



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y calidad de servicio I.E. N° 89 Albújar y

Guarniz, Guadalupe, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Espinoza Gamarra, Erika Lisbet (orcid.org/0000-0002-0787-0805)

Linares Aguirre, Djunior Anthony (orcid.org/0000-0002-4487-9323)

ASESORA:

Mg. Flores Lezama, Marilu Trinidad (orcid.org/0000-0002-0036-1776)

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

CHEPÉN – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedicamos nuestro informe de tesis a nuestros docentes, quienes fueron una fuente inagotable de inspiración, su aliento constante y sabios consejos han sido el faro que iluminaron nuestros caminos a lo largo de este arduo pero gratificante viaje académico. Agradecemos profundamente su paciencia, comprensión y amor incondicional a nuestros padres cuyo sacrificio y dedicación han sido la base de nuestra educación; por creer en nosotros y por brindarnos las herramientas necesarias para alcanzar nuestras metas. Asimismo, dedicatoria especial a la Lic. Johana Álvarez y el Lic. Angel Paz.

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestra gratitud a todos nuestros compañeros y compañeras de clase que compartieron ideas, debatieron conceptos y proporcionaron un entorno de apoyo durante este recorrido académico. Además, agradecemos a nuestra familia por su constante aliento y apoyo emocional. Su paciencia y comprensión han sido nuestra mayor fortaleza.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORES LEZAMA MARILU TRINIDAD, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHEPEN, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en la I.E. N° 89 Albújar y Guarniz, Guadalupe, 2023", cuyos autores son LINARES AGUIRRE DLJUNIOR ANTHONY, ESPINOZA GAMARRA ERIKA LISBET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

CHEPÉN, 29 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORES LEZAMA MARILU TRINIDAD DNI: 17926541 ORCID: 0000-0002-0036-1776	Firmado electrónicamente por: MFLORESLE el 14- 12-2023 11:14:25

Código documento Trilce: TRI - 0672548

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, LINARES AGUIRRE DLJUNIOR ANTHONY, ESPINOZA GAMARRA ERIKA LISBET estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHEPEN, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en la I.E. N° 89 Albújar y Guamiz, Guadalupe, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
DLJUNIOR ANTHONY LINARES AGUIRRE DNI: 70290895 ORCID: 0000-0002-4487-9323	Firmado electrónicamente por: DLINARESAG8 el 29- 11-2023 19:40:13
ERIKA LISBET ESPINOZA GAMARRA DNI: 71033431 ORCID: 0000-0002-0787-0805	Firmado electrónicamente por: EESPINOZAGA499 el 29-11-2023 19:50:54

Código documento Trilce: TRI - 0672548

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	34
Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables.....	34
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	35
Anexo 3. Modelo de consentimiento informado.....	39

Anexo 4. Matriz de evaluación por juicio de expertos	41
Anexo 5. Resultado de similitud del programa Turnitin.....	55
Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos	56
Anexo 7. Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones	57
Anexo 8. Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración	58
Anexo 9. Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Determinar el nivel de la gestión administrativa de la I.E N° 89 Albújar y Guarniz, 2023.....	17
Tabla 2 Determinar el nivel de calidad de servicios en los estudiantes de la I.E N° 89 Albújar y Guarniz, 2023.....	17
Tabla 3 Establecer la relación entre la dimensión planificación-control en la calidad de servicios de la I.E N°89 Albújar y Guarniz, 2023.....	18
Tabla 4 Determinar la relación de la dimensión organización en la calidad de servicios de la I.E N° 89 Albújar y Guarniz, 2023.....	19
Tabla 5 Establecer la relación entre la dimensión dirección en la calidad de servicios de la I.E N° 89 Albújar y Guarniz, 2023.....	20
Tabla 6 Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la I.E N° 89 Albújar y Guarniz 2023.....	21

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Se trabajó bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental y nivel correlacional simple y de corte transversal. La población objeto de estudio estuvo conformada por 432 padres de familia de los cuales solo participaron 204 como muestra del estudio. A los participantes se les aplicó dos cuestionarios uno para cada variable. La información recogida se tabuló en una hoja Excel para luego realizar el análisis por medio del software SPSSV26 y así poder dar respuesta a los objetivos propuestos. Los resultados encontrados determinaron que la gestión administrativa y la calidad de servicio se encuentran en una correlación ($r=0.258$) lo que significa que las variables se relacionan de manera significativa. Se concluye que, si la gestión administrativa se trabaja con orden, disciplina y estableciendo metas se puede lograr mejorar la calidad de servicio que se brinda en la institución.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, planificación- control.

