



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección Regional
de Educación, Callao 2021.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Rocillo Llacctas, Arlene Stacey (orcid.org/0000-0002-3613-0806)

ASESOR:

Mg. Mejía Guerrero, Hans (orcid.org/0000-0001-7100-7005)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus
niveles

CALLAO - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por concederme vida y salud.

A todas las personas que me apoyaron para lograr unos de mis objetivos, por siempre confiar en mí y en mis capacidades.

Arlene Rocillo

Agradecimiento

Agradecer a los todo el personal docente de la Universidad César Vallejo por aportarme su amplio conocimiento académico, a mi asesor, por su paciencia y entrega al otorgarme una enseñanza de calidad y a toda persona que me brindó su apoyo a lo largo de mi carrera profesional.

Índice de Contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población y muestra.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	38

Índice de Tablas

Tabla 3. Distribución de la población	14
Tabla 4. Ficha técnica: Cuestionario para evaluar la gestión administrativa	16
Tabla 5. Ficha técnica: Cuestionario para evaluar la calidad de servicio	16
Tabla 6. Validación del instrumento: Gestión administrativa	17
Tabla 7. Validación del instrumento: Calidad de servicio	17
Tabla 8. Resultados de fiabilidad	18
Tabla 9. Percepción de gestión administrativa	20
Tabla 10. Dimensiones de la gestión administrativa	21
Tabla 11. Percepción de la calidad de servicio	22
Tabla 12. Dimensiones de la calidad del servicio.....	23
Tabla 13. Correlación de Spearman establecido de gestión administrativa y calidad de servicio	24
Tabla 14. Correlación de Spearman establecido de planificación y calidad de servicio	25
Tabla 16. Correlación de Spearman entre dirección y calidad de servicio	27
Tabla 17. Correlación de Spearman entre control y calidad de servicio.....	28
Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad de servicio.....	39

Índice de Figuras

Figura 1. Niveles de percepción de la gestión administrativa	20
Figura 2. Dimensiones de la calidad de servicio.....	21
Figura 3. Niveles de percepción de la calidad de servicio	22
Figura 4. Dimensiones de la calidad de servicio.....	23

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación, Callao 2021. Esta investigación corresponde al método el hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental transversal. La población de estudio estuvo conformada por 101 colaboradores y se empleó como muestra a la población en su totalidad. Se emplearon dos cuestionarios como instrumento de medición, el primer cuestionario de 16 preguntas correspondientes a la variable gestión administrativa y el segundo de 8 preguntas correspondientes a la calidad de servicio, la técnica empleada fue la encuesta y posteriormente se procedió a analizar los datos a través del software estadístico SPSS versión 25. Para la medición de la confiabilidad del cuestionario se realizó el Alfa de Cronbach. Los resultados son presentados en tablas y gráficos estadísticos y para la contratación de hipótesis se empleó el Coeficiente de Correlación de Spearman. Se determinó que si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación, Callao 2021.

Palabras clave: Gestión, administración, calidad, servicio.

Abstract

The general objective of this research is to determine the relationship between administrative management and quality of service in the Regional Directorate of Education, Callao 2021. This research corresponds to the hypothetical deductive method with a quantitative approach, of applied type, of descriptive correlational level and of cross-sectional non-experimental design. The study population consisted of 101 collaborators and the entire population was used as a sample. Two questionnaires were used as a measurement instrument, the first questionnaire of 16 questions corresponding to the administrative management variable and the second of 8 questions corresponding to the quality of service, the technique used was the survey and then proceeded to analyze the data through the statistical software SPSS version 25. Cronbach's Alpha was performed to measure the reliability of the questionnaire. The results are presented in tables and statistical graphs and for the contracting of hypotheses the Spearman Correlation Coefficient was used. It was determined that if there is a relationship between administrative management and quality of service in the Regional Directorate of Education, Callao 2021.

Keywords: Management, administration, quality, service.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa guarda gran envergadura, puesto que se basa primordialmente en una serie de procesos que se tienen que ver reflejados en el cumplimiento de las metas empresariales teniendo en cuenta diferentes factores que intervienen para la consecución de los objetivos, como hallar la manera de gestionar de manera correcta los recursos tangibles e intangibles de la empresa para poder otorgarle al cliente servicios de calidad y lograr cumplir sus expectativas y satisfacer sus necesidades, sin dejar de lado el crecimiento empresarial.

En el plano internacional, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico en el año 2020 manifiesta que las actuales tendencias económicas, políticas y sociales, están generando gran notoriedad en los últimos tiempos y para adaptarse a esto, los organismos institucionales invierten grandes cantidades de dinero para tomar frente a estos avances donde el objetivo es mejorar la gestión empresarial, la calidad de vida, la pobreza, la formación de la ciudadanía, etc. Ante esto, hoy por hoy la gestión administrativa toma gran importancia debido a que esta vista como la herramienta más importante económico y social. Según Parra et ál. (2021), En Ecuador se puede observar que la gestión administrativa, se fundamenta, en mantener procesos de mejora continua dentro de una organización en diversos factores, con el fin de realizar una buena investigación empresarial, por ello, se realiza diferentes actividades en el cual se pueda cumplir en su respectivo tiempo, siendo así, una gran herramienta para la mejora de una gestión productiva y permanente. En tal sentido, Lizarzaburu (2016), menciona que la calidad de servicio en el ámbito internacional es tomado como la mayor tendencia para consecución de sus objetivos, proponiendo y trabajado en base a estándares de calidad que garantizan que el bien o servicio a adquirir cubrirá la mayor parte de las expectativas del consumidor o usuario. Es por ello que las organizaciones a nivel global se enfocan en ofrecer productos en su máxima calidad pasando por controles que lo garanticen, esta es la clave más importante para que un producto o servicio se imponga en el mercado y ante su competencia.

A nivel nacional, Díaz (2016) declara fortalecer la gestión educativa descentralizada moderna, creando una nueva ley para identificar los procesos estratégicos para garantizar un buen servicio público, además promover en la gestión de la Drec.

Según la Escuela de Gobierno R&C Consulting (2018) la gestión administrativa en las instituciones públicas es un conjunto de ideas enfocadas a la realidad social, la cual está conformada a su vez por un conjunto de actividades que permiten lograr los objetivos mediante la correcta aplicación de los procesos administrativos. En el 2019 el diario Gestión menciona que en los últimos tiempos los peruanos tornan más exigentes en cuanto a cuestión de recibir productos que cumplan con sus estándares y exigencias siendo así que es un factor que influye en hasta un 60% en la decisión de adquirir un bien, esta información se dio luego de haberse realizado un estudio por Global Research. A partir de los Tratados de Libre Comercio, las empresas las organizaciones encuentran su motivación por brindar servicios de calidad e invertir en sistemas que gestionen y garanticen esta calidad. Según Priale (2020) en su informe expuesto en el diario Gestión existen más de 54 mil instituciones públicas a nivel nacional de las cuales un porcentaje considerable necesita una reforma total en cuanto a infraestructura, aquí se aprecia claramente que se está necesitando de mayor interés por parte del Ministerio de Educación y del Estado Peruano para fortalecer la gestión educativa.

En este sentido, esta investigación está orientada a determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación, Callao 2021 la cual es una institución pública y tiene como principales funciones brindar asesorías técnicas en las áreas de planeación, presupuestarias, infraestructura y estadística educativa a nivel Callao. La principal problemática identificada en esta institución y que afecta la calidad en el servicio que ofrecen no cumpliendo con las expectativas es que existe una fuerte cantidad de documentos que se encuentran en proceso de atención desde el año 2014 hasta la actualidad, este déficit en el cumplimiento de las actividades se debe a la falta de personal ocasionando saturación en desarrollo de sus actividades, teniendo como consecuencia la acumulación de documentos. Su importancia de este estudio radica en la conocer el cómo gestionan los recursos humanos y materiales en esta entidad, ya que esto nos ayudara a determinar y conocer el grado de la calidad de servicio al usuario que esta institución ofrece y en lo posible proponer una solución. Para el autor Caldas et ál. (2017) la gestión administrativa es la herramienta integradora en las tareas administrativas realizadas a través de la planeación, organización, dirección y control teniendo como finalidad el logro y consecución de

las metas trazadas, de esta manera también, desde una correcta gestión se emplearan los recursos de la organización eficientemente. Por su parte, Sánchez (2014) concibe a la gestión administrativa como el cumplimiento de sus actividades a través de procesos interrelacionados cuyo objetivo es satisfacer al cliente. En cuanto a la calidad de servicio Grönroos (1978) expresa que esta puede ser medida después de haber adquirido un bien o servicio teniendo en cuenta el grado de satisfacción que se obtuvo. Se debe considerar también que de acuerdo a la calidad de servicio que reciban los clientes, se mantendrá su fidelización con la marca o producto y esto estaría generando crecimiento y estabilidad empresarial a través del logro de objetivos.

En la presente investigación se plantea el siguiente problema general: ¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación, Callao 2021? Asimismo, se plantean los siguientes problemas específicos: 1) ¿En qué medida la planificación se relaciona con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación, Callao 2021?; 2) ¿En qué medida la organización se relaciona con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación, Callao 2021?; 3) ¿En qué medida la dirección se relaciona con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación, Callao 2021? Y por último, 4) ¿En qué medida el control se relaciona con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación, Callao 2021?

Este estudio está justificado teóricamente ya que pretende dar a conocer diferentes indicadores que impulsan la gestión administrativa estudiados y relacionados desde el enfoque teórico de Ramírez et ál. (2017) sobre el proceso administrativo así también el aporte teórico de Rojas et ál. (2020) sobre la calidad de servicio, tomando en cuenta dimensiones como responsabilidad social, apreciación del servicio y necesidades del cliente, estos nos permitirán identificar problemáticas que se estén generando en la Dirección Regional de Educación, Callao 2021 relacionados con nuestras variables de estudio; por cuanto a la justificación metodológica, su objetivo es que las técnicas y herramientas de recolección de datos usadas en este estudio garanticen transparencia, veracidad y que sus resultados sean coherentes con la realidad de la empresa para poder obtener conclusiones valederas y reales, finalmente este estudio se justifica en la práctica

por cuanto pretende resolver la problemática que se presenta en la Dirección Regional de Educación, Callao 2021 referente a la documentación no trabajada en su debido momento generando que la calidad del servicio que proporciona esta institución sea menor al esperado.

En función al problema de estudio, el objetivo general planteado es determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación, Callao 2021. Asimismo, se plantean los siguientes objetivos específicos: 1) Establecer la relación entre la planificación y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación, Callao 2021; 2) Establecer la relación entre la organización y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación, Callao 2021; 3) Establecer la relación entre la Dirección y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación, Callao 2021 y por ultimo 4) Establecer la relación entre el control y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación, Callao , 2021.

La siguiente hipótesis general está planteada en función a los antecedentes y objetivos de estudio: La Gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación, Callao 2021. Asimismo, se plantean las siguientes hipótesis específicas: 1) La planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación, Callao 2021; 2) La organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación, Callao 2021; 3) La dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación, Callao 2021 y 3) El control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación, Callao 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para la enmarcación de esta tesis, Hernández, et ál. (2014) manifiesta es necesario conocer investigaciones internacionales y nacionales desarrollados en contexto a nuestro tema de interés, es así que en base a dichos antecedentes podremos observar la manera en como se ha desarrollado cierto problema específico. Es decir, estas investigaciones nos ayudaran a realizar una correcta apreciación y análisis de la problemática establecida.

De esta manera, en el ámbito internacional, contamos con el aporte teórico de Yépez (2017) cuyo objetivo se enfocó en analizar la influencia de la gestión administrativa y la satisfacción del cliente, el enfoque trabajado fue el cuantitativo de diseño no experimental. Obtuvo como conclusión que efectivamente, la gestión administrativa influye a la satisfacción del cliente.

Adicionalmente, Arteaga (2020) realizo un trabajo de investigación cuyo objetivo fue redefinir métodos administrativos para la optimización del desempeño del personal y mejorar la calidad del servicio, en el cual, el tipo de diseño fue el no experimental de enfoque cuantitativo. Concluyendo, de que la gestión administrativa en la organización tiene niveles deficientes debido a una falta de capacitación al personal, generando así el incumplimiento de las metas y creando insatisfacción en la calidad de servicio, la investigación nos indica que si la gestión administrativa es correcta se mejorará la calidad de servicio.

Estos antecedentes son de importancia para nuestra investigación es por ello que también abordaremos información concerniente al ámbito nacional contando con el aporte de Díaz (2020) y su tesis cuyo como objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, con un enfoque cuantitativo no experimental y de nivel correlacional. Esta investigación obtuvo como conclusión que

ante una gestión administrativa óptima, la calidad de servicio en la atención de las personas objeto de estudio mejorara notoriamente.

Por último, en el estudio realizado por Morgado (2020) que tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y los niveles de calidad de servicio de salud en una institución. Siento este estudio de tipo aplicada se concluye que si existe relación entre las variables anteriormente mencionadas en cuanto a los servicios de salud en Microred Laredo 2019.

Después de haber desarrollado los antecedentes de estudio, es importante hacer referencia a las bases teóricas que le darán fuerza a nuestra investigación, en tanto, es necesario conceptualizar el término gestión, que proviene del latín gestus el cual simboliza actitud, gesto, movimiento del cuerpo. Entonces, se entiende que gestión es el desarrollo adecuado de las actividades o tareas que se han estipulado de manera previa a su aplicación teniendo la finalidad de lograr los objetivos. Por otro lado, el termino administración indica al desarrollo de las tareas de manera eficiente y organizada que requiere la intervención del recurso humano y material para el alcance de metas. Entonces, la gestión administrativa está orientada al desarrollo y avances de diversos procesos administrativos que abarcan progresos significativos.

Robbins y Coulter (2005), manifiestan que la gestión administrativa o gestión de procesos como el grado de coordinación secuencial entre cada una de sus fases de actividades, desarrollándose estas de manera eficiente (p.9). Por ende, toda organización debe contar con un proceso establecido, ya que ayudara a seguir las tareas de manera ordenada y siguiendo un orden específico para la consecución de sus metas.

Para el autor Chiavenato, la gestión administrativa es el conjunto de actividades que conforman un proceso, como la planeación, la organización, la dirección y el

control (2007, p. 143). Entonces, la gestión administrativa se concibe como el desarrollo de las diferentes funciones que implican tarea, puesto, cargos, etc.

Así también, Louffat (2015) percibe a la gestión administrativa como un proceso de integración cuya unión de miembros o colaboradores es los resultados de la obtención de objetivos empleando los cuatro procesos que son planificación, organización, dirección y control (p.15).

Finalmente, Ramírez et ál., indica que la gestión administrativa, es clave fundamental para el desenvolvimiento de las organizaciones, teniendo siempre en cuenta el correcto manejo del talento humano, debido a que este es de importancia para el desarrollo de las actividades y como resultado se obtendrán buen desempeño y a su vez, la rentabilidad de la empresa será la esperada (2017, p.3).

Sobre las teorías relacionadas a la variable gestión administrativa, la Teoría clásica de Fayol (1916) manifiesta la necesidad de las empresas para mejorar su funcionamiento en base a procesos administrativos, como también el rol que tienen los líderes de estas para la toma de decisiones, saber tener una visión general de la organización y conocer sus requerimientos y necesidades, este autor visualiza a la organización en seis funcionalidades: 1) Técnica, 2) Financiera, 3) Comercial, 4) Seguridad, 5) contabilidad y 6) administrativa. Siendo así que el autor considera que la última función anteriormente nombrada es la más importante por lo cual opto en dividirla y definir cada una de ellas como planificación, organización, dirección y control. El autor también propone los siguientes 14 principios los cuales son de utilidad para la eficiencia de las organizaciones.

El enfoque teórico de Louffat (2015) el cual hace mención que en toda organización, necesita como pilar fundamental una correcta gestión administrativa para poder continuar vigente en el mercado y se pueda seguir desarrollando cumpliendo sus metas y objetivos sin dejar de lado los cuatro procesos administrativos básicos y claves para el desarrollo de toda organización.

De esta manera, la presente investigación abordara el estudio realizado por Ramírez et ál. (2017) teniendo en cuenta sus cuatro dimensiones propuestas, las cuales serán definidas a continuación.

Planificación según Ramírez et ál. (2017) es el punto donde se diseñan las estrategias y tácticas a trabajar para el logro de los objetivos.

Organización según Ramírez et ál. (2017) se requiere contar con una estructura organizacional, organigramas, manuales de funciones y toda especificación necesaria para el desarrollo del plan establecido.

Dirección según Ramírez et ál. (2017) es conducir al talento humano de las organizaciones a la realización de las tareas de manera eficiente y eficaz, otorgando supervisión y retroalimentación para su mejora constante.

Control según Ramírez et ál. (2017) en este punto se puede visualizar y medir el grado del logro de los objetivos establecidos en el los anteriores procesos.

En cuanto a la variable calidad de servicio, podemos decir que es otro pilar importante en toda organización, ya que será uno de los puntos de los que dependerá el éxito de la empresa y la consecución de las metas establecidas a corto y largo plazo, esto por lo que mientras mejor servicio se brinde al usuario, mayor interacción existirá entre cliente y empresa, también la calidad de servicio dependerá del desarrollo interno y el involucramiento de las personas que forman la organización.

Para Villalva (2013) el término calidad data del latín *qualitas* siendo su significado cual, por su parte el término servicio proviene de la palabra en latín *servitium* y su significado es asistir actividades mediante recursos tangibles o intangibles (p.55). Entonces se entiende que la calidad de servicio es mantener fidelizados a los clientes a través de brindarles servicios con recursos de calidad, ya sean materiales, intelectuales, tangibles o intangibles. A continuación se hace referencia a algunas definiciones de calidad de servicio según autores:

Se considera a la calidad de servicio como un tema inherente al usuario o consumidor, dándole así la notoriedad que el cliente necesita siendo este el punto de partida para la evaluación de la calidad, esto según (Duque, 2005).

Asimismo, (Pérez, 2006, p.) la calidad de servicio refiere a como el usuario o consumidor de un bien o servicio incrementa su preferencia por este, por ende, su satisfacción es mayor y su fidelización será superior.

Seguidamente de Kottler (2007) quien expresa que la calidad de servicio refiere a toda tarea que pretende garantizar satisfacción y que se pueden identificar como calidad esperada y calidad experimentada siendo estos los puntos de medición para la satisfacción esperada.

Según Schaefer (2014) la calidad es la orientación y preocupación de cada organización para brindar una mejor calidad de servicio y que cubra las expectativas del consumidor para lograr su fidelización.

Por su parte Rojas et ál. (2020) indica que la calidad de servicio, se enfoca en organizaciones, públicas y privadas garantizando plenamente la satisfacción y fidelización de los clientes, siendo así que los clientes sigan consumiendo el producto o servicio ofrecido, llegando a la conclusión que es un elemento importante para cumplir con la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas (p.4).

Sobre el enfoque teórico de la variable calidad de servicio, contamos con la aportación de Ospina (2015) quien divide a la calidad de servicio en objetiva la cual es la encargada de la supervisión y medición constante del producto o servicio que

se ofrece y subjetiva la cual toma al usuario o consumidor como el principal exponente de la calidad midiéndose desde su satisfacción y fidelización.

Haciendo referencia a los modelos teóricos de la variable calidad de servicio, encontramos a Parassurmaan et ál. (1985) y Cronin y Taylor (1992), quienes aportan modelos similares trabajando de esta manera con el modelo SERVQUAL y SERVPERF respectivamente en el cual proponen una escala para medir la calidad a través de cinco dimensiones de valoración, estos modelos son aplicables para la medición de la satisfacción del servicio, aunque el modelo no logra identificar de manera precisa las causas que generan el déficit de calidad, es un modelo el cual permite tener un amplio resultado en cuanto calidad – satisfacción. Seguidamente por los modelos teóricos de Grönroos (1988) y Teas (1993) cuyos modelos están basados a relacionar la calidad con la imagen empresarial, siendo así que la calidad vendría a ser visionada desde las expectativas del cliente y lo que este espera recibir a partir de la influencia que genera la imagen que la empresa proyecta. Cabe resaltar en estos modelos que el exceso de expectativas podría generar complicaciones al medir la calidad según Duque (2005).

Con referencia al estudio de la variable, el modelo Grönroos es un modelo que consta de cinco dimensiones propuestas para medir la calidad de servicio basado, el modelo SERVQUAL de igual manera trabaja con cinco dimensiones con el fin de establecer y conocer el servicio brindado a los clientes. En el presente estudio se estableció las siguientes dimensiones propuestas por Rojas et ál. (2020), en su estudio el autor consideró 3 dimensiones, 8 indicadores y 8 ítems. A continuación se definen las dimensiones:

Responsabilidad social según Rojas et ál. (2020) es la forma de actuar de las organizaciones para satisfacer los requerimientos de la sociedad relacionado a factores que se generan de las actividades empresariales.

Apreciación del servicio según Rojas et ál. (2020) se refiere a que los clientes ven lo que esperan o necesitan ver para satisfacer su necesidad por lo cual lo que prospecta el producto o servicio es de gran influencia para la fidelización del cliente a través de la calidad.

Necesidades del cliente según Rojas et ál. (2020) las necesidades se generan cuando se es posible satisfacerlas ya que el éxito radica en otorgarle al cliente el servicio esperado superando periódicamente sus expectativas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

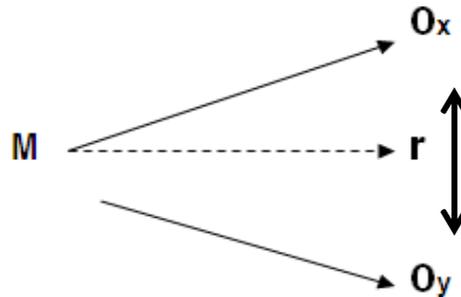
El actual estudio presenta una investigación de tipo aplicada, según Lozada (2014) manifiesta que su finalidad es dar solución a problemáticas prácticas que derivan de la sociedad y son tomados desde el contexto de estudio.

Cuenta con un diseño de estudio no experimental, a su vez es transversal y correlacional. El diseño no experimental es donde no se cambian o manipulan intencionalmente ninguna de las variables en estudio para comprobar los efectos que estas tienen sobre las mismas (Hernández, 2014). Es decir, en este estudio no se altera ni cambia información sobre las variables que se están analizando. Asimismo, refiere que el estudio transversal es la recopilación de información en un periodo establecido, por ello, los instrumentos trabajados en esta investigación serán suministrados a la población elegida en su totalidad solo una vez. Por último, nos indica que es de diseño correlacional porque pretende determinar el grado de relación existente entre las variables de acuerdo al comportamiento que tienen entre sí.

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que es secuencial y sistemáticos, es decir, sus procesos están interconectados el uno con el otro y en un determinado orden y se procesa la información desde un software estadístico (Hernández, 2014).

En la siguiente imagen, se muestra el esquema correlacional.

Esquema:



Dónde:

- M : Muestra de estudio
- O_x (V_I) : Variable de estudio 1
- O_y (V_D) : Variable de estudio 2
- r : Correlación entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1.

Definición conceptual

La gestión administrativa, es clave fundamental para el desenvolvimiento de las organizaciones, teniendo siempre en cuenta el correcto manejo del talento humano, debido a que este es importante para la realización de las actividades y como resultado se obtendrán buen desempeño y a su vez, la rentabilidad de la empresa será la esperada (Ramírez, 2017)

Definición operacional

La variable Gestión Administrativa obtendrá su estudio tomando en cuenta las siguientes dimensiones: planificación, organización dirección y control. Se realizará su análisis y medición sobre la muestra resultante de los colaboradores de la población seleccionada.

Variable 2:

Definición conceptual

Rojas (2020), manifiesta que la calidad de servicio, se enfoca en instituciones u organizaciones, públicas y privadas garantizando plenamente la satisfacción y fidelización de los clientes, siendo así que los clientes sigan consumiendo el producto o servicio ofrecido, llegando a la conclusión que es un elemento importante para cumplir con la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas.

Definición operacional

La variable calidad de servicio obtendrá su estudio tomando en cuenta tres dimensiones: responsabilidad social, apreciación del servicio y necesidades del cliente, así mismo, la muestra resultante de los colaboradores de

3.3. Población y muestra

Población

Para Hernández, (2014) la población es la totalidad de las personas que pertenecen a un mismo ambiente y que realizan tareas afines. Es decir, un conjunto de personas identificadas desde un estudio desarrollado en el mismo ambiente y ejerciendo actividades. Por ello, el objeto de estudio de la actual investigación está formada por 101 colaboradores de la Dirección Regional de Educación, Callao 2021; 47 colaboradores que pertenecen al régimen laboral de Contrato Administrativo de Servicio y 54 se concentran en el Cuadro de Asignación de Personal.

A continuación, se identifica a la población:

Tabla 3.

Distribución de la población

Colaboradores de la Dirección Regional de Educación, Callao 2021.	Total
Personal CAS	47
Personal CAP	54
Total	101

En cuanto a los criterios de inclusión, se consideró al personal administrativo de la Dirección Regional del Callao en su totalidad, los cuales se encuentran en condición de activos durante la fecha de la realización del presente estudio. Asimismo, haciendo referencia los criterios de exclusión, no se optó por excluir a ningún miembro de la institución.

Muestra

Porción de la población que poseen las mismas o similares características, por ende, en cualquiera de ellos se puede realizar la encuesta para la investigación (Gómez, 2006). En la presente investigación se desarrolla el muestreo no probabilístico, es decir, se requiere analizar a todos los colaboradores y a esto se le denomina muestreo censal ya que se aplica a la población seleccionada en su totalidad. (Niño, 2011). Al ser estudiada la población en su totalidad, resulta beneficioso para este estudio ya que se obtendrán resultados más viables y valederos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio se empleó la técnica de análisis documental que nos permite tener una visión extensa y detallada para el desarrollo de nuestro marco teórico (Niño, 2011), también se realizó la encuesta, la cual nos permitirá recolectar información de nuestro interés en base a las preguntas realizadas a la población.

Como instrumento de estudio se empleó el cuestionario, para el autor Vara (2012) un cuestionario se realiza para medir las variables de estudio a través de cuestionamientos y respuestas. Así mismo, podrá ser aplicado a nuestra población seleccionada.

Los instrumentos empleados en este estudio son dos cuestionarios, uno de la gestión administrativa que consta de 16 ítems y otro de calidad de servicio que consta de 8 ítems, ambos serán medidos en base a la escala politómica de Likert.

Tabla 4.*Ficha técnica: Cuestionario para evaluar la gestión administrativa*

Cuestionario para evaluar la Gestión Administrativa	
Autores	: Andrea del Pilar Ramírez Casco, Raúl Germán Ramírez Garrido y Edison Vinicio Calderón Moran
Año	: 2017
Adaptación	: Rocillo LLacctas ,Arlene Stacey
Objetivo	: Evaluar el nivel de la gestión administrativa
Destinatarios	: Colaboradores
Administración	: Individual.
Contenido	: Consta de 16 ítems agrupados en 4 factores o áreas: planificación (1-4), organización (5-8), dirección (9-12), control (13-16).
Duración	: 20 minutos.
Escala de medición	: Nunca (N), Casi Nunca (CN), A veces (A); Casi siempre (CS) y Siempre (S).

Tabla 5.*Ficha técnica: Cuestionario para evaluar la calidad de servicio*

Cuestionario para evaluar el calidad de servicio	
Autores	: Claudia Rojas Martínez, William Niebles Núñez, Carlos Pacheco Ruiz y Hugo Hernández Palma.
Año	: 2020
Adaptación	: Rocillo LLacctas ,Arlene Stacey
Objetivo	: Evaluar el nivel de la calidad de servicio de los colaboradores
Destinatarios	: Colaboradores
Administración	: Individual.
Contenido	: Consta de 3 dimensiones y 8 ítems: responsabilidad social (1-3), Apreciación del servicio (4-6), Necesidades del Cliente (7-8).
Duración	: 10 minutos.
Escala de medición	: Nunca (N), Casi Nunca (CN), A veces (A); Casi siempre (CS) y Siempre (S).

Validez y Confiabilidad:

Validez:

Se elaboró la validez de contenido de los instrumentos: de la gestión administrativa y la calidad de servicio, a través del juicio de expertos. Los expertos son docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo:

Tabla 6.

Validación del instrumento: Gestión administrativa.

Grado académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
Dr.	Juan Martin Campos Huamán	Aplicable
Mg.	Luis Dios Zarate	Aplicable
Mg	Hans Mejía Guerrero	Aplicable

Tabla 7.

Validación del instrumento: Calidad de servicio

Grado académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
Dr.	Juan Martin Campos Huamán	Aplicable
Mg.	Luis Dios Zarate	Aplicable
Mg	Hans Mejía Guerrero	Aplicable

Confiabilidad:

Según Hernández, (2014) se da al generar respuestas similares o iguales cuantas veces este sea aplicado la misma población en diferentes periodos. Para ello, a través del análisis del coeficiente de Alfa de Cronbach, se efectuó la aproximación y el nivel de los instrumentos, lo cual nos permitió conocer la equivalencia e interacción de los ítems de cada variable.

Para ello, se empleó la fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right] \right]$$

Dónde:

S_i^2 Es la varianza del ítem i ,

S_t^2 Es la varianza de los valores totales observados y

K Es el número de preguntas o ítems.

Luego de procesar los resultados del Alfa de Cronbach con ayuda del Software SPSS v25, se obtuvo la siguiente información:

Tabla 8.

Resultados de fiabilidad

Cuestionario	α	Nº ítems
Gestión Administrativa	0,908	16
Calidad de Servicio	0,807	8

Luego de aplicar el coeficiente Alfa de Cronbach, se obtuvo como resultado un resultado de 0,908 para la variable independiente, lo cual quiere decir que el instrumento es bueno y confiable, en cuanto a la variable dependiente, se obtuvo como resultado 0,807, esto significa que el instrumento es bueno y confiable. Por tanto, gracias a los resultados obtenidos, se pudo aplicar el instrumento a la totalidad de la población seleccionada.

3.5. Procedimientos

Para realizar este estudio se consideró de manera primordial el recojo de la información en base a nuestra datos teóricos, además, se elaboró el instrumento de evaluación previa validación de la misma para así poder ser aplicada a nuestra muestra de estudio, por último, se procesaron los datos a través del programa Excel y del Software SPSS v.25 con la finalidad de conseguir un análisis descriptivo e inferencial.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de procesar los resultados, el método a emplearse es el hipotético deductivo, lo que nos ayuda a determinar la utilización de la hipótesis planteada, en una investigación es primordial la preparación de los datos para su correcto análisis (Hernández, 2014). Las tablas de frecuencia y los gráficos estadísticos se emplearán para el análisis descriptivo y el coeficiente de correlación de Spearman para la contrastación de la hipótesis. Las variables de estudio son cuantitativas, es decir, expresan datos categóricos, siendo gestión administrativa una variable ordinal y calidad de servicio una variable nominal.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación asume los siguientes principios éticos: autonomía, eficiencia y justicia, de esta manera, la intervención de cada persona en este estudio será respetada y voluntaria, otorgando información clara, también se intentó generar beneficios a la entidad estudiada, optimizando los riesgos, por último, cada sujeto de estudio fue seleccionado de forma igualitaria sin prevalecer factores que proporcionen el desarrollo de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

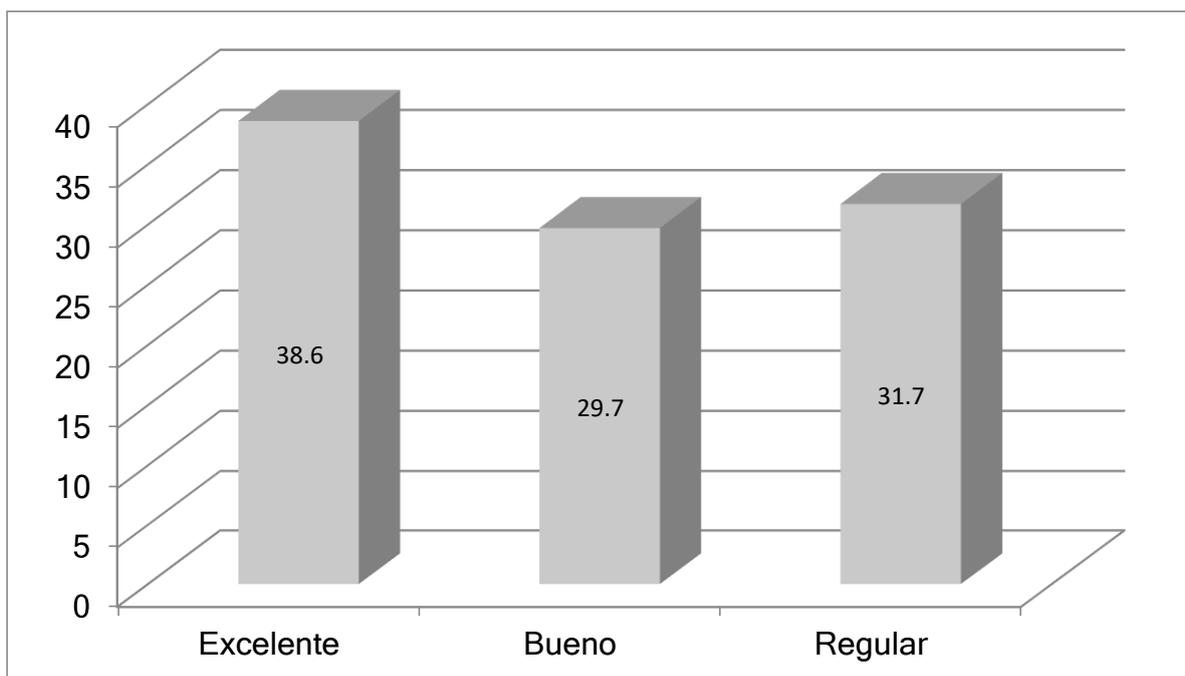
Tabla 9.

Percepción de gestión administrativa

	n	%
Excelente	39	38.6
Bueno	30	29.7
Regular	32	31.7
Total	101	100.0

Figura 1.

Niveles de percepción de la gestión administrativa



Se puede evidenciar que los encuestados perciben al 38.6% que la gestión administrativa es excelente, el 29.7% es bueno y el 31.7% es regular.

Tabla 10.

Dimensiones de la gestión administrativa

Dimensiones	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Planificación	2	2	32	31.7	49	48.5	18	17.8	101	100
Organización	0	0	26	25.7	45	44.6	30	29.7	101	100
Dirección	0	0	28	27.7	52	51.5	21	20.8	101	100
Control	0	0	28	27.7	20	19.8	53	52.5	101	100

Los resultados evidencian que los encuestados perciben deficiente a la planeación un 2%, perciben que es regular un 31.7%, bueno un 48.5% y perciben que es excelente un 17.8%. Asimismo, los encuestados perciben que es regular la organización un 25.7%, el 44.6% bueno y el 29.7% excelente. Adicionalmente, el 27.7% de los encuestados perciben que la dirección es regular, el 51.5% bueno y el 20.8% excelente. Además, los encuestados perciben regular el control un 27.7%, perciben que es bueno un 19.8% y el 52.5% excelente.

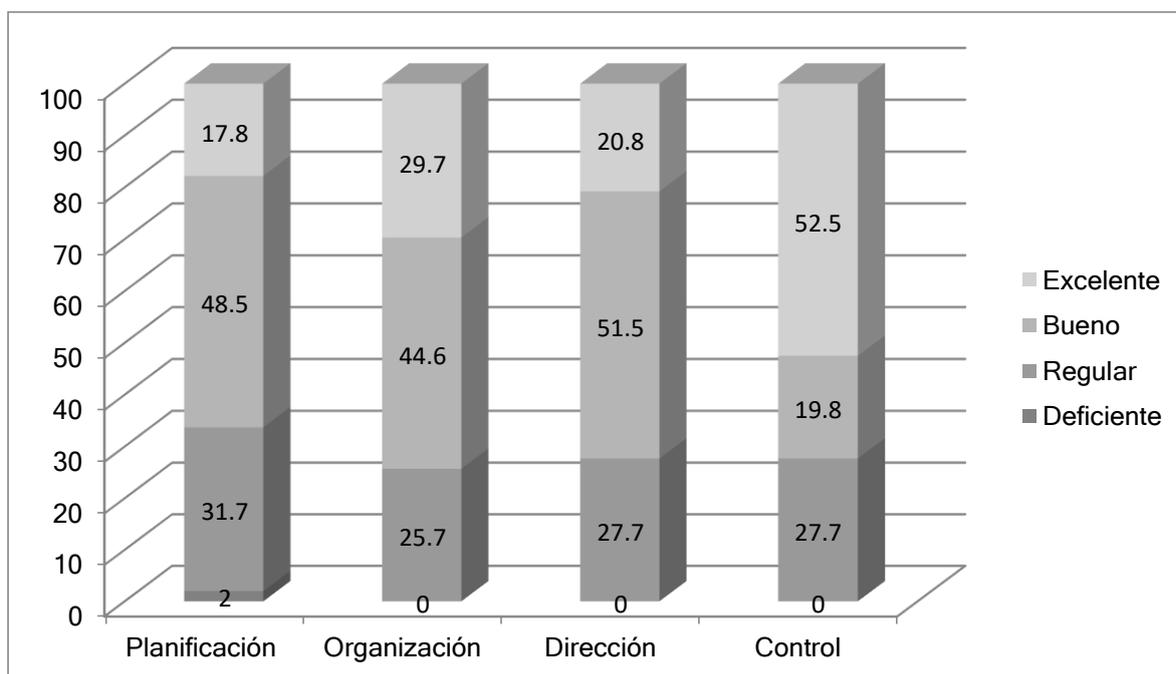


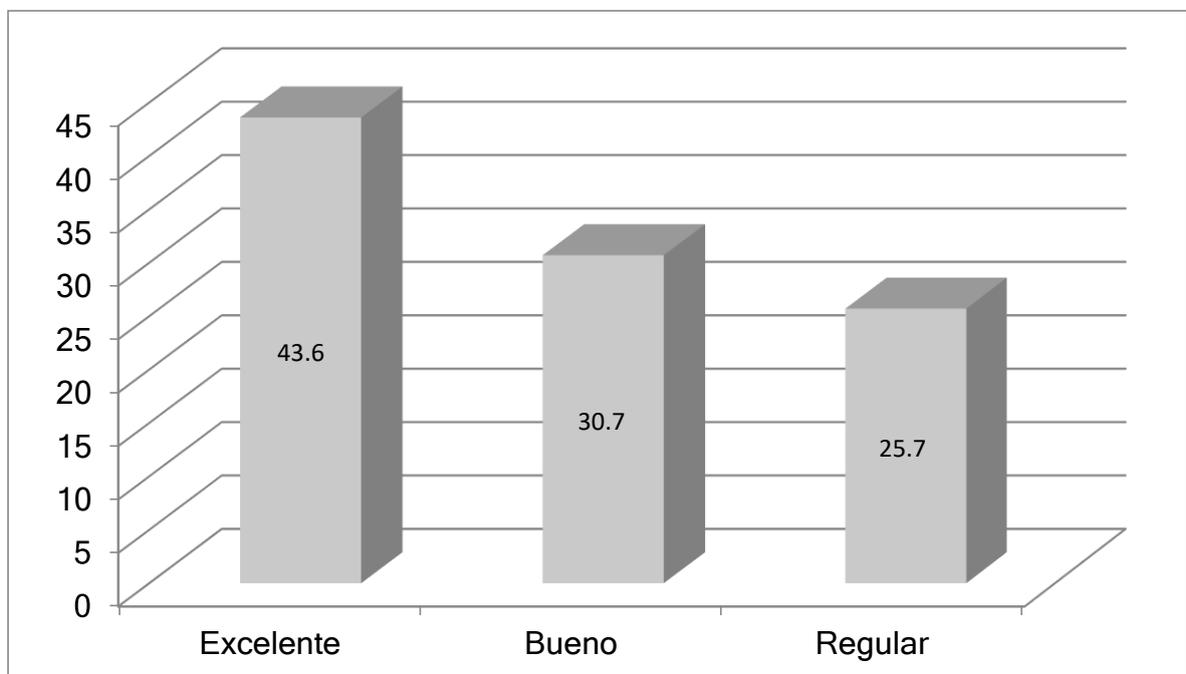
Figura 2. Dimensiones de la calidad de servicio

Tabla 11. *Percepción de la calidad de servicio*

	n	%
Excelente	44	43.6
Bueno	31	30.7
Regular	26	25.7
Total	101	100.0

Figura 3.

Niveles de percepción de la calidad de servicio



Se puede evidenciar que los encuestados perciben al 43.6% que la calidad de servicio es excelente, el 30.7% es bueno y el 25.7% es regular.

Tabla 12.

Dimensiones de la calidad del servicio

Dimensiones	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Responsabilidad social	0	0	28	27.7	30	29.7	43	42.6	101	100
Apreciación del servicio	0	0	20	19.8	27	26.7	54	53.5	101	100
Necesidades del cliente	3	3	55	54.5	43	42.6	0	0	101	100

Los resultados evidencian que el 27.7% de los encuestados perciben que la responsabilidad social es regular, el 29.7% bueno, el 42.6% excelente. Asimismo, el 19.8% de los encuestados perciben que la apreciación del servicio es regular, el 26.7% bueno y el 53.5 % excelente. Además, el 3% de los encuestados perciben que las necesidades del cliente es deficiente, el 54.5% regular, el 42.6 % bueno.

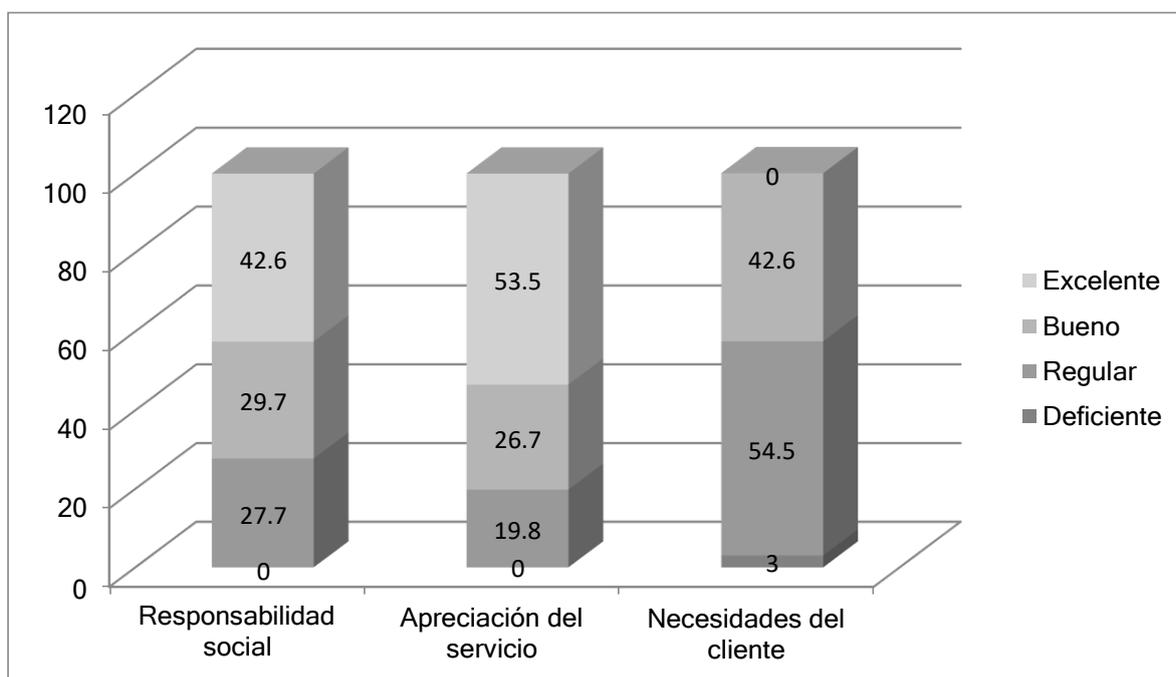


Figura 4. Dimensiones de la calidad de servicio

4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis General

H₁: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021

H₀: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021

Grado de significancia: 0.05

Para la decisión tenemos:

Cuando P valor \leq 0.05, rechazamos la H₀

Cuando P valor $>$ 0.05, aceptamos la H₀

Tabla 13.

Correlación de Spearman establecido de gestión administrativa y calidad de servicio.

	Calidad de Servicio
Gestión Administrativa	0.339

P= 0.001

N= 101

Los resultados evidencian un coeficiente de Rho Spearrman de 0.339, esto es, la existencia de una positiva y baja correlación. Asimismo, observamos que la significancia estadística es mayor al P valor ($0.001 < 0.05$) rechazando la H₀ y aceptando la H₁. Desde los datos obtenidos, se llega a la conclusión que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021.

Hipótesis Específica

Hipótesis específica 1

H₁: La planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021

H₀: La planificación no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021

Grado de significancia: 0.05

Para la decisión tenemos:

Cuando P valor \leq 0.05, rechazamos la H₀

Cuando P valor $>$ 0.05, aceptamos la H₀

Tabla 14.

Correlación de Spearman establecido de planificación y calidad de servicio.

	Calidad de Servicio
Planificación	0.288

P= 0.003

N= 101

Los resultados evidencian un coeficiente de Rho Spearman de 0.288, esto es, la existencia de una positiva y baja correlación. Asimismo, observamos que la significancia estadística es mayor al P valor ($0.003 < 0.05$) rechazando la H₀ y aceptando la H₁. Desde los datos obtenidos, se llega a la conclusión que la planificación se relaciona con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021.

Hipótesis específica 2

H₁: La organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021

H₀: La organización no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021

Grado de significancia: 0.05

Para la decisión tenemos:

Cuando P valor \leq 0.05, rechazamos la H₀

Cuando P valor $>$ 0.05, aceptamos la H₀

Tabla 15.

Correlación de Spearman establecido de organización y calidad de servicio

	Calidad de Servicio
Organización	0.376

P= 0.000

N= 101

Los resultados evidencian un coeficiente de Rho Spearman de 0.376, esto es, la existencia de una positiva y baja correlación. Asimismo, observamos que la significancia estadística es mayor al P valor ($0.000 < 0.05$) rechazando la H₀ y aceptando la H₁. Desde los datos obtenidos, se llega a la conclusión que la organización se relaciona con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021.

Hipótesis específico 3

H₁: La dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021

H₀: La dirección no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021

Grado de significancia: 0.05

Para la decisión tenemos:

Cuando P valor \leq 0.05, rechazamos la H₀

Cuando P valor $>$ 0.05, aceptamos la H₀

Tabla 16.

Correlación de Spearman entre dirección y calidad de servicio

	Calidad de Servicio
Dirección	0.225

P= 0.024

N= 101

Los resultados evidencian un coeficiente de Rho Spearman de 0.225, esto es, la existencia de una positiva y baja correlación. Asimismo, observamos que la significancia estadística es mayor al P valor ($0.024 < 0.05$) rechazando la H₀ y aceptando la H₁. Desde los datos obtenidos, se llega a la conclusión que la dirección se relaciona con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021.

Hipótesis específico 4

H₁: El control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021

H₀: El control no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021

Grado de significancia: 0.05

Para la decisión tenemos:

Cuando P valor \leq 0.05, rechazamos la H₀

Cuando P valor $>$ 0.05, aceptamos la H₀

Tabla 17.

Correlación de Spearman entre control y calidad de servicio

	Calidad de Servicio
Control	0.286

P= 0.004

N= 101

Los resultados evidencian un coeficiente de Rho Spearrman de 0.286, esto es, la existencia de una positiva y baja correlación. Asimismo, observamos que la significancia estadística es mayor al P valor ($0.004 < 0.05$) rechazando la H₀ y aceptando la H₁. Desde los datos obtenidos, se llega a la conclusión que el control se relaciona con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación del Callao, 2021.

V. DISCUSIÓN

Sobre la prueba de hipótesis general, que al ser formulada sostiene que la gestión administrativa está relacionado significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación del Callao, esta fue confirmada dado que se obtuvo un coeficiente Rho Spearman de 0.339 y un P valor 0.001 menor a la significancia bilateral ($0.001 < 0.05$). Estos resultados coinciden con los hallazgos de Mayhua y Olivet (2019), Díaz (2020), Meneses (2020) y Morgado (2020) quienes demostraron que las variables tienen una relación positiva.

Sobre la prueba de hipótesis específica 1, que al ser formulada sostiene que la planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación del Callao, esta fue confirmada dado que se obtuvo un coeficiente Rho Spearman de 0.288 y un P valor 0.003 menor a la significancia bilateral ($0.003 < 0.05$). Estos resultados coinciden con los hallazgos de Mayhua y Olivet (2019) quienes demostraron una relación positiva de ambas variables.

Sobre la prueba de hipótesis específica 2, que al ser formulada sostiene que la organización está relacionado significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación del Callao, esta fue confirmada dado que se obtuvo un coeficiente Rho Spearman de 0.376 y un P valor 0.000 menor a la significancia bilateral ($0.000 < 0.05$). Estos resultados coinciden con el hallazgo de Díaz (2020) quien demostró la relación entre la organización y la calidad de servicio evidenciando una relación positiva.

Sobre la prueba de hipótesis específica 3, que al ser formulada sostiene que la dirección está relacionada significativamente con la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación del Callao, esta fue confirmada dado que se obtuvo un coeficiente Rho Spearman de 0.225 y un P valor 0.024 menor a la significancia bilateral ($0.024 < 0.05$). Estos resultados coinciden con el hallazgo de Meneses (2020) quien concluyo que existe una relación positiva entre ambas variables.

Sobre la prueba de hipótesis específica 4, que al ser formulada sostiene que el control está relacionado significativamente con la calidad de servicio en la Dirección

Regional de Educación del Callao, esta fue confirmada dado que se obtuvo un coeficiente Rho Spearman de 0.286 y un P valor 0.004 menor a la significancia bilateral ($0.004 < 0.05$) Estos resultados coinciden con el hallazgo de Morgado(2020) quien demostró la relación entre ambas variables y evidenciando una relación positiva.

VI. CONCLUSIONES.

Primera

En relación objetivo general del estudio, se determinó que la gestión administrativa está relacionado con la calidad del servicio de la empresa Dirección Regional de Educación, Callao 2021.

Segunda

En relación al objetivo específico 1, se determinó que la planificación está relacionado con la calidad del servicio de la empresa Dirección Regional de Educación, Callao 2021.

Tercera

En relación objetivo específico 2, también se determinó que la organización está relacionado con la calidad del servicio de la empresa Dirección Regional de Educación, Callao 2021.

Cuarto

En relación al objetivo específico 3, se determinó que la dirección está relacionado con la calidad del servicio de la empresa Dirección Regional de Educación, Callao 2021.

Quinta

En relación al objetivo específico 4, se determinó que el control está relacionado con la calidad del servicio de la empresa Dirección Regional de Educación, Callao 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la directora regional de la Dirección Regional de Educación del Callao y la gerencia administrativa lo siguiente:

Primera: Se recomienda realizar un plan estratégico consistente y detallado para el desarrollo de las actividades que desempeñan los colaboradores y logren cumplir con las metas establecidas, teniendo en cuenta que mientras mejor sea la estrategia que se plantee, mejor será el desenvolvimiento de la institución y se podrán cumplir con lo que los objetivos establecidos y lo que los usuarios esperan obtener para satisfacer sus requerimientos.

Segunda: Se recomienda realizar una evaluación progresiva de las actividades que se desempeñan en cada área de la institución para así la gestión documentaria sea más ágil y eficaz, estableciendo una planificación estratégica óptima empleando de manera eficaz los recursos materiales y humanos de la entidad.

Tercera: Se recomienda que el personal sea ubicado en las áreas correspondientes por perfiles según sus competencias y la gestión documentaria sea más ágil y no ocurran problemas de retrasos que generen incomodidades en el usuario.

Cuarta: Se recomienda fomentar y desarrollar el liderazgo en cada una de las áreas de la institución y hacer sentir el respaldo a los colaboradores para que ellos puedan desempeñarse mejor en sus actividades y así sea menos complicado lograr los objetivos.

Quinta: Se recomienda también realizar supervisiones constantes donde se evalúen si los objetivos según el cumplimiento de la normatividad fueron cumplidos y si los modelos de trabajo son los convenientes y de ser así continuar con o realizar una retroalimentación para mejorarlo.

REFERENCIAS

- Álvarez, A. (2008). *Gestión de las Organizaciones Públicas*. Escuela Superior de Administración Pública.
- Barrenechea, H. A (2020). *La gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Fauistino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional. <https://bit.ly/3hqiUPI>
- Burgar, P. (1994). Enforcing Academic Rules in Higher Education: a Total Quality Management Approach. *Research in Higher Education*, 35(1), 43-155.
- Buttle, F. (1996). ServQual: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8-32.
- Caldas, M., Carrión, R. y Heras, A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Editex.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. (8.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Desarbo W., Huff, L., Rolandelli, M. y Choi, J. (1994). *On the measurement of perceived service quality: a conjoint analysis approach*. *Services quality: new directions in theory and practice*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Díaz, H. (2016). *Líneas Prioritarias de Política Educativa al 2021, Año del Bicentenario, Acelerar el cambio educativo para el bienestar de todos y el desarrollo del país*. Consejo Nacional de Educación.
- Díaz, N. C. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el Centro de Emeergencia Mujer de Lima, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://bit.ly/3AGSPDg>
- Dirección Regional de Educación del Callao. (2018, 28 de setiembre). *Padrón de instituciones educativas 2018*. Portal de transparencia DREC. <https://bit.ly/3qXhboa>

- European Foundation for Quality Management, EFQM (1995). *Self-Assessment. Guidelines for Public Sector: Education*. Bélgica.
- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*. El ateneo.
- Gestión y administración Pública: Fundamentos para el desarrollo del Estado. (2018, 28 de febrero). R&C Consulting. <https://bit.ly/3hmRSZe>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas.
- Grönroos, C. (1978). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. *European Journal of Marketing*, 12(8), 588-601.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.ª Ed.) Interamericana Editores.
- Los 3 pilares de una gestión pública limpia y eficiente. (s.f). La Contraloría General de la República. <https://bit.ly/3jUkCdu>
- Lovelock, C. H. (1983). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. *Journal of Marketing*, 47, 9-20.
- Lozada, J. (2014). Investigación aplicada: Definición, Propiedad intelectual e Industria. *Cienciamerica*, (3), 34-39. <https://bit.ly/3ooDQqM>
- Mayhua, R. E. y Olivet, D. E. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el Policlínico Pablo Bermúdez EsSalud- Jesús María*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://bit.ly/3yxbcc7>
- Meneses, I. U. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Institución Educativa 2079 Antonio Raimondi, San Martín de Porres, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://bit.ly/3dVxdtb>
- Morgado, R. E. (2020). *Relación entre gestión administrativa y niveles de calidad de los servicios de salud, Microred Laredo, Trujillo. 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://bit.ly/3ANE9mf>

- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U.
- Ospina, S. (2015). *Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías*. [Tesis doctoral, Universidad de Valencia, España]. Recuperado: <https://bit.ly/3jUkCdu>
- Parasuraman, A., Zeithaml V.A., Berry L.L. (1998) "SERVQUAL - una escala multitem para medir las percepciones del servicio del cliente calidad ", *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Malhotra, A. (2005): "E-S-Qual: A Multiple Item Scales For Assessing Electronic Service Quality", *Journal of Service Research*, 7, (3), 213-233.
- Pérez, V. (2006) *Calidad total en la atención al cliente, Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*, (1ª. ed.), España: Ideas propias editorial.
- Priale, J. (2020, 3 de marzo). *Más de 9,000 alumnos de colegios públicos en riesgo por mala infraestructura*. Gestión. <https://bit.ly/2BRYyfJ>
- Ramirez, A., Ramirez, R. y Calderon, E. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Contribuciones a la Economía*. ISSN: 1696-8360.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. (8.ª ed.). Pearson Educación.
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *SciELO*. (31)4, 221-232. <https://bit.ly/2V7ZCWn>
- Sadeghi, M. y Yazdanfar, S. (2018). The analysis of the relationship between organizational values and commitment with regard to the knowledge management of Kermanshah's tax department staff. *Revista Lusófona de Educao*, (39), 161-168. <https://bit.ly/2Ao2Vio>
- Sagredo, E. y Castelló, A. (2019). Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas en Chile. *Actualidades Investigativas en educación*, 19(2), 1-20. <https://bit.ly/3dPGMXG>

- Sánchez, C. (2014). Relevancia del papel del planificador estratégico en la investigación publicitaria. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 5(1), 131-146.
- Schaefer, G. (2014). La calidad, el mayor valor diferencial para fidelizar a los alumnos. *Educaweb*, ISSN: 1578-5793. 1. <https://bit.ly/3jUkCdu>
- Shank, M.; Walker, M. y Hayes, T. (1995). Understanding professional service expectations: do we know our students expect in a quality education? *Journal of Professional Services Marketing*, 14, 71-89.
- Smith, G., Smith, A. y Clarke, A. (2007). Evaluating service quality in universities: a service department perspective. *Quality Assurance in Education*, 15(3), 34-35.
- Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert, D. (2009). *Administración*. (6.ª ed.). Pearson Educación.
- Sultan, P. y Wong, H. (2010). Performance-based service quality model: an empirical study on Japanese universities. *Quality Assurance in Education*, 18(2), 126-143.
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de investigación de la facultad de Ciencias Administrativa y Recursos Humanos.
- Vargas, J. (2018). Questions to the structure and culture of the new paradigm of management of new public management. *Revista de El colegio de San Luis*, 8(16), 51-74. <https://bit.ly/3qhzwLV>
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto De Vista*, 4(7). <https://bit.ly/2TDbrUn>
- Zeithaml, Parasuraman, V. A. y Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. *Nueva York, NY: The Free Press*.

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of Price. Quality and value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52, 2-22.

ANEXOS.

Anexo 1. Matriz de operacionalización de la variable

Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión administrativa

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Gestión Administrativa	Según Ramirez (2017) "La Gestión Administrativa, permite desarrollar a toda empresa, mediante la oportuna y buena utilización del talento humano; ya que las personas son el elemento fundamental en el mejoramiento de la transformación y comercialización de bienes o prestación de servicios; que como resultado se demuestra en la rentabilidad del negocio" pag.1	La variable Gestión Administrativa obtendrá su estudio tomando en cuenta cuatro dimensiones (planificación, Organización dirección y control), la muestra resultante se obtuvo de los colaboradores de la empresa Dirección Regional de Educación, Callao2021 utilizando como recolección de datos el cuestionario con valores tipo LIKERT.	Planificación	Proceso	Los procesos administrativos son evaluados frecuentemente por la DREC.	Escala ordinal de Likert
				Orientación	Se le orienta a los Directores sobre las actualizaciones que realiza la DREC.	
				Conocimiento	Se les brinda información adecuada para tener conocimiento sobre las nuevas funciones que se manejan en la organización.	
				Decisión	Las decisiones son informadas correctamente por la DREC.	
			Organización	Actividad	Les hacen participar en las actividades que realizan virtualmente.	
				Función	Las funciones que realizan en la DREC son capacitadas constantemente.	
				Responsabilidad	Manejan con mucha responsabilidad las tareas asignadas.	
				Organización	En su organización los capacitan constantemente para el mejoramiento en sus puestos.	
			Dirección	Método	Manejan un método actualizado para el mejoramiento de la organización	
				Nivel	Evalúan constantemente el nivel de desempeño que maneja cada trabajador.	
				Objetivo	La organización tiene bien en claro sus objetivos para cada área.	
				Desempeño	La organización tiene bien en claro sus objetivos para cada área.	
			Control	Planes	Se les informa sobre la planeación a futuro que tiene la empresa.	
Metas	Se les informa sobre las metas a futuro que tiene la empresa.					
Corrección	Se les informa sobre las metas a futuro que tiene la empresa.					
Modificación	En algún tipo de problema que tenga la institución se modifica al instante.					

Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad de servicio

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Calidad de servicio	Según Rojas (2020) "La calidad de Servicio, se enfoca en organizaciones, públicas y privadas Garantizando plenamente la satisfacción y fidelización de los clientes, siendo así que los clientes sigan consumiendo el producto o servicio ofrecido, llegando a la conclusión que es un elemento clave para cumplir con la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas" pag.4	La variable Calidad de servicio obtendrá su estudio tomando en cuenta tres dimensiones (Responsabilidad social, apreciación del servicio y necesidades del cliente), la muestra resultante se obtuvo de los colaboradores de la empresa Dirección Regional de Educación, Callao 2021 utilizando como recolección de datos el cuestionario con valores tipo LIKERT.	Responsabilidad social	Actitud	Los colaboradores de la DREC presentan buena actitud al trabajo.	Escala nominal de Likert
				Satisfacción	Los colaboradores de la DREC satisfacen los requerimientos de la organización.	
				Compromiso	El compromiso que ustedes tienen con la organización se cumple.	
			Apreciación del servicio	Calidad	Evalúan constantemente la calidad de servicio que brinda la DREC.	
				Servicio	Los servicios proporcionados en la DREC se ajustan a los requerimientos de la organización.	
				Cliente	Alguna vez algún usuario se ha sentido insatisfecho con el servicio que brinda la DREC.	
			Necesidades del cliente	Capacidad	Los colaboradores de la DREC tienen capacidad de respuesta.	
				Solución	La organización realiza alternativas de solución ante algún problema que pueda tener la institución.	

- Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como objetivo medir gestión administrativa del personal de la Dirección Regional de Educación, Callao 2021.

INSTRUCCIONES:

Lea cada oración y elija la respuesta que mejor lo describe, hay cinco posibles respuestas: 1) Totalmente en desacuerdo; 2) En desacuerdo; 3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo; 4) De acuerdo; y, 5) Totalmente de acuerdo.

Elija una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloque un ASPA sobre el número que corresponda a su respuesta.

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	PLANIFICACIÓN					
1	Los procesos administrativos son evaluados frecuentemente por la DREC.					
2	Se le orienta a los Directores sobre las actualizaciones que realiza la DREC.					
3	Se les brinda información adecuada para tener conocimiento sobre las nuevas funciones que se manejan en la organización.					
4	Las decisiones son informadas correctamente por la DREC.					
	ORGANIZACIÓN					
5	Les hacen participar en las actividades que realizan virtualmente.					
6	Las funciones que realizan en la DREC son capacitadas constantemente.					
7	Manejan con mucha responsabilidad las tareas asignadas.					
8	En su organización los capacitan constantemente para el mejoramiento en sus puestos.					
	DIRECCION					
9	Manejan un método actualizado para el mejoramiento de la organización					
10	Evalúan constantemente el nivel de desempeño que maneja cada trabajador.					
11	La organización tiene bien en claro sus objetivos para cada área.					
12	La organización tiene bien en claro sus objetivos para cada área.					
	CONTROL					
13	Se les informa sobre la planeación a futuro que tiene la empresa.					
14	Se les informa sobre las metas a futuro que tiene la empresa.					
15	Se les informa sobre las metas a futuro que tiene la empresa.					
16	En algún tipo de problema que tenga la institución se modifica al instante.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como objetivo medir la calidad de servicio de la Dirección Regional de Educación, Callao 2021.

INSTRUCCIONES:

Lea cada oración y elija la respuesta que mejor lo describe, hay cinco posibles respuestas: 1) Totalmente en desacuerdo; 2) En desacuerdo; 3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo; 4) De acuerdo; y, 5) Totalmente de acuerdo.

Elija una, y sólo UNA respuesta para cada oración y coloque un ASPA sobre el número que corresponda a su respuesta.

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	RESPONSABILIDAD SOCIAL					
1	Los colaboradores de la DREC presentan buena actitud al trabajo.					
2	Los colaboradores de la DREC satisfacen los requerimientos de la organización.					
3	El compromiso que ustedes tienen con la organización se cumple.					
	APRECIACION DEL SERVICIO					
4	Evalúan constantemente la calidad de servicio que brinda la DREC.					
5	Los servicios proporcionados en la DREC se ajustan a los requerimientos de la organización.					
6	Alguna vez algún usuario se ha sentido insatisfecho con el servicio que brinda la DREC.					
	NECESIDADES DEL CLIENTE					
7	Los colaboradores de la DREC tienen capacidad de respuesta.					
8	La organización realiza alternativas de solución ante algún problema que pueda tener la institución.					

- Anexo 3. Certificado de Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos
Validez del instrumento



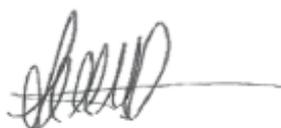
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El MGTR. HANS MEJÍA GUERRERO, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento para medir la GESTIÓN ADMINISTRATIVA, elaborados por la Sr(a): ROCILLO LLACTAS, ARLENE STACEY, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad. Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Callao, 16 de abril del 2021


MGTR. HANS MEJÍA GUERRERO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

El MGTR. LUIS ENRIQUE DIOS ZARATE, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento para medir la GESTIÓN ADMINISTRATIVA, elaborados por la Sr(a): ROCILLO LLACTAS, ARLENE STACEY, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad. Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Callao, 16 de abril del 2021



MGTR. LUIS ENRIQUE DIOS ZARATE

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

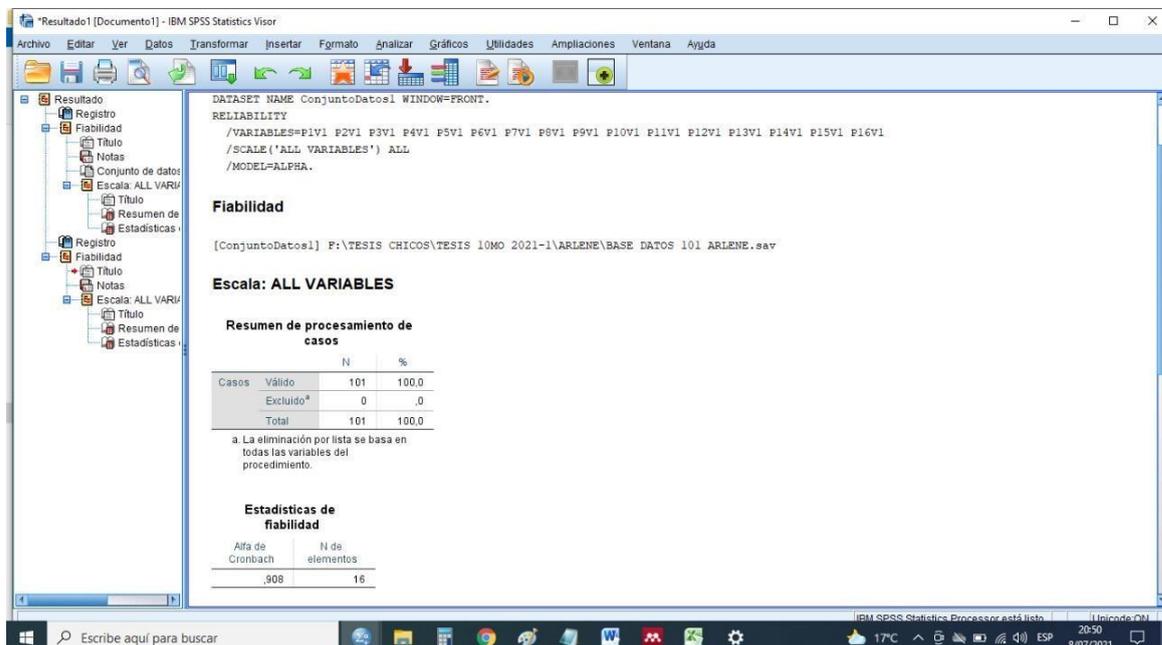
El DR. JUAN MARTÍN CAMPOS HUAMÁN, quien ha tenido a bien de revisar el instrumento para medir la GESTIÓN ADMINISTRATIVA, elaborados por la Sr(a): ROCILLO LLACTAS, ARLENE STACEY, da fe que el cuestionario cumple con los criterios establecidos de pertinencia, relevancia y claridad. Razón por la cual, se extiende el certificado de validez para que el investigador proceda con la aplicación.

Callao, 16 de abril del 2021



DR. JUAN MARTÍN CAMPOS HUAMÁN

Alfa de Cronbach de la variable Gestión administrativa



IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode CN | 20:59 | 8/07/2021

RESULTADO

RELIABILITY

/VARIABLES=P1V1 P2V1 P3V1 P4V1 P5V1 P6V1 P7V1 P8V1 P9V1 P10V1 P11V1 P12V1 P13V1 P14V1 P15V1 P16V1

/SCALE(*ALL VARIABLES*) ALL

/MODEL=ALPRA.

Fiabilidad

[ConjuntoDatos1] F:\TESIS CHICOS\TESIS 10MO 2021-1\ARLENE\BASE DATOS 101 ARLENE.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	101	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	101	100,0

^a La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	16

Alfa de Cronbach de la variable Calidad de Servicio

RELIABILITY
/VARIABLES=V2P17 V2P18 V2P19 V2P20 V2P21 V2P22 V2P23 V2P24
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	101	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	101	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	8

- Anexo 4. Base de datos

BASE DATOS 101 ARLENE (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 42 de 42 variables

	P1V1	P2V1	P3V1	P4V1	P5V1	P6V1	P7V1	P8V1	P9V1	P10V1	P11V1	P12V1	P13V1	P14V1	P15V1
1	3	4	5	5	5	5	5	2	5	3	4	5	5	5	5
2	1	5	5	4	5	5	5	2	5	1	5	5	4	5	5
3	1	4	4	1	4	5	2	2	3	1	4	4	1	4	5
4	2	5	5	1	2	4	2	2	3	2	5	5	1	2	4
5	1	3	3	2	5	4	2	2	3	1	3	3	2	5	4
6	1	3	3	2	5	4	2	2	3	1	3	3	2	5	4
7	1	3	3	1	4	3	2	2	4	1	3	3	1	4	3
8	1	3	3	2	3	4	2	2	5	1	3	3	2	3	4
9	1	3	3	2	4	3	2	2	4	1	3	3	2	4	3
10	2	3	3	2	3	4	2	2	5	2	3	3	2	3	4
11	1	3	3	2	4	3	2	2	4	1	3	3	2	4	3
12	2	3	3	2	3	4	2	2	5	2	3	3	2	3	4
13	1	4	3	1	4	5	2	2	3	1	4	3	1	4	5
14	1	4	4	1	4	5	2	2	3	1	4	4	1	4	5
15	2	5	5	1	2	4	2	2	3	2	5	5	1	2	4
16	1	4	4	1	4	5	2	2	3	1	4	4	1	4	5
17	2	3	5	1	2	4	2	2	3	2	3	5	1	2	4
18	2	3	5	1	2	4	2	2	3	2	3	5	1	2	4
19	1	3	5	2	5	5	2	1	4	1	3	5	2	5	5
20	1	3	5	3	5	5	3	3	4	1	3	5	3	5	5
21	1	3	4	3	5	5	3	2	4	1	3	4	3	5	5
22	3	3	5	3	4	5	3	2	4	3	3	5	3	4	5
23	3	5	5	3	4	5	2	1	4	3	5	5	3	4	5

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo. | Unico de ON | 16:33 | 25/07/2021

BASE DATOS 101 ARLENE (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 42 de 42 variables

	V2P17	V2P18	V2P19	V2P20	V2P21	V2P22	V2P23	V2P24	V1	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	V2	D1V2
1	4	5	5	5	5	5	2	5	71.00	17.00	17.00	17.00	20.00	36.00	14.00
2	5	5	4	5	5	5	2	5	67.00	15.00	17.00	16.00	19.00	36.00	14.00
3	4	4	1	4	5	2	2	3	47.00	10.00	13.00	12.00	12.00	25.00	9.00
4	5	5	1	2	4	2	2	3	47.00	13.00	10.00	15.00	9.00	24.00	11.00
5	3	3	2	5	4	2	2	3	45.00	9.00	13.00	10.00	13.00	24.00	8.00
6	3	3	2	5	4	2	2	3	45.00	9.00	13.00	10.00	13.00	24.00	8.00
7	3	3	1	4	3	2	2	4	40.00	8.00	11.00	11.00	10.00	22.00	7.00
8	3	3	2	3	4	2	2	5	43.00	9.00	11.00	12.00	11.00	24.00	8.00
9	3	3	2	4	3	2	2	4	42.00	9.00	11.00	11.00	11.00	23.00	8.00
10	3	3	2	3	4	2	2	5	45.00	10.00	11.00	13.00	11.00	24.00	8.00
11	3	3	2	4	3	2	2	4	42.00	9.00	11.00	11.00	11.00	23.00	8.00
12	3	3	2	3	4	2	2	5	45.00	10.00	11.00	13.00	11.00	24.00	8.00
13	4	3	1	4	5	2	2	3	45.00	9.00	13.00	11.00	12.00	24.00	8.00
14	4	4	1	4	5	2	2	3	47.00	10.00	13.00	12.00	12.00	25.00	9.00
15	5	5	1	2	4	2	2	3	47.00	13.00	10.00	15.00	9.00	24.00	11.00
16	4	4	1	4	5	2	2	3	47.00	10.00	13.00	12.00	12.00	25.00	9.00
17	3	5	1	2	4	2	2	3	43.00	11.00	10.00	13.00	9.00	22.00	9.00
18	3	5	1	2	4	2	2	3	43.00	11.00	10.00	13.00	9.00	22.00	9.00
19	3	5	2	5	5	2	1	4	51.00	11.00	13.00	13.00	14.00	27.00	10.00
20	3	5	3	5	5	3	3	4	57.00	12.00	16.00	13.00	16.00	31.00	11.00
21	3	4	3	5	5	3	2	4	54.00	11.00	15.00	12.00	16.00	29.00	10.00
22	3	5	3	4	5	3	2	4	58.00	14.00	14.00	15.00	15.00	29.00	11.00
23	5	5	3	4	5	2	1	4	59.00	16.00	12.00	17.00	14.00	29.00	13.00

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo. | Unico de ON | 16:35 | 25/07/2021

BASE DATOS 101 ARLENE (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Medidas Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 42 de 42 variables

	D2V1	D3V1	D4V1	V2	D1V2	D2V2	D3V2	SUMA01	SUMA02	SUMA03	SUMA04	SUMA05	SUMA06	SUMA07
1	17,00	17,00	20,00	36,00	14,00	15,00	7,00	4	4	4	4	4	4	4
2	17,00	16,00	19,00	36,00	14,00	15,00	7,00	4	3	4	3	4	4	4
3	13,00	12,00	12,00	25,00	9,00	11,00	5,00	2	2	3	2	2	3	3
4	10,00	15,00	9,00	24,00	11,00	8,00	5,00	2	3	2	3	2	2	2
5	13,00	10,00	13,00	24,00	8,00	11,00	5,00	2	2	3	2	3	2	2
6	13,00	10,00	13,00	24,00	8,00	11,00	5,00	2	2	3	2	3	2	2
7	11,00	11,00	10,00	22,00	7,00	9,00	6,00	2	1	2	2	2	2	2
8	11,00	12,00	11,00	24,00	8,00	9,00	7,00	2	2	2	2	2	2	2
9	11,00	11,00	11,00	23,00	8,00	9,00	6,00	2	2	2	2	2	2	2
10	11,00	13,00	11,00	24,00	8,00	9,00	7,00	2	2	2	3	2	2	2
11	11,00	11,00	11,00	23,00	8,00	9,00	6,00	2	2	2	2	2	2	2
12	11,00	13,00	11,00	24,00	8,00	9,00	7,00	2	2	2	3	2	2	2
13	13,00	11,00	12,00	24,00	8,00	11,00	5,00	2	2	3	2	2	2	2
14	13,00	12,00	12,00	25,00	9,00	11,00	5,00	2	2	3	2	2	3	3
15	10,00	15,00	9,00	24,00	11,00	8,00	5,00	2	3	2	3	2	2	2
16	13,00	12,00	12,00	25,00	9,00	11,00	5,00	2	2	3	2	2	3	3
17	10,00	13,00	9,00	22,00	9,00	8,00	5,00	2	2	2	3	2	2	2
18	10,00	13,00	9,00	22,00	9,00	8,00	5,00	2	2	2	3	2	2	2
19	13,00	13,00	14,00	27,00	10,00	12,00	5,00	3	2	3	3	3	3	3
20	16,00	13,00	16,00	31,00	11,00	13,00	7,00	3	2	3	3	3	3	3
21	15,00	12,00	16,00	29,00	10,00	13,00	6,00	3	2	3	2	3	3	3
22	14,00	15,00	15,00	29,00	11,00	12,00	6,00	3	3	3	3	3	3	3
23	12,00	17,00	14,00	29,00	13,00	11,00	5,00	3	3	2	4	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | 16:35 | 1 h 35 min para carga completa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEJIA GUERRERO HANS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN, CALLAO 2021", cuyo autor es ROCILLO LLACCTAS ARLENE STACEY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido 24.00%, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 de Noviembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEJIA GUERRERO HANS DNI: 40720573 ORCID 0000-0001-7100-7005	Firmado digitalmente por: HMEJIAG el 02-11-2021 19:16:21

Código documento Trilce: TRI - 0194357