Tomando en cuenta los lineamientos establecidos por Belmont (2018); la investigación se desarrolló teniendo en cuenta el mayor respeto a los sujetos que conformarán la población de estudio; alineándose a los criterios de anonimidad, y confiabilidad con relación a las respuestas emitidas por los participantes de la investigación. Asimismo, se reconoció la autoría y producción intelectual de todas las fuentes seleccionadas que fueron citadas en el cuerpo del informe final de investigación.

IV. RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación se encuentran organizados tal como lo detallan Hernández et al (2018), donde se nos muestra que los resultados deben sujetarse y organizarse de acuerdo a los objetivos y/o dimensiones de la variable de investigación. A continuación, se presenta mediante tablas y figuras de barras los resultados de las variables y sus dimensiones:

Tabla 1

Nivel de percepción sobre gestión administrativa del directivo en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías.

Gestión administrativa		
	f	%
Deficiente	41	37,6
Regular	68	62,4
Eficiente	00	00,0
Total	109	100,0

Fuente: Cuestionario

Se observa de acuerdo a los resultados aplicados a la muestra de estudio realizado en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías, y la gestión administrativa se encontró del total solo el 62.4% en un nivel regular, mientras que el 37,6% en un nivel deficiente y por último en el nivel eficiente no se encontró ningún docente.

Tabla 2

Resultados de las dimensiones de gestión administrativa del directivo en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías.

	Planeación		Organización		Dirección		Control	
	F	%	f	%	f	%	F	%
Total								
Deficiente	46	42.20	63	57.80	56	51.38	75	68.81
Regular	63	57.80	42	38.53	44	40.37	28	25.69
Eficiente	0	0.00	4	3.67	9	8.26	6	5.50
Total	109	100.00	109	100.00	109	100.00	109	100.00

Fuente: Cuestionario

Se observa de acuerdo a los resultados aplicados a la muestra de estudio realizado en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías, y en la dimensión planeación se encontró solo el 57.80% en un nivel regular, mientras que la dimensión organización el 57.80% en un nivel deficiente, así mismo en la dimensión dirección el 51.38% se encuentra en un nivel deficiente y por último en la dimensión control el 68.81% está en el nivel deficiente en los docentes.

Tabla 3

Nivel de percepción de la calidad del servicio del directivo, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías.

	Calidad del servicio	
	f	%
Bajo	42	38,5
Regular	67	61,5
Alto	00	00,0
Total	109	100,0

Fuente: Cuestionario

Se observa de acuerdo a los resultados aplicados a la muestra de estudio realizado en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías, y la calidad del servicio se encontró del total solo el 61.5% en un nivel regular, mientras que el 38.5% en un nivel bajo y por último en el nivel alto no se encontró ningún docente.

Tabla 4

Resultados de las dimensiones de calidad de servicio del directivo en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías.

	Liderazgo		Trabajo en equipo		Clima laboral	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	46	42.20	70	64.22	61	55.96
Regular	63	57.80	36	33.03	33	30.28
Eficiente	0	0.00	3	2.75	15	13.76
Total	109	100.00	109	100.00	109	100.00

Fuente: Cuestionario

Se observa de acuerdo a los resultados aplicados a la muestra de estudio realizado en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías, y en la dimensión liderazgo se encontró solo el 57.80% en un nivel regular, mientras que la dimensión trabajo en equipo el 64.22% en un nivel deficiente, así mismo en la dimensión clima laboral el 55.96% se encuentra en un nivel deficiente en los docentes.

Resultado del Objetivo General

Tabla 5

Relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías.

			Gestión Administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,825**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,825**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

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

Los datos expuestos se encontraron relación entre las dos variables de estudio con un valor de $r = 825$ dando positiva alta, a la vez se puede verificar el valor de $p = ,000 < 0,01$ (relación muy significativa). Respondiendo así que se permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula

Resultado de las hipótesis específicas

Tabla 6

Relación entre planificación y calidad de servicio, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías.

			Planificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,909**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,909**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

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

Los datos expuestos se encontraron relación entre las dos variables de estudio con un valor de $r = 909$ dando positiva alta, a la vez se puede verificar el valor de $p = ,000 < 0,01$ (relación muy significativa). Respondiendo así que se permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula

Contrastación de hipótesis específico 2

Tabla 7

Relación entre organización y gestión administrativa, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías.

			Organización	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,576**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,576**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

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

Los datos expuestos se encontraron relación entre las dos variables de estudio con un valor de $r = 576$ dando positiva moderada, a la vez se puede verificar el valor de $p = ,000 < 0,01$ (relación muy significativa). Respondiendo así que se permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula

Contrastación de hipótesis específico 3

Tabla 8

Relación entre la dirección y gestión administrativa, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías.

			Dirección	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,665**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,665**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

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

Los datos expuestos se encontraron relación entre las dos variables de estudio con un valor de $r = 665$ dando positiva moderada, a la vez se puede verificar el valor de $p = ,000 < 0,01$ (relación muy significativa). Respondiendo así que se permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula

Contrastación de hipótesis específico 4

Tabla 9

Relación entre control y gestión administrativa, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías.

			Control	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,660**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,660**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

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

Los datos expuestos se encontraron relación entre las dos variables de estudio con un valor de $r = 660$ dando positiva moderada, a la vez se puede verificar el valor de $p = ,000 < 0,01$ (relación muy significativa). Respondiendo así que se permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se establece la discusión teniendo como base los resultados establecidos, teniendo en cuenta los resultados descriptivos e inferenciales.

Con respecto al objetivo general de este estudio fue determinar si existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del directivo, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías, encontrando una correlación positiva alta, estas ideas se fundamenta con el enfoque teórico de Fayol (1916) nos indica que administrar es un conjunto de acciones dependientes entre sí, la planificación, el ordenamiento, la conducción, la articulación y el monitoreo son acciones indispensables y tienen que relacionar todas las áreas y departamentos de una Institución. Los principios de la gestión administrativa.

Por otro lado, Chiavenato señala que una buena gestión administrativa es determinada y verificada gracias a la correlación de distintas variables, estructuras y componentes determinadas por los principios de la gestión administrativa, principios que sirven de diagnóstico preventivo sobre el cual las gerencias deberán tomar medidas estratégicos para no convertirlas en medidas correctivas y para Berry (1992), la calidad del servicio es una variable que establece la calidad empresarial y académica como un alcance o logro a consecuencia de la colaboración de diferentes elementos administrativos en el interior de la organización o centro educativo, teniendo en cuenta las múltiples necesidades para brindar satisfacción al personal, alumnos, profesores, clientes o usuarios y alcanzar el éxito empresarial.

En los resultados de la tabla 1 se encontraron relación entre las dos variables de estudio con un valor de $r = 0,825$ dando positiva moderada, a la vez se puede verificar el valor de $p = 0,000 < 0,01$ (relación muy significativa). Respondiendo así que se permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Siendo los resultados encontrados existiendo una similitud con las consecuencias del examen de Vélez (2019), en su investigación sobre la relación entre la calidad educativa y la gestión administrativa de un centro escolar de San Pablo en la región de Santa Elena/Ecuador en el 2019. Cuyo estudio fue delineado

mediante el diseño correlacionar, no experimental con un enfoque cuantitativo. El autor determinó dicha relación usando el coeficiente de Rho Spearman, con el cual se evidenció que existe una asociación significativa entre las variables en el escenario mencionado ($r=0,968$ y $p=0,000$).

Con respecto al objetivo específico 1 de este estudio fue identificar el nivel de gestión administrativa del directivo, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías; para Amador (2003) nos indica que la finalidad de la gestión administrativa aparte de planificar, organizar, dirigir y controlar es predominar frente a los otros en ventas, calidad de productos y calidad de servicios, ya que estos son también indicadores del óptimo trabajo realizado por las gerencias, directores, funcionarios y personal en general de una institución. El alcanzar las metas propuestas demuestra que existe un buen trabajo administrativo en una Institución teniendo como cimientos las responsabilidades laborales de las gerencias y personal administrativo.

En los resultados de la tabla 1 aplicados a la muestra de estudio realizado en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías, y la gestión administrativa se encontró del total solo el 62.4% en un nivel regular, mientras que el 37,6% en un nivel deficiente y por último en el nivel eficiente no se encontró ningún docente.

Coincidiendo con los resultados encontrados de Serrano (2016), en su estudio realizado describe a la eficiencia y a la calidad que los alumnos perciben de las prestaciones serviciales de tipo académicas y administrativas otorgadas por la facultad de economía de una universidad llamada “El Salvador” en el año 2016, para obtener el grado de Magister, su investigación es no experimental. Para articular los resultados de su estudio utilizó promedios en relación a la percepción de los alumnos y sus intereses obteniéndose diferencias trascendentales en los hallazgos de cada una de las dimensiones con relación a los criterios establecidos. En conclusión, si existen brechas entre la percepción y lo que esperan los alumnos por cada dimensión asociada a la prestación educativa y de administrativas que les otorga su facultad.

Con respecto al objetivo específico 2 de este estudio fue identificar el nivel de la calidad del servicio del directivo, en docentes de las Instituciones Educativas

de Secundaria del distrito Frías, 2021, para López, (2020) según el gerente empresarial o director, fija los componentes estratégicos que determinan la calidad de servicio, teniendo como único objetivo la felicidad y confort del cliente, previo diagnóstico dado por el usuario mismo, ya que son estos los que determinan los tipos de productos preferidos en su visita comercial o educativa donde se pueden recolectar datos que permitirán generar planes de mejora en calidad de cara al usuario final en beneficio de la compañía o institución. En los resultados de la tabla 3 se encontró del total solo el 61.5% en un nivel regular, mientras que el 38.5% en un nivel bajo y por último en el nivel alto no se encontró ningún docente. Siendo los resultados encontrados existiendo una similitud con las consecuencias del examen de Bernal, et al. (2015).

En su trabajo sobre la calidad de la educación en escuelas 2015, Universidad de Santo Tomas, Bogotá para obtener el título de Maestro, en una de sus principales conclusiones determinó que las dimensiones que componen la gestión de la administración son los que determinan que los objetivos institucionales se cumplan; además concluye que la calidad de la gestión debe incorporar aspectos como el cumplimiento de las normas, el buen uso de los recursos humanos , materiales y económicos y, con el liderazgo y motivación aspectos importantes para desarrollar acciones como la planificación, la ejecución, el control y la evaluación.

De este estudio fue determinar la relación existe entre planificación y calidad de servicio, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías, para alcanzar el éxito o establecerse dentro la competencia laboral es resultado de realizar una serie de actividades coordinadas de manera esquematizada, todo esto debe ir alineado en todo momento el fin empresarial (misión) y como nos veremos en un futuro al lograr las metas propuestas (visión), respetando y teniendo en cuenta el FODA propuesto y sobre todo no dejando de lado nunca los valores institucionales (Stoner, 1996). Los resultados de en la tabla 6, se encontraron relación entre las dos variables de estudio con un valor de $r = 909$ dando positiva alta, a la vez se puede verificar el valor de $p = ,000 < 0,01$ (relación muy significativa). Siendo los resultados encontrados existiendo una similitud con las consecuencias del examen de Esquivel & Huamaní (2016), en su estudio habla sobre la calidad de servicio y

la gestión administrativa en un centro educativo de San Sebastián en Cuzco en el año 2015. La indagación utilizó el enfoque correlacional, descriptivo y no experimental, para el recojo de información los autores usaron como instrumento al cuestionario. Los resultados mostraron que del total de participantes un 29% considera que la calidad de servicios y la gestión administrativa es buena, para ello ambos investigadores trabajaron mediante la prueba de Chi Cuadrado $X^2 = 14.081$. Asimismo, se observó una asociación entre ambas variables y esto se comprobó mediante el coeficiente de Rho de Spearman igual a 34.8%.

Este estudio fue determinar la relación existe entre organización y gestión administrativa, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías, para la predisposición de cumplir los objetivos propuestos debe ser el carácter que rige una organización, esta forma de trabajo debe ser en equipos los cuales deben ser monitoreados con frecuencia para evaluar el cumplimiento de sus funciones, de la mano con capacitaciones que ayuden el cumplimiento de objetivos y éxito empresarial, en este punto es donde se ve el papel del administrador como autoridad, concedor, estratégico y metodológico para la resolución de problemas (Koontz y Weihrich ,1999).

La calidad de los profesionales, empleados u obreros es parte importante de toda base organizacional, esto los predispondrá a demostrar capacidad y compromiso en las tareas encomendadas y es el administrador el encargado de coordinar e implementar estrategias para el logro de los objetivos (Porter et al., 1975). En los resultados de la tabla 7 describe la relación entre las dos variables de estudio con un valor de $r = 0.576$ dando positiva alta, a la vez se puede verificar el valor de $p = 0.000 < 0.01$ (relación muy significativa). Respondiendo así que se permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. S

Existiendo una similitud con Tacuche (2018), quien, en su indagación ejecutada en una escuela de San Miguel en Lauricocha en el 2018, cuyo objetivo fue determinar si la calidad de servicios y la gestión administrativa se asocian entre sí. El diseño usado fue el transversal, correlacional y no experimental. La técnica para recolectar datos fue la encuesta validada mediante el Alfa de

Cronbach, el autor como punto final determinó que, si había una débil, pero significativa relación entre ambas variables en el escenario mencionado, esto se comprobó mediante un nivel de significancia con un valor de $p_c (0,049) < p_t (0,05)$, y un $Rho = 0,425$. Esto permitió aceptar a la hipótesis alterna y dar una negativa la hipótesis nula.

De este estudio fue determinar la relación que existe entre la dirección y gestión administrativa, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías, para contar y dominar algunas formas estructurales de gestión como la toma de decisiones y control de personal son fundamentales para el liderazgo y sobre todo para encaminar al éxito a una organización, para esto se debe contar con estrategias establecidas para lograr dicho fin, estrategias que deben ser acatadas por el personal en todos los niveles (Reyes, 1994). En los resultados de la tabla 8 se encontraron relación entre las dos variables de estudio con un valor de $r = 0,665$ dando positiva moderada, a la vez se puede verificar el valor de $p = 0,000 < 0,01$ (relación muy significativa).

Respondiendo así que se permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Siendo los resultados encontrados existiendo una similitud con las consecuencias del examen de Cortez (2020), su estudio hecho en la ciudad de Trujillo teniendo como escenario principal a un centro educativo del distrito de Florencia de Mora en el año 2020, fue delineado mediante el diseño transversal y correlación, no experimental, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicios y la gestión administrativa. El autor usó como instrumento para recoger datos a un cuestionario. Los resultados hallados expusieron que la gestión y la calidad del escenario mencionado poseía un nivel, asimismo, se evidenció un coeficiente de correlación de Spearman igual a $0,783$ con una $p = 0,000$, razón por la cual la H_0 no es aceptada, ya que existe una significativa y fuerte relación ($p = 0,000$). Como punto final, el autor deduce que la calidad de servicios y la gestión administrativa se asocian esto con relación al nivel de significancia inferior de $< 0,05$. Y dicha correlación es positiva y directa, lo que indica que, si la gestión educativa es buena, la calidad de servicios también será mejor. Se muestra un valor de Rho Spearman, igual a $0,783$ lo que implica una fuerte relación.

De este estudio fue determinar la relación entre control y gestión administrativa, en docentes de las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías, para Parra (1999) La observación es clave para analizar el comportamiento de los colaboradores y el desarrollo de sus funciones en el día a día, teniendo en cuenta el logro de los objetivos empresariales propuestos los cuales demuestran el compromiso de estos frente a la compañía, en los resultados de la tabla 9 se encontraron relación entre las dos variables de estudio con un valor de $r = 0,660$ dando positiva moderada, a la vez se puede verificar el valor de $p = 0,000 < 0,01$ (relación muy significativa). Respondiendo así que se permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Siendo los resultados encontrados existiendo una similitud con las consecuencias del examen de Cortez (2020), su estudio hecho en la ciudad de Trujillo teniendo como escenario principal a un centro educativo del distrito de Florencia de Mora en el año 2020, fue delineado mediante el diseño transversal y correlación, no experimental, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicios y la gestión administrativa.

El autor usó como instrumento para recoger datos a un cuestionario. Los resultados hallados expusieron que la gestión y la calidad del escenario mencionado poseía un nivel, asimismo, se evidenció un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.783 con una $p = 0.000$, razón por la cual la H_0 no es aceptada, ya que existe una significativa y fuerte relación ($p = 0.000$). Como punto final, el autor deduce que la calidad de servicios y la gestión administrativa se asocian esto con relación al nivel de significancia inferior de $< 0,05$. Y dicha correlación es positiva y directa, lo que indica que, si la gestión educativa es buena, la calidad de servicios también será mejor. Se muestra un valor de Rho Spearman, igual a 0.783 lo que implica una fuerte relación.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general de este estudio fue determinar si existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del directivo siendo la relación entre las dos variables de estudio con un valor de $r=0,825$ dando positiva moderada, a la vez se puede verificar el valor de $p=0,000 < 0,01$ (relación muy significativa)

2. Con respecto al objetivo específico 1 de este estudio fue identificar el nivel de gestión administrativa del directivo, el 62,4% en un nivel regular, mientras que el 37,6% en un nivel deficiente encontrando una problemática.

3. Con respecto al objetivo específico 2 de este estudio fue identificar el nivel de la calidad del servicio del directivo del total solo el 61,5% en un nivel regular, siendo una problemática.

4. Con respecto al objetivo específico 3 de este estudio fue determinar la relación existe entre organización y gestión administrativa con un valor de $r=0,576$ dando positiva alta, a la vez se puede verificar el valor de $p=0,000 < 0,01$ (relación muy significativa).

5. Con respecto al objetivo específico 4 de este estudio fue determinar la relación existe entre dirección y gestión administrativa, con un valor de $r=0,665$ dando positiva moderada, a la vez se puede verificar el valor de $p=0,000 < 0,01$ (relación muy significativa).

6. Con respecto al objetivo específico 5 de este estudio fue determinar la relación existe entre control y gestión administrativa con un valor de $r=0,660$ dando positiva moderada, a la vez se puede verificar el valor de $p=0,000 < 0,01$ (relación muy significativa).

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las instituciones educativas, fortalecer las capacidades referentes a la gestión administrativa en el director, jefes y docentes de manera de asegurar que la gestión educativa que se desarrolla en la institución mantenga y supere los resultados obtenidos.

2. Es recomendable que se genere la mayor participación del personal docente y administrativo en la etapa de elaboración de instrumentos de gestión a fin de que sean también partícipes de la planificación en la institución

3. Se recomienda revisar y asegurar que el ordenamiento organizacional al interior de la IIEE se encuentre claramente definido y difundido, sobre todo en caso de personal nuevo, pues ello garantizará el orden dentro de la gestión

4. Se recomienda seguir fortaleciendo la gestión del director mediante capacitaciones o talleres que le ayuden a adquirir más herramientas para una mejor gestión orientada a la calidad

REFERENCIAS

- Aguilar, G. F. (2017). El currículo basado en competencias profesionales integradas en la universidad ecuatoriana. *REXE: Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 16 (31).
<file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dialnet-ElCurriculoBasadoEnCompetenciasProfesionalesIntegr-6067476.pdf>
- Ahrholdt, D. C., Gudergan, S. P., and Ringle, C. M. (2017). Enhancing service loyalty: The roles of delight, satisfaction, and service quality. *Journal of Travel Research*, 56(4), 436-450.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0047287516649058>
- Amador, J. (2003). Proceso Administrativo. *Revista el prisma*.
http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/.
- Ayestarán, S. (1999). Formación de equipos de trabajo, conductas de manejo de conflicto y cambio cultural en las organizaciones. *Revista de psicología general y aplicada*, 52 (2-3), 213-214.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2148>
- Azman, I. and Yusrizal, S. (2016). Service quality as a predictor of satisfaction and customer loyalty. *Scientific Journal of Logistics*, 12(4), 269-283.
https://www.researchgate.net/publication/311494087_SERVICE_QUALITY_AS_A_PREDICTOR_OF_CUSTOMER_SATISFACTION_AND_CUSTOMER_LOYALTY
- Azman, S. and Gomiscek, B. (2015). Functional form of connections between perceived service quality, customer satisfaction and customer loyalty in the automotive servicing industry. *Total Quality Management*, 26(8), 888-904.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2014.909172>
- Bass, B. & Abolio, B. (2012). Liderazgo Transformacional. New York: Editorial Harper.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007471914703849>

- Bernal, D., Martínez, L.M., Parra, Y. (2015). *Investigación Documental Sobre Calidad De La Educación En Instituciones Educativas*. (Tesis de Maestría). Universidad Abierta a Distancia. Bogotá. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3034/Bernaldurley2015.pdf>.
- Berry, T. (1992). *Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total*. Bogotá: McGraw-Hill. ISBN: 9789586004947. https://books.google.com.pe/books/about/C%C3%B3mo_gerenciar_la_transformaci%C3%B3n_hacia.html?id=XqDuAAAACAAJ&redir_esc=y
- Bustamante, J. C. (2015). Uso de variables mediadoras y moderadoras en la explicación de la lealtad del consumidor en ambientes de servicios. *Estudios Gerenciales*, 31(136), 299-309. <https://doaj.org/article/25b3ed6df0554b6ba482ef917fdb3157>
- Cano, C.A. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá: Universidad de Bogotá. <http://www.eumed.net/libros/img/portadas/1665.pdf>
- Castro, A. (2015) Competencias administrativas y académicas en el profesorado de educación media superior. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 20 (64). <https://www.redalyc.org/pdf/140/14032722013.pdf>
- Chiavenato, I. (1995). *Introducción a la teoría administrativa*. Bogotá: MacGraw-Chávez Hill. ISBN: 9789701055007. https://www.academia.edu/33546085/Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administraci%C3%B3n_7ma_edici%C3%B3n_idalberto_chiavenato
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. McGraw Hill. ISBN: 9789584103017. https://www.academia.edu/15233877/ADMINISTRACI%C3%93N_EN_LOS_NUEVOS_TIEMPOS_IDALBERTO_CHIAVENATO_CAP%C3%8DTULO_1

- Chiavenato, I. (2004-2007). Introducción a la teoría general de la Administración. México: McGrawHill. ISBN: 9789701055007. https://www.academia.edu/33546085/Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administraci%C3%B3n_7ma_edici%C3%B3n_idalberto_chiavenato
- Chiavenato, I. (2014). Teoría General de la Administración (Octava ed.). McGraw Hill. ISBN: 9789701055007. https://www.academia.edu/33546085/Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administraci%C3%B3n_7ma_edici%C3%B3n_idalberto_chiavenato
- Condezo (2001). La calidad y sus componentes. Cuba: *Revista del Habanito*. <https://www.merca20.com/calidad-en-el-servicio-y-sus-componentes-principales/>
- Cortés, H. (1998). Gerencia Efectiva. Venezuela. Editorial HCZ Consulting. https://issuu.com/jhonnybeto/docs/gerencia_de_los_proyectos_productivos/73
- Cortez , N. N.(2020) *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020*. (Tesis de Maestría). Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. Trujillo-Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48250>
- Cruz, J. E. (2018) The quality of labor life and the study of the human resource: A reflection of its relationship with organizational variables. Barranquilla - Colombia: *Revista de la Universidad del Norte*, 45, 58-81. <https://www.redalyc.org/journal/646/64659525004/html/>
- Díaz, F., Cuevas, M., Fernández, M., Gijón Puerta, J., Lizarte Simón, E. J., Cubillas, P. I., El Homrani, M., Ávalos Ruiz, I., & Rodríguez Muñoz, R. J. (2019). Liderazgo y calidad en la Educación Superior. *Edmetic*, 8(2), 52-72. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7042737.pdf>

- Durley Berna, M. L., Martínez, A. Y., Parra, J. L. y Jiménez, H. (2015). Investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas del contexto iberoamericano. <https://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/entramados/article/view/1389>
- El-Adly, M. I. (2019). Modelling the relationship between hotel perceived value, customer satisfaction, and customer loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50, 322-332. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698918305538>
- Esquivel, N. y Huamani, D. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las Instituciones Educativas Privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Antonio de Abad. Cusco-Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26432/tacuc_he_mb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escribano Hervis, E. (2017). La educación en América Latina: desarrollo y perspectivas. *Actualidades Investigativas en Educación*, 17(2), 1-23. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-47032017000200355
- Espinoza , E. E., Ramírez , V. E., Vildoso , J. Y., & Berrocal , S. (2021). The directive leadership and the quality of the learning students graduated from the educational institutions of the network 13 - UGEL - 04, Comas. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(2), http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000400004&script=sci_arttext
- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*. Paris: El Ateneo. ISBN: 9500235404. <https://www.gestiopolis.com/administracion-industrial-general-henri-fayol/>

- Fayol, H. (1916). *Administration industrielle et générale*. México: Thomson Editores. ISBN: 2100044230. https://mip-ms.cnam.fr/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichiergw?ID_FICHIER=1295877017978
- Ferreira-de-Araújo, P., Crema, M., and Verbano, C. (2019). Risk management in SMEs: A systematic literature review and future directions. *European Management Journal*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0263237319300751>
- Fiedler, F. (2003) *Modelo de un líder efectivo*. *Academic Press*. <https://www.cerem.mx/blog/aprende-a-ser-un-lider-efectivo>
- Firet (1997). *Teoría de la contabilidad y el control*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia. ISBN: 0538866861. <file:///C:/Users/Hp/Downloads/Teor%C3%ADa%20de%20contabilidad%20y%20el%20control.pdf>
- García, R. E. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto-Perú. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2984259>
- Gibb A. (1997). Small Firms: Training and Competitiveness. Building Upon the Small business as a Learning Organization". *International Small Business Journal*, 15(3), 13-19. <https://es.scribd.com/document/388845120/Enfoques-Espesificos-de-LIDERAZGO>
- Gonzales, S.S., Viteri, D.A. Izquierdo, A.M., Verdezoto,G.O. (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032

- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Administrative Management Model for The Business Development Ofotel Barros in Quevedo City. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Gordillo Cervantes, A. (2017). La educación en género, como formación de valores. *Encuentro*, (56), 10-19.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4619168.pdf>
- Guatzoón, M., Canto, A. M. y Pereyra, A. (2020). Calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría de Mérida, México. *Ingeniare: Revista Chilena de Ingeniería*, 28(1), 120-132.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-33052020000100120&lng=es&nrm=isocontenido/index-07-1/Gomez.pdf&tlng=es
- Hackman (1987). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Editorial Kairos. ISBN: 978-84-7254-583-2.
https://www.recursoyhabilidades.com/cmsAdmin/uploads/o_1c8vfrqjr1n5q1e2g167q67mci.pdf
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: Editorial: Mc Graw Hill. ISBN: 978-1-4562-6096-5. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández, R., Fernández, R., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education. ISBN: 978-1-4562-6096-5.
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2015). *Esperanza de vida de los negocios*. INEGI. http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2015/especiales/especiales2015_02_38.pdf .

INEGI, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2019). Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE), en *Secretaría de Economía. INEGI*. <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2019/especial/es/ENAPROCE2018.pdf>

Jain, P. and Aggarwal, V. S. (2017). The effect of perceived service quality on customer satisfaction and customer loyalty in organized retail chains. *Amity Business Review*, 18(2), 77-89. https://www.researchgate.net/publication/235298692_The_effect_of_perceived_service_quality_dimensions_on_customer_satisfaction_trust_and_loyalty_in_e-commerce_settings_A_cross_cultural_analysis

Kasiri, L. A., Guan-Cheng, K. T., Sambasivan, M., and Sidin, S. M. (2017). Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, 91-97. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698916302417>

Koontz y H, Weihrich (2013). Elementos de administración: Un enfoque internacional y de innovación (8va edición). ISBN: 978-607-15-0931-4. https://www.academia.edu/42311491/Elementos_de_administracion_Un_enfoque_internaci

Koontz y Weihrich (1999). Administración una perspectiva global (11° edición). México: Mc Graw-Hill. ISBN: 978-970-10-6524-2. <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxmYWVkeWNsaWNrZ3xneDo1Mjg0YzA3ZWJjMzc0Yzh>

Koontz, H. y O'Donnell, C. (1986). Administración (8° edición). México: Mc Graw-Hill Interamericana. ISBN: 970-10-6524-7 https://www.academia.edu/41280887/Administraci%C3%B3n_Una_Perspectiva_Global_Harold_Koontz_Heinz_Weihrich_13va_Edici%C3%B3n

- Koontz, H., O Donnell, C., & Wehrich, H. (1986). *Administración*. México: McGrawHill. ISBN: 9780070354876.
https://books.google.com.pe/books/about/Management.html?id=WC9gQgAACAAJ&redir_esc=y
- Kouses, J. & Posner, B. (2014). *El desafío del liderazgo*. Buenos Aires: Editorial Granica. ISBN: 978-987-557-244-7.
https://www.academia.edu/16671988/EL_DESAFIO_DEL_LIDERAZGO
- Lai, C. and Nguyen, M. (2017). Factors affecting service quality, customer satisfaction and loyalty of mobile phone service providers in Vietnam. *International Journal of Organizational Innovation*, 10(2), 75-85.
<https://www.semanticscholar.org/paper/Factors-Affecting-Service-Quality%2C-Customer-And-Of-Lai-Nguyen/6e18618c2684f352c09dfabe7d02be8e77dd0d7a>
- López (2000). La calidad gerencial administrativa. *Lima: San Marcos*, 1(8).
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/novum/article/view/69940/>
- Maya, E., Zavala, J. J. A., & Argüelles, J. I. (2019). Liderazgo Directivo y Educación de Calidad. *CIENCIA MATRIA*, 5(9), 114-129. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7088747.pdf>
- Malhotra, N. K., Agarwal, J., and Shainesh, G. (2018). Does country or culture matter in global marketing? An empirical investigation of service quality and satisfaction model with moderators in three countries. *Switzerland: Springer*, 61-91. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-74129-1_3
- Marcó, F., Loguzzo, H. A., & Fedi, J. L. (2016). *Introducción a la Gestión y administración en las organizaciones (2a. ed.)*. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche. ISBN: 978-987-29188-6-6.
<http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

- Mintzberg, H. (2013) *Simply Managing: Lo que los gerentes hacen, y pueden hacerlo mejor* (Primera edición). México: Berrett- Koehler Publishers. [Amazon.com: Simplemente los gerentes de gestión: ¿Qué hacer – Y puede hacer mejor 1st \(primer\) por Mintzberg, Henry \(2013\) Paperback: 9781609949235: Mintzberg, Henry: Libros](https://www.amazon.com/Simplemente-los-gerentes-de-gesti%C3%B3n-%C3%9CQu%C3%A9-hacer-%E2%80%93-Y-puede-hacer-mejor-1st-primer-por-Mintzberg-Henry-2013-Paperback-9781609949235-Mintzberg-Henry-Libros/dp/B009333330)
- Murali, S., Pugazhendhi, S., and Muralidharan, C. (2016). Modelling and investigating the relationship of after sales service quality with customer satisfaction, retention and loyalty - A case study of home appliances business. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30(1), 67-83. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698916300042>
- Nyadzayo, M. W. and Knajehzadeh, S. (2016). The antecedents of customer loyalty: A moderated mediation model of customer relationship management quality and brand image. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30(1), 262-270. <https://www.semanticscholar.org/paper/The-antecedents-of-customer-loyalty%3A-A-moderated-of-Nyadzayo-Khajehzadeh/b39f90172f8cc41b10e57ea01e6323677170fd42>
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2018). Declaration on strengthening SMEs and entrepreneurship for productivity and inclusive growth, in OECD Ministerial Conference on SMEs. OCCDE. <https://www.oecd.org/cfe/smes/ministerial/SME-Ministerial-Declaration-ENG.pdf>
- Ortega (1983). Alta gerencia, demuestra calidad. *Revista gerencial continua*, 12(2), 34-35. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/a1n18/1-18-2.pdf>
- Palacios, S. (1996). Calidad en las instituciones educativas. *Revista pedagógica san Marquina*, 2(1), 12-15. <http://www.redage.org/publicaciones/instituciones-educativas-para-la-calidad-total>

- Parasuraman, A., Zeithaml, A., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Imp.pdf.
- Parra, B. (1999). Administración y control de la calidad. México: Editorial Cengage Learning. ISBN: 9781285069463. https://issuu.com/cengagelatam/docs/administracion_para_la_calidad_y!
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Article in Journal of Retailing*, 67(4), 420–450. <https://www.researchgate.net/publication/304344168>
- Pilligua, C.F; y Arteaga, F. M.(2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. *El Bosque*, 15(28). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Porter, W., Lawler, E. y Hackman, R. (1975). Behaviour in organizations (Psychology & management). México: Mc Graw-Hill. ISBN: 9780070505278. <https://www.semanticscholar.org/paper/Behavior-in-Organizations-Porter-Lawler/f4b32c386dfc264c01d6f916521e54082f0fcd0f>
- Reyes, A (1994). Procesos y funciones administrativas. México: Mc Graw-Hill Interamericana. <https://prezi.com/vqec0gdqn858/el-proceso-administrativo-segun-a-reyes-ponce/>
- Reynosa, E; Navarro, O; Zaldivar, A y Diaz, Y. (2019). Importance of axiological training for sociocultural development in Latin america. *Conrado*, 15(69).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400341

Robbins, S., Coulter, M., & Long, L. (2018). *Administración*. México: Pearson education.

https://www.academia.edu/27425425/Administracion_ROBBINS_COULTE_R_12va_pdf.

Rodríguez, A. (1999). *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Pirámide. ISBN: 84-368-1194-1.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=823>

Rojas , O. A., Vivas , A. D., Mota , K. T., & Quiñonez , J. Z. (2020). Transformational leadership from the perspective of humanist pedagogy. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, (28), 237-262.

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86262020000100237

Salinas, P. (2003) *Principios elementales de la administración moderna* (Tercera edición). Madrid: La Coruña.

<https://gestionempresarial1.wordpress.com/2012/01/24/principios-de-la-administracion-moderna/>

Sánchez, G. & JARA, Jimena. 2018. Habilidades asociadas a la docencia. Fijando posiciones de profesores en formación. *Sophia Austral*, (22), 247-269.

http://repositorio.ucm.cl/bitstream/handle/ucm/2647/s%C3%A1nchez_g_habilidades.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sanabria (1987). *Tendencias administrativas*. Buenos Aires: Platense.

<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/5145/TENDENCIAS%20ADMINISTRATIVAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sandada, M. and Matibiri, B. (2016). An investigation into the impact of service quality, frequent flier programs and safety perception on satisfaction and customer loyalty in the airline industry in Southern Africa. *South East*

European Journal of Economics and Business, 11(1), 41-53.
<http://journal.efsa.unsa.ba/index.php/see/article/view/390>

Santos, T. (2004). El liderazgo formador de humanos con conciencia (Primera edición). Puebla. <https://www.eleconomista.es/blogs/personas-ciencia-y-management/?p=569>.

SBA, Small Business Administration (2017). Small business GDP. The United States Small Business Administration. <https://www.sba.gov/>.

Schein, E. (1991). Organizational culture and leadership (Second edition). Michigan: Michigan University. 66.
https://books.google.com.pe/books/about/Organizational_culture_and_leadership.html?id=uwOGUt-W3ScC&redir_esc=y

Seisdedos, N. (1996). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.
<https://vbook.pub/documents/claro-comportamiento-organizacional-42m7qlzm1k21>

Senge, P. (2002). Escuelas que aprenden (1ª edición). Bogotá: Grupo editorial Norma. <https://es.scribd.com/document/60261663/Escuelas-Que-Aprenden>

Shah, S. N. U., Jan, S., and Baloch, Q. B. (2018). Role of service quality and customer satisfaction in firm's performance: Evidence from Pakistan hotel industry. *Journal of Commerce and Social Sciences*, 12(1), 167-182.
https://www.researchgate.net/publication/326413757_Role_of_Service_Quality_and_Customer_Satisfaction_in_Firm's_Performance_Evidence_from_Pakistan_Hotel_Industry

Silva, J.G., Macías, E.T.L., Delgado, J.G (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *Ciencia UAT*, 15 (2), Ciudad Victoria. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085.

Srivastava, M. and Rai, A. K. (2018). Mechanics of engendering customer loyalty: A conceptual framework. *IIMB Management Review*, 30(3), 207-218.

https://www.researchgate.net/publication/328496282_Mechanics_of_engendering_customer_loyalty_A_conceptual_framework

Stoner, A. (1996). Administración (3ª edición). México: Pearson Educación. ISBN: 9688806854.

https://www.academia.edu/35973726/Stoner_1996_Administraci%C3%B3n_6ta_Edici%C3%B3n_J_A_F_Stoner_R_E_Freeman_and_D_R_Gilbert_Jr_ByPriale_FL

Tacuche, B. L. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Institución Educativa N° 32282 “San Miguel”, Lauricocha, 2018.* (Tesis de Maestría). Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. Perú.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26432>.

Terry, G. (1987). Principios de administración. México: Ed. Continental.

https://books.google.com.pe/books/about/Principios_de_administraci%C3%B3n.html?id=7M5sPAAACAAJ&redir_esc=y

Terry, G., & Franklin, S. (1994). Administración. México: Continental. ISBN: 9682601762.

<https://www.dichosyrefranes.net/libro/principios-de-administraci%C3%B3n-terry-y-franklin-pdf-4.html>

Torres, P. C; Cobo, J. K. (2017). Tecnología educativa y su papel en el logro de los fines de la educación Educere. Mérida, *Revista Institucional de la Universidad de los Andes*, 21(68).

<https://www.redalyc.org/pdf/356/35652744004.pdf>

Urdaneta, E. y Romero, F. (2009). Desempeño laboral y la calidad del servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *Revista de la Universidad Estatal de Maracaibo*, 4(7), 66-79.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>.

- Usman, M., Shafiq, M., Savino, M., Rashid, Z., Yehya, M. I., Naqvi, A. A., ..., and Menanno, M. (2019). Investigating the role of QMS implementation on customers' satisfaction: A case study of SMEs. *IFAC-PapersOnLine*, 52(13), 2032-2037.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405896319314880>
- Vélez, P. A. (2019). *Gestión administrativa y su relación con la calidad educativa en la Unidad Educativa "San Pablo", Cantón Santa Elena - Ecuador, 2019*. (Tesis de Maestría). Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. Piura.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41606>.
- Wehrich, h., Cannice, & Koontz, H. (2017). *Administración perspectiva global empresarial*. México: Editorial Mc Graw Hill. ISBN: 9789701065242.
<https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxmYWVkeWNsaWNrZ3xneDo1Mjg0YzA3ZWJjMzc0YzhI>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (2002). *Calidad total en la gestión de servicio*. Madrid: Diaz de Santos. ISBN: 9788479780616.
<https://idoc.pub/documents/idocpub-34wmwv0jvwI7>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	Es conceptualizada como la ejecución de acciones que buscan lograr y alcanzar buenos resultados de una manera eficaz y económica. Implica la selección de acciones de acuerdo a los resultados esperados, los recursos y medios disponibles, garantizando un aprovechamiento óptimo (Chiavenato, 2007)	Grado en la que los directivos gestionan las dimensiones de Planeación, Organización, Dirección y Control.	Planificación	Planificación estratégica	Intervalos
				Planificación de actividades	
			Organización	División organizacional	
				Organigrama	
				Estándares establecidos	
				Manuales	
				Funciones	
			Dirección	Delegación de autoridad	
				Responsabilidad	
				Liderazgo	
				Motivación	
			Control	Comunicación	
Evaluación del desempeño					
Calidad del Servicio	Es definida como un alcance o logro en el cual actúan diferentes factores de administración en el interior de una organización o centro educativo, con la finalidad de lograr satisfacer al consumidor o usuario, tomando en cuenta las diferentes necesidades y cumplir con las perspectivas empresariales (Berry 1992).	Para prestar servicios en educación mediante la gestión y que se caracterizan por las dimensiones de Liderazgo, Trabajo en Equipo y clima laboral.	Liderazgo	Autonomía	Intervalos
				Autocontrol	
				Motivación	
				Empatía	
				Habilidades sociales	
			Trabajo en equipo	Estructura grupal, roles, compromisos y responsabilidades	
				Clima laboral	
			Relación interpersonal		

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIONES: Valorar la gestión administrativa del Directivo en Instituciones Educativas del nivel secundario del distrito de Frías, de acuerdo a los siguientes criterios

Valoración:

Totalmente en desacuerdo:1 En desacuerdo: 2 Indeciso:3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VALORACIÓN				
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
PLANIFICACIÓN					
1. El Director planifica la construcción del Proyecto Educativo Institucional.					
2. El Director establece la elaboración del Plan Anual de Trabajo (PAT.)					
3. El Director elabora con los docentes el reglamento interno institucional.					
4. El Director respeta las opiniones de los docentes para elaborar los documentos de gestión escolar.					
5. Se actualizan periódicamente los procedimientos y métodos de trabajo en la planificación de actividades.					
ORGANIZACIÓN					
6. El Director genera condiciones para contar con una adecuada infraestructura para el desarrollo de las actividades.					
7. El Director provee las condiciones para el uso adecuado de los recursos educativos.					
8. El Director organiza al personal docente en las diferentes comisiones de trabajo institucional.					
9. La Institución Educativa cuenta con un organigrama funcional.					
10. El directivo de la Institución desempeña sus funciones inherentes al cargo de manera eficiente.					

DIRECCIÓN					
11. Considera Usted que el Director dirige la institución de manera pertinente					
12. El Directivo mantiene una comunicación horizontal con todos los trabajadores					
13. El Director motiva a los trabajadores a desempeñar sus funciones eficientemente.					
14. Cree Usted que el Director actúa con responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones.					
15. Considera que el Director actúa con liderazgo al conducir las actividades institucionales					
CONTROL					
16. El Director evalúa el cumplimiento de las acciones planificadas en el proyecto educativo institucional.					
17. El Director evalúa el cumplimiento de las acciones planificadas en el plan anual de trabajo.					
18. El Director cumple con el monitoreo al personal docente.					
19. El Director asesora al docente, sobre su práctica pedagógica para mejorar su desempeño.					
20. El director evalúa el cumplimiento de las funciones de los docentes en el marco del buen desempeño.					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES: Valorar la calidad de servicio del Directivo en Instituciones Educativas del nivel secundario del distrito de Frías, de acuerdo a los siguientes criterios

Valoración:

Totalmente en desacuerdo:1 En desacuerdo: 2 Indeciso:3 De acuerdo: 4

Totalmente de acuerdo: 5

CALIDAD DE SERVICIO					
LIDERAZGO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
21. El Director tiene autocontrol sobre sus emociones frente a un situaciones de conflicto en la escuela.					
22. El Director motiva a los trabajadores a realizar sus funciones de manera eficiente					
23. El director es empático con las situaciones personales que se le presentan a los docentes.					
24. El Director demuestra habilidades interpersonales para comunicarse con el personal docente.					
25. El Director demuestra autonomía para desempeñar sus funciones.					
Trabajo en equipo					
26. El Director demuestra liderazgo en los trabajos realizados con su equipo de docentes.					
27. El director monitorea la responsabilidad de los docentes en las tareas asignadas en los equipos de trabajo.					
28. El Director promueve la participación del docente en los equipos de trabajo.					
29. El director establece adecuadamente los roles de los docentes en la conformación de los equipos de trabajo.					
30. El Director promueve espacios para el trabajo colaborativo entre docentes y la reflexión sobre las prácticas pedagógicas.					

Clima laboral					
31. El director demuestra respeto por los trabajadores de la Institución.					
32. Usted se siente satisfecho con la labor que desempeña el Director.					
33. Considera usted que el Director motiva al docente para su superación profesional.					
34. Existe buenas relaciones entre el Director y la comunidad educativa.					
35. El Director facilita al docente un ambiente adecuado para el desarrollo de su labor pedagógica.					

Anexo 3. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Confiabilidad de datos

Variable 1. Gestión administrativa

Gestión administrativa																									
	Planificación						Organización						Dirección						Control						
T	P1	P2	P3	P4	P5	T	P6	P7	P8	P9	P10	T	P11	P12	P13	P14	P15	T	P16	P17	P18	P19	P20		suma
1	3	5	1	5	3	17	4	1	3	5	1	14	2	4	1	1	1	9	5	4	2	2	1	14	94
2	2	2	4	2	3	13	2	4	1	1	1	9	3	2	3	2	5	15	4	3	2	2	2	13	87
3	1	1	3	1	1	7	1	2	1	1	3	8	1	2	1	2	1	7	2	1	1	1	1	6	50
4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	36
5	1	5	3	4	2	15	5	1	4	1	2	13	4	1	5	2	1	13	3	1	1	1	1	7	89
6	1	3	5	1	2	12	2	2	5	5	3	17	3	5	1	1	2	12	4	2	3	3	1	13	95
7	1	5	3	3	4	16	1	2	3	3	2	11	4	5	4	3	3	19	2	5	2	2	2	13	105
8	2	5	1	4	4	16	4	2	5	4	3	18	1	5	3	4	2	15	5	1	1	1	1	9	107
9	2	2	1	2	1	8	2	2	3	1	1	9	1	1	2	1	2	7	1	1	5	1	2	10	58
10	1	4	3	5	5	18	1	2	5	1	1	10	3	2	4	5	2	16	5	4	4	1	1	15	103
11	1	5	5	4	1	16	2	3	1	3	3	12	5	4	5	5	3	22	4	2	2	2	1	11	111
12	2	4	1	2	5	14	3	3	1	3	1	11	4	4	1	3	2	14	4	2	2	2	2	12	90
13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	35
14	1	1	5	1	4	12	2	2	3	4	1	12	2	1	1	1	3	8	2	5	1	1	2	11	75
15	5	5	1	3	4	18	4	2	5	1	3	15	5	4	1	2	1	13	3	4	1	1	1	10	102
16	1	2	1	1	1	6	2	2	2	1	1	8	1	2	2	3	2	10	1	1	2	2	1	7	55
17	1	2	1	1	2	7	1	2	2	1	1	7	1	4	2	1	1	9	1	1	2	2	2	8	54
18	5	1	3	5	3	17	5	3	4	2	2	16	3	4	2	5	5	19	3	3	5	1	1	13	117
19	2	5	5	3	1	16	3	2	2	5	2	14	1	3	1	2	5	12	2	4	4	4	4	18	102
20	1	2	3	2	1	9	1	3	1	2	1	8	1	1	2	1	3	8	2	1	3	1	1	8	58
21	2	4	5	4	2	17	3	3	5	3	5	19	1	3	5	4	3	16	3	3	2	2	1	11	115
22	5	5	1	3	4	18	5	1	3	3	5	17	5	5	3	4	5	22	3	5	2	2	2	14	128
23	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	35
24	3	4	5	1	5	18	4	3	5	4	5	21	5	3	3	4	4	19	4	3	1	1	2	11	127
25	2	1	2	2	1	8	1	1	2	2	1	7	1	2	3	1	1	8	1	2	1	1	1	6	52
26	3	5	1	5	3	17	4	1	3	5	1	14	2	4	1	1	1	9	5	4	2	2	1	14	94
27	2	2	4	2	3	13	2	4	1	1	1	9	3	2	3	2	5	15	4	3	2	2	2	13	87
28	1	1	3	1	1	7	1	2	1	1	3	8	1	2	1	2	1	7	2	1	1	1	1	6	50
29	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	36
30	1	5	3	4	2	15	5	1	4	1	2	13	4	1	5	2	1	13	3	1	1	1	1	7	89

Variable 2. Calidad de servicio

CALIDAD DE SERVICIO																			
LIDERAZGO						Trabajo en equipo						Clima laboral							
T	P1	P2	P3	P4	P5	T	P6	P7	P8	P9	P10	T	P11	P12	P13	P14	P15	T	SUMA
1	3	5	1	5	3	17	1	3	5	1	2	12	1	4	4	1	1	11	69
2	2	2	4	2	3	13	4	1	1	1	3	10	1	2	2	3	2	10	56
3	1	1	3	1	1	7	2	1	1	3	1	8	3	1	2	1	2	9	39
4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	25
5	1	5	3	4	2	15	1	4	1	2	4	12	3	5	1	5	2	16	70
6	1	3	5	1	2	12	2	5	5	3	3	18	2	3	5	1	1	12	72
7	1	5	3	3	4	16	2	3	3	2	4	14	5	5	5	4	3	22	82
8	2	5	1	4	4	16	2	5	4	3	1	15	4	4	5	3	4	20	82
9	2	2	1	2	1	8	2	3	1	1	1	8	1	4	1	2	1	9	41
10	1	4	3	5	5	18	2	5	1	1	3	12	5	5	2	4	5	21	81
11	1	5	5	4	1	16	3	1	3	3	5	15	1	3	4	5	5	18	80
12	2	4	1	2	5	14	3	1	3	1	4	12	2	2	4	1	3	12	64
13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	25
14	1	1	5	1	4	12	2	3	4	1	2	12	4	5	1	1	1	12	60
15	5	5	1	3	4	18	2	5	1	3	5	16	5	5	4	1	2	17	85
16	1	2	1	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	3	2	2	3	12	38
17	1	2	1	1	2	7	2	2	1	1	1	7	1	2	4	2	1	10	38
18	5	1	3	5	3	17	3	4	2	2	3	14	4	3	4	2	5	18	80
19	2	5	5	3	1	16	2	2	5	2	1	12	5	3	3	1	2	14	70
20	1	2	3	2	1	9	3	1	2	1	1	8	2	1	1	2	1	7	41
21	2	4	5	4	2	17	3	5	3	5	1	17	1	1	3	5	4	14	82
22	5	5	1	3	4	18	1	3	3	5	5	17	1	5	5	3	4	18	88
23	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	25
24	3	4	5	1	5	18	3	5	4	5	5	22	1	3	3	3	4	14	94
25	2	1	2	2	1	8	1	2	2	1	1	7	2	1	2	3	1	9	39
26	3	5	1	5	3	17	1	3	5	1	2	12	1	4	4	1	1	11	69
27	2	2	4	2	3	13	4	1	1	1	3	10	1	2	2	3	2	10	56
28	1	1	3	1	1	7	2	1	1	3	1	8	3	1	2	1	2	9	39
29	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	25
30	1	5	3	4	2	15	1	4	1	2	4	12	3	5	1	5	2	16	70

Alpha de Cronbach

Variable 1. Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,892	,888	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	45,77	237,790	,417	,929	,889
P2	44,52	218,085	,710	,844	,880
P3	45,05	237,174	,318	,868	,893
P4	45,09	227,158	,609	,916	,883
P5	45,14	227,379	,588	,926	,884
P6	45,20	230,811	,532	,890	,886
P7	45,55	245,435	,338	,729	,891
P8	44,84	228,077	,534	,722	,886
P9	45,22	232,062	,474	,784	,888
P10	45,56	231,989	,544	,823	,886
P11	45,20	223,755	,648	,722	,882
P12	44,80	225,922	,610	,755	,883
P13	45,29	235,024	,428	,829	,889
P14	45,22	223,747	,687	,834	,881
P15	45,27	232,216	,506	,848	,887
P16	44,87	224,409	,698	,878	,881
P17	45,21	227,835	,584	,924	,884
P18	45,54	237,362	,387	,524	,890
P19	45,89	245,358	,271	,842	,892
P20	45,96	248,684	,182	,849	,894

Alpha de Cronbach

Variable 2. Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,868	,864	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P21	35,39	152,352	,372	,815	,866
P22	34,15	134,478	,736	,876	,847
P23	34,67	152,408	,264	,907	,873
P24	34,72	142,372	,616	,861	,854
P25	34,76	142,220	,604	,746	,855
P26	35,21	160,520	,208	,754	,870
P27	34,50	140,086	,619	,717	,854
P28	34,90	149,092	,401	,873	,865
P29	35,26	147,359	,529	,868	,859
P30	34,83	140,676	,621	,846	,854
P31	34,87	149,261	,372	,699	,867
P32	34,28	141,442	,604	,774	,855
P33	34,42	141,746	,604	,764	,855
P34	34,92	148,669	,431	,821	,863
P35	34,84	140,929	,655	,800	,852

BAREMOS

BAREMO GENERAL Y ESPECÍFICO

	V1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Deficiente	20-46
Regular	47-73
Eficiente	74-100

	D1: planificación	D2: organización	D3 dirección	D4 control
Dimensiones				
Deficiente	5-11	5-11	5-11	5-11
Regular	12-18	12-18	12-18	12-18
Eficiente	19-25	19-25	19-25	19-25

	V2: CALIDAD DE SERVICIO
BAJO	15-34
MEDIO	35-54
ALTO	55-75

Dimensiones	D1 liderazgo	D2 trabajo en equipo	D3 clima laboral
BAJO	5-11	5-11	5-11
MEDIO	12-18	12-18	12-18
ALTO	19-25	19-25	19-25

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems formulados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Brenis Diaz Rolando Martin.

DNI. N°: 17448152

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública.

Institución donde labora: Subdirector de INABIF - Chiclayo.

Experiencia profesional: 10 años.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Chiclayo 04, de noviembre del 2021.



DNI: 17448152

Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems formulados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Vanessa Isabel Flores Montero

DNI. N°: 41357659

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública.

Institución donde labora: Municipalidad Provincial de Piura.

Experiencia profesional: 06 años.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Piura 03, de noviembre del 2021.



Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems formulados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Vanessa Isabel Flores Montero

DNI. N°: 41357659

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública.

Institución donde labora: Municipalidad Provincial de Piura.

Experiencia profesional: 06 años.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Piura 03, de noviembre del 2021.



Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems formulados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Idrogo Pérez Jorge Luis.

DNI. N°: 41570969

Especialidad del validador: Doctorado en investigación y ciencias de la educación.

Institución donde labora: UCV-USS-Chiclayo. (Docente universitario).

Experiencia profesional: 11 años.


¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Chiclayo 04, de noviembre del 2021.


Jorge Luis Idrogo Pérez
ABOGADO
REG. ICAL. 6708

Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems formulados son suficientes para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Idrogo Pérez Jorge Luis.

DNI. N°: 41570969

Especialidad del validador: Doctorado en investigación y ciencias de la educación.

Institución donde labora: UCV-USS-Chiclayo. (Docente universitario).

Experiencia profesional: 11 años.


¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Chiclayo 04, de noviembre del 2021.


Jorge Luis Idrogo Pérez
ABOGADO
REG. ICAL. 6708

Firma del Experto Informante

Anexo 4

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

Variables	Estadístico	f	Sig
Gestión administrativa	.551	109	.000
Calidad de servicio directivo	.557	109	.000

Nota: Data de resultados

En la tabla 5 se aprecia que la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov revela que el nivel de significatividad es menor de 0,05. Según Hernández & Mendoza (2018) esta información exige que las variables se encuentren procesadas de manera inferencial con estadísticos no paramétricos. Se consideró el Rho Spearman y el estadístico Kolmogórov-Smirnov, por el número de elementos superior a treinta.

Anexo 5: Base de datos

1	Gestion administrativa																									
2	Planificacion							Organización					Dirección					Control					suma			
3	T	P1	P2	P3	P4	P5	T	P6	P7	P8	P9	P10	T	P11	P12	P13	P14	P15	T	P16	P17	P18	P19	P20		
4	1	3	5	1	5	3	17	4	1	3	5	1	14	2	4	1	1	1	9	5	4	2	2	1	14	94
5	2	2	2	4	2	3	13	2	4	1	1	1	9	3	2	3	2	5	15	4	3	2	2	2	13	87
6	3	1	1	3	1	1	7	1	2	1	1	3	8	1	2	1	2	1	7	2	1	1	1	1	6	50
7	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	36
8	5	1	5	3	4	2	15	5	1	4	1	2	13	4	1	5	2	1	13	3	1	1	1	1	7	89
9	6	1	3	5	1	2	12	2	2	5	5	3	17	3	5	1	1	2	12	4	2	3	3	1	13	95
10	7	1	5	3	3	4	16	1	2	3	3	2	11	4	5	4	3	3	19	2	5	2	2	2	13	105
11	8	2	5	1	4	4	16	4	2	5	4	3	18	1	5	3	4	2	15	5	1	1	1	1	9	107
12	9	2	2	1	2	1	8	2	2	3	1	1	9	1	1	2	1	2	7	1	1	5	1	2	10	58
13	10	1	4	3	5	5	18	1	2	5	1	1	10	3	2	4	5	2	16	5	4	4	1	1	15	103
14	11	1	5	5	4	1	16	2	3	1	3	3	12	5	4	5	5	3	22	4	2	2	2	1	11	111
15	12	2	4	1	2	5	14	3	3	1	3	1	11	4	4	1	3	2	14	4	2	2	2	2	12	90
16	13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	35
17	14	1	1	5	1	4	12	2	2	3	4	1	12	2	1	1	1	3	8	2	5	1	1	2	11	75
18	15	5	5	1	3	4	18	4	2	5	1	3	15	5	4	1	2	1	13	3	4	1	1	1	10	102
19	16	1	2	1	1	1	6	2	2	2	1	1	8	1	2	2	3	2	10	1	1	2	2	1	7	55
20	17	1	2	1	1	2	7	1	2	2	1	1	7	1	4	2	1	1	9	1	1	2	2	2	8	54
21	18	5	1	3	5	3	17	5	3	4	2	2	16	3	4	2	5	5	19	3	3	5	1	1	13	117
22	19	2	5	5	3	1	16	3	2	2	5	2	14	1	3	1	2	5	12	2	4	4	4	4	18	102
23	20	1	2	3	2	1	9	1	3	1	2	1	8	1	1	2	1	3	8	2	1	3	1	1	8	58
24	21	2	4	5	4	2	17	3	3	5	3	5	19	1	3	5	4	3	16	3	3	2	2	1	11	115
25	22	5	5	1	3	4	18	5	1	3	3	5	17	5	5	3	4	5	22	3	5	2	2	2	14	128
26	23	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	35
27	24	3	4	5	1	5	18	4	3	5	4	5	21	5	3	3	4	4	19	4	3	1	1	2	11	127
28	25	2	1	2	2	1	8	1	1	2	2	1	7	1	2	3	1	1	8	1	2	1	1	1	6	52
29	26	3	5	1	5	3	17	4	1	3	5	1	14	2	4	1	1	1	9	5	4	2	2	1	14	94
30	27	2	2	4	2	3	13	2	4	1	1	1	9	3	2	3	2	5	15	4	3	2	2	2	13	87
31	28	1	1	3	1	1	7	1	2	1	1	3	8	1	2	1	2	1	7	2	1	1	1	1	6	50
32	29	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	36
33	30	1	5	3	4	2	15	5	1	4	1	2	13	4	1	5	2	1	13	3	1	1	1	1	7	89
34	31	1	3	5	1	2	12	2	2	5	5	3	17	3	5	1	1	2	12	4	2	2	2	1	11	93
35	32	1	5	3	3	4	16	1	2	3	3	2	11	4	5	4	3	3	19	2	5	5	2	2	16	108
36	33	2	5	1	4	4	16	4	2	5	4	3	18	1	5	3	4	2	15	5	1	1	1	1	9	107
37	34	2	2	1	2	1	8	2	2	3	1	1	9	1	1	2	1	2	7	1	1	3	3	3	11	59
38	35	1	4	3	5	5	18	1	2	5	1	1	10	3	2	4	5	2	16	5	4	5	5	5	24	112
39	36	1	5	5	4	1	16	2	3	1	3	3	12	5	4	5	5	3	22	4	2	5	5	5	21	121
40	37	2	4	1	2	5	14	3	3	1	3	1	11	4	4	1	3	2	14	4	2	5	5	5	21	99
41	38	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	35
42	39	1	1	5	1	4	12	2	2	3	4	1	12	2	1	1	1	3	8	2	5	1	1	2	11	75
43	40	5	5	1	3	4	18	4	2	5	1	3	15	5	4	1	2	1	13	3	4	1	1	1	10	102

44	41	1	2	1	1	1	6	2	2	2	1	1	8	1	2	2	3	2	10	1	1	2	2	1	7	55	
45	42	1	2	1	1	2	7	1	2	2	1	1	7	1	4	2	1	1	9	1	1	2	2	2	8	54	
46	43	5	1	3	5	3	17	5	3	4	2	2	16	3	4	2	5	5	19	3	3	1	1	1	9	113	
47	44	2	5	5	3	1	16	3	2	2	5	2	14	1	3	1	2	5	12	2	4	1	1	2	10	94	
48	45	1	2	3	2	1	9	1	3	1	2	1	8	1	1	2	1	3	8	2	1	1	1	1	6	56	
49	46	2	4	5	4	2	17	3	3	5	3	5	19	1	3	5	4	3	16	3	3	2	2	1	11	115	
50	47	5	5	1	3	4	18	5	1	3	3	5	17	5	5	3	4	5	22	3	5	5	2	2	17	131	
51	48	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	3	11	41	
52	49	3	4	5	1	5	18	4	3	5	4	5	21	5	3	3	4	4	19	4	3	5	1	2	15	131	
53	50	2	1	2	2	1	8	1	1	2	2	1	7	1	2	3	1	1	8	1	2	1	1	1	6	52	
54	51	3	5	1	5	3	17	4	1	3	5	1	14	2	4	1	1	1	9	5	4	4	2	2	1	14	94
55	52	2	2	4	2	3	13	2	4	1	1	1	9	3	2	3	2	5	15	4	3	2	2	2	1	13	87
56	53	1	1	3	1	1	7	1	2	1	1	3	8	1	2	1	2	1	7	2	1	1	1	1	6	50	
57	54	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	36	
58	55	1	5	3	4	2	15	5	1	4	1	2	13	4	1	5	2	1	13	3	1	1	1	1	7	89	
59	56	1	3	5	1	2	12	2	2	5	5	3	17	3	5	1	1	2	12	4	2	2	2	2	1	11	93
60	57	1	5	3	3	4	16	1	2	3	3	2	11	4	5	4	3	3	19	2	5	2	2	2	13	105	
61	58	2	5	1	4	4	16	4	2	5	4	3	18	1	5	3	4	2	15	5	1	1	1	1	9	107	
62	59	2	2	1	2	1	8	2	3	3	3	3	14	3	1	2	1	2	9	1	1	1	1	2	6	68	
63	60	1	4	3	5	5	18	1	4	4	4	4	17	4	2	4	5	2	17	5	4	1	1	1	12	116	
64	61	1	5	5	4	1	16	2	5	5	5	5	22	5	4	5	5	3	22	4	2	2	2	2	1	11	131
65	62	2	4	1	2	5	14	3	2	2	2	2	11	2	4	1	3	2	12	4	2	2	2	2	12	86	
66	63	3	5	1	5	3	17	4	1	3	5	1	14	2	4	1	1	1	9	5	4	2	2	2	1	14	94
67	64	2	2	4	2	3	13	2	4	1	1	1	9	3	2	3	2	5	15	4	3	2	2	2	1	13	87
68	65	1	1	3	1	1	7	1	2	1	1	3	8	1	2	1	2	1	7	2	1	1	1	1	6	50	
69	66	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	36	
70	67	1	5	3	4	2	15	5	1	4	1	2	13	4	1	5	2	1	13	3	1	1	1	1	7	89	
71	68	1	3	5	1	2	12	2	2	5	5	3	17	3	5	1	1	2	12	4	2	3	3	1	13	95	
72	69	1	5	3	3	4	16	1	2	3	3	2	11	4	5	4	3	3	19	2	5	2	2	2	13	105	
73	70	2	5	1	4	4	16	4	2	5	4	3	18	1	5	3	4	2	15	5	1	1	1	1	9	107	
74	71	2	2	1	2	1	8	2	2	3	1	1	9	1	1	2	1	2	7	1	1	5	1	2	10	58	
75	72	1	4	3	5	5	18	1	2	5	1	1	10	3	2	4	5	2	16	5	4	4	1	1	15	103	
76	73	1	5	5	4	1	16	2	3	1	3	3	12	5	4	5	5	3	22	4	2	2	2	2	1	11	111
77	74	2	4	1	2	5	14	3	3	1	3	1	11	4	4	1	3	2	14	4	2	2	2	2	12	90	
78	75	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	35	
79	76	1	1	5	1	4	12	2	2	3	4	1	12	2	1	1	1	3	8	2	5	1	1	2	11	75	
80	77	5	5	1	3	4	18	4	2	5	1	3	15	5	4	1	2	1	13	3	4	1	1	1	10	102	
81	78	1	2	1	1	1	6	2	2	2	1	1	8	1	2	2	3	2	10	1	1	2	2	1	7	55	
82	79	1	2	1	1	2	7	1	2	2	1	1	7	1	4	2	1	1	9	1	1	2	2	2	8	54	
83	80	5	1	3	5	3	17	5	3	4	2	2	16	3	4	2	5	5	19	3	3	5	1	1	13	117	
84	81	2	5	5	3	1	16	3	2	2	5	2	14	1	3	1	2	5	12	2	4	4	4	4	18	102	

88	85	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	35
89	86	3	4	5	1	5	18	4	3	5	4	5	21	5	3	3	4	4	19	4	3	1	1	2	11	127
90	87	2	1	2	2	1	8	1	1	2	2	1	7	1	2	3	1	1	8	1	2	1	1	1	6	52
91	88	3	5	1	5	3	17	4	1	3	5	1	14	2	4	1	1	1	9	5	4	2	2	1	14	94
92	89	2	2	4	2	3	13	2	4	1	1	1	9	3	2	3	2	5	15	4	3	2	2	2	13	87
93	90	1	1	3	1	1	7	1	2	1	1	3	8	1	2	1	2	1	7	2	1	1	1	1	6	50
94	91	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	36
95	92	1	5	3	4	2	15	5	1	4	1	2	13	4	1	5	2	1	13	3	1	1	1	1	7	89
96	93	1	3	5	1	2	12	2	2	5	5	3	17	3	5	1	1	2	12	4	2	2	2	1	11	93
97	94	1	5	3	3	4	16	1	2	3	3	2	11	4	5	4	3	3	19	2	5	5	2	2	16	108
98	95	2	5	1	4	4	16	4	2	5	4	3	18	1	5	3	4	2	15	5	1	1	1	1	9	107
99	96	2	2	1	2	1	8	2	2	3	1	1	9	1	1	2	1	2	7	1	1	3	3	3	11	59
100	97	1	4	3	5	5	18	1	2	5	1	1	10	3	2	4	5	2	16	5	4	5	5	5	24	112
101	98	1	5	5	4	1	16	2	3	1	3	3	12	5	4	5	5	3	22	4	2	5	5	5	21	121
102	99	2	4	1	2	5	14	3	3	1	3	1	11	4	4	1	3	2	14	4	2	5	5	5	21	99
103	100	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	35
104	101	1	1	5	1	4	12	2	2	3	4	1	12	2	1	1	1	3	8	2	5	1	1	2	11	75
105	102	5	5	1	3	4	18	4	2	5	1	3	15	5	4	1	2	1	13	3	4	1	1	1	10	102
106	103	1	2	1	1	1	6	2	2	2	1	1	8	1	2	2	3	2	10	1	1	2	2	1	7	55
107	104	1	2	1	1	2	7	1	2	2	1	1	7	1	4	2	1	1	9	1	1	2	2	2	8	54
108	105	5	1	3	5	3	17	5	3	4	2	2	16	3	4	2	5	5	19	3	3	1	1	1	9	113
109	106	2	5	5	3	1	16	3	2	2	5	2	14	1	3	1	2	5	12	2	4	1	1	2	10	94
110	107	1	2	3	2	1	9	1	3	1	2	1	8	1	1	2	1	3	8	2	1	1	1	1	6	56
111	108	2	4	5	4	2	17	3	3	5	3	5	19	1	3	5	4	3	16	3	3	2	2	1	11	115
112	109	5	5	1	3	4	18	5	1	3	3	5	17	5	5	3	4	5	22	3	5	5	2	2	17	131

1	CALIDAD DE SERVICIO																			
2	LIDERAZGO							Trabajo en equipo						Clima laboral						
3	T	P1	P2	P3	P4	P5	T	P6	P7	P8	P9	P10	T	P11	P12	P13	P14	P15	T	SUMA
4	1	3	5	1	5	3	17	1	3	5	1	2	12	1	4	4	1	1	11	69
5	2	2	2	4	2	3	13	4	1	1	1	3	10	1	2	2	3	2	10	56
6	3	1	1	3	1	1	7	2	1	1	3	1	8	3	1	2	1	2	9	39
7	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	25
8	5	1	5	3	4	2	15	1	4	1	2	4	12	3	5	1	5	2	16	70
9	6	1	3	5	1	2	12	2	5	5	3	3	18	2	3	5	1	1	12	72
10	7	1	5	3	3	4	16	2	3	3	2	4	14	5	5	5	4	3	22	82
11	8	2	5	1	4	4	16	2	5	4	3	1	15	4	4	5	3	4	20	82
12	9	2	2	1	2	1	8	2	3	1	1	1	8	1	4	1	2	1	9	41
13	10	1	4	3	5	5	18	2	5	1	1	3	12	5	5	2	4	5	21	81
14	11	1	5	5	4	1	16	3	1	3	3	5	15	1	3	4	5	5	18	80
15	12	2	4	1	2	5	14	3	1	3	1	4	12	2	2	4	1	3	12	64
16	13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	25
17	14	1	1	5	1	4	12	2	3	4	1	2	12	4	5	1	1	1	12	60
18	15	5	5	1	3	4	18	2	5	1	3	5	16	5	5	4	1	2	17	85
19	16	1	2	1	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	3	2	2	3	12	38
20	17	1	2	1	1	2	7	2	2	1	1	1	7	1	2	4	2	1	10	38
21	18	5	1	3	5	3	17	3	4	2	2	3	14	4	3	4	2	5	18	80
22	19	2	5	5	3	1	16	2	2	5	2	1	12	5	3	3	1	2	14	70
23	20	1	2	3	2	1	9	3	1	2	1	1	8	2	1	1	2	1	7	41
24	21	2	4	5	4	2	17	3	5	3	5	1	17	1	1	3	5	4	14	82
25	22	5	5	1	3	4	18	1	3	3	5	5	17	1	5	5	3	4	18	88
26	23	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	25
27	24	3	4	5	1	5	18	3	5	4	5	5	22	1	3	3	3	4	14	94
28	25	2	1	2	2	1	8	1	2	2	1	1	7	2	1	2	3	1	9	39
29	26	3	5	1	5	3	17	1	3	5	1	2	12	1	4	4	1	1	11	69
30	27	2	2	4	2	3	13	4	1	1	1	3	10	1	2	2	3	2	10	56
31	28	1	1	3	1	1	7	2	1	1	3	1	8	3	1	2	1	2	9	39
32	29	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	25
33	30	1	5	3	4	2	15	1	4	1	2	4	12	3	5	1	5	2	16	70
34	31	1	3	5	1	2	12	2	5	5	3	3	18	2	3	5	1	1	12	72
35	32	1	5	3	3	4	16	2	3	3	2	4	14	5	5	5	4	3	22	82
36	33	2	5	1	4	4	16	2	5	4	3	1	15	4	4	5	3	4	20	82
37	34	2	2	1	2	1	8	2	3	1	1	1	8	1	4	1	2	1	9	41
38	35	1	4	3	5	5	18	2	5	1	1	3	12	5	5	2	4	5	21	81
39	36	1	5	5	4	1	16	3	1	3	3	5	15	1	3	4	5	5	18	80

40	37	2	4	1	2	5	14	3	1	3	1	4	12	2	2	4	1	3	12	64
41	38	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	25
42	39	1	1	5	1	4	12	2	3	4	1	2	12	4	5	1	1	1	12	60
43	40	5	5	1	3	4	18	2	5	1	3	5	16	5	5	4	1	2	17	85
44	41	1	2	1	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	3	2	2	3	12	38
45	42	1	2	1	1	2	7	2	2	1	1	1	7	1	2	4	2	1	10	38
46	43	5	1	3	5	3	17	3	4	2	2	3	14	4	3	4	2	5	18	80
47	44	2	5	5	3	1	16	2	2	5	2	1	12	5	3	3	1	2	14	70
48	45	1	2	3	2	1	9	3	1	2	1	1	8	2	1	1	2	1	7	41
49	46	2	4	5	4	2	17	3	5	3	5	1	17	1	1	3	5	4	14	82
50	47	5	5	1	3	4	18	1	3	3	5	5	17	1	5	5	3	4	18	88
51	48	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	25
52	49	3	4	5	1	5	18	3	5	4	5	5	22	1	3	3	3	4	14	94
53	50	2	1	2	2	1	8	1	2	2	1	1	7	2	1	2	3	1	9	39
54	51	3	5	1	5	3	17	1	3	5	1	2	12	1	4	4	1	1	11	69
55	52	2	2	4	2	3	13	4	1	1	1	3	10	1	2	2	3	2	10	56
56	53	1	1	3	1	1	7	2	1	1	3	1	8	3	1	2	1	2	9	39
57	54	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	25
58	55	1	5	3	4	2	15	1	4	1	2	4	12	3	5	1	5	2	16	70
59	56	1	3	5	1	2	12	2	5	5	3	3	18	2	3	5	1	1	12	72
60	57	1	5	3	3	4	16	2	3	3	2	4	14	5	5	5	4	3	22	82
61	58	2	5	1	4	4	16	2	5	4	3	1	15	4	4	5	3	4	20	82
62	59	2	2	1	2	1	8	2	3	1	1	1	8	1	4	1	2	1	9	41
63	60	1	4	3	5	5	18	2	5	1	1	3	12	5	5	2	4	5	21	81
64	61	1	5	5	4	1	16	3	1	3	3	5	15	1	3	4	5	5	18	80
65	62	2	4	1	2	5	14	3	1	3	1	4	12	2	2	4	1	3	12	64
66	63	3	5	1	5	3	17	1	3	5	1	2	12	1	4	4	1	1	11	69
67	64	2	2	4	2	3	13	4	1	1	1	3	10	1	2	2	3	2	10	56
68	65	1	1	3	1	1	7	2	1	1	3	1	8	3	1	2	1	2	9	39
69	66	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	25
70	67	1	5	3	4	2	15	1	4	1	2	4	12	3	5	1	5	2	16	70
71	68	1	3	5	1	2	12	2	5	5	3	3	18	2	3	5	1	1	12	72
72	69	1	5	3	3	4	16	2	3	3	2	4	14	5	5	5	4	3	22	82
73	70	2	5	1	4	4	16	2	5	4	3	1	15	4	4	5	3	4	20	82
74	71	2	2	1	2	1	8	2	3	1	1	1	8	1	4	1	2	1	9	41
75	72	1	4	3	5	5	18	2	5	1	1	3	12	5	5	2	4	5	21	81
76	73	1	5	5	4	1	16	3	1	3	3	5	15	1	3	4	5	5	18	80
77	74	2	4	1	2	5	14	3	1	3	1	4	12	2	2	4	1	3	12	64
78	75	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	25

79	76	1	1	5	1	4	12	2	3	4	1	2	12	4	5	1	1	1	12	60
80	77	5	5	1	3	4	18	2	5	1	3	5	16	5	5	4	1	2	17	85
81	78	1	2	1	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	3	2	2	3	12	38
82	79	1	2	1	1	2	7	2	2	1	1	1	7	1	2	4	2	1	10	38
83	80	5	1	3	5	3	17	3	4	2	2	3	14	4	3	4	2	5	18	80
84	81	2	5	5	3	1	16	2	2	5	2	1	12	5	3	3	1	2	14	70
85	82	1	2	3	2	1	9	3	1	2	1	1	8	2	1	1	2	1	7	41
86	83	2	4	5	4	2	17	3	5	3	5	1	17	1	1	3	5	4	14	82
87	84	5	5	1	3	4	18	1	3	3	5	5	17	1	5	5	3	4	18	88
88	85	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	25
89	86	3	4	5	1	5	18	3	5	4	5	5	22	1	3	3	3	4	14	94
90	87	2	1	2	2	1	8	1	2	2	1	1	7	2	1	2	3	1	9	39
91	88	3	5	1	5	3	17	1	3	5	1	2	12	1	4	4	1	1	11	69
92	89	2	2	4	2	3	13	4	1	1	1	3	10	1	2	2	3	2	10	56
93	90	1	1	3	1	1	7	2	1	1	3	1	8	3	1	2	1	2	9	39
94	91	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	25
95	92	1	5	3	4	2	15	1	4	1	2	4	12	3	5	1	5	2	16	70
96	93	1	3	5	1	2	12	2	5	5	3	3	18	2	3	5	1	1	12	72
97	94	1	5	3	3	4	16	2	3	3	2	4	14	5	5	5	4	3	22	82
98	95	2	5	1	4	4	16	2	5	4	3	1	15	4	4	5	3	4	20	82
99	96	2	2	1	2	1	8	2	3	1	1	1	8	1	4	1	2	1	9	41
100	97	1	4	3	5	5	18	2	5	1	1	3	12	5	5	2	4	5	21	81
101	98	1	5	5	4	1	16	3	1	3	3	5	15	1	3	4	5	5	18	80
102	99	2	4	1	2	5	14	3	1	3	1	4	12	2	2	4	1	3	12	64
103	100	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	25
104	101	1	1	5	1	4	12	2	3	4	1	2	12	4	5	1	1	1	12	60
105	102	5	5	1	3	4	18	2	5	1	3	5	16	5	5	4	1	2	17	85
106	103	1	2	1	1	1	6	2	2	1	1	1	7	2	3	2	2	3	12	38
107	104	1	2	1	1	2	7	2	2	1	1	1	7	1	2	4	2	1	10	38
108	105	5	1	3	5	3	17	3	4	2	2	3	14	4	3	4	2	5	18	80
109	106	2	5	5	3	1	16	2	2	5	2	1	12	5	3	3	1	2	14	70
110	107	1	2	3	2	1	9	3	1	2	1	1	8	2	1	1	2	1	7	41
111	108	2	4	5	4	2	17	3	5	3	5	1	17	1	1	3	5	4	14	82
112	109	5	5	1	3	4	18	1	3	3	5	5	17	1	5	5	3	4	18	88