ABSTRACT

The main objective of the study was to determine the relationship between administrative management and quality of service. We worked under a quantitative, basic approach, with a non-experimental design and a simple correlational level and cross-section. The study population consisted of 432 parents, of which only 204 participated as a sample of the study. Participants were given two questionnaires, one for each variable.

The information collected was tabulated in an Excel sheet and then analyzed using SPSSV26 software in order to respond to the proposed objectives. The results found determined that administrative management and quality of service are in a correlation ($r=0.258$), which means that the variables are significantly related.

It is concluded that, if administrative management is worked with order, discipline and setting goals, it is possible to improve the quality of service provided in the institution.

Keywords: Administrative management, quality of service, planning.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la óptima administración y la calidad al brindar un servicio en una empresa ha hecho que tome singular particularidad en las personas a tal punto de influir en sus elecciones, esto hace que tenga un reconocimiento especial y se distinga de las demás empresas que ofrecen servicios o productos similares. “La clave más importante al momento de brindar un excelente servicio suele ser la atención al cliente. Garantizar una atención amable, eficiente y centrada en las necesidades del cliente contribuye significativamente a la satisfacción y fidelización. Además, la comunicación clara, la empatía y la resolución efectiva de problemas son componentes esenciales para ofrecer un servicio el cual cumpla las expectativas del cliente. La consistencia de calidad de un servicio y la adaptabilidad para satisfacer las expectativas cambiantes del cliente también son aspectos cruciales.” Jorge Escalante (2018), lo que quiere decir, es que la clave principal para brindar un buen servicio radica en comprender, atender y superar las expectativas del cliente.

Dada esta situación generada por la alta competitividad entre las empresas por hacer crecer la calidad en los diferentes mercados, se basa principalmente en la particularidad de atención y agrado del cliente, el cual se encarga de crear conexiones, despertar en sus usuarios nuevas experiencias, nuevas sensaciones, las cuales son de suma importancia al momento de elección.

A nivel local, la empresa e Institución Educativa N° 89 Albújar y Guarniz se dedica a recrear en los estudiantes ciertos valores y bienes culturales de la cual se encuentra en una lucha de intereses de diferentes grupos y sectores sociales, cuyo fin recepcionar los saberes. En efecto, este colegio es uno de esos espacios que deja marcas y huellas en el alumnado, en tanto se dedica a enseñar grandes cosas para que lo apliquen en su futuro. Asimismo, se observó que la institución educativa mantiene descuidado el área administrativa y ello ha generado conflictos con el alumnado, padres de familia y personal del colegio; es decir, la falta de comunicación, problemas administrativos, falta de organización, entre otros; pues ello se refleja mediante las opiniones de los padres de familia al preguntar acerca del colegio. Por otro lado, la aceptación se ve afectado en algunos padres que

matriculan a sus hijos se sienten disconformes por el servicio y calidad que brinda la institución a sus hijos; siendo esto un aspecto clave para que la institución educativa Albújar y Guarniz no logre sus metas trazadas a largo y corto plazo.

Mientras que, a nivel nacional, Sheen y Arbaiza (2020), señalan que en el Perú en su mayoría las empresas toman más en cuenta la calidad de servicio puesto que es ahí donde pueden percibir que ideas, preferencias, gustos o sentimientos que tienen acerca del servicio o producto brindado. Se evidenció que en el Perú la calidad de servicio tiene el 45,6% de importancia en las organizaciones, ya que el nivel de competitividad en el país es demasiado elevado y a las pequeñas empresas les cuesta tener algo que les diferencie del resto. Asimismo, el Perú es uno de los países más inestable económicamente, ello afectado a muchas pequeñas y grandes empresas siendo ello un obstáculo de crecimiento dentro del mercad

A nivel internacional, Pérez et al. (2022), menciona que la gestión burócrata y la particularidad de servicios busca el cumplimiento de todos objetivos de la empresa, asimismo, busca conocer las necesidades y preferencias del cliente. De tal manera, que se sienta el cliente satisfecho con el servicio que brinda la organización; pues ello permitirá que tenga una gran ventaja en la competitividad, obteniendo como resultados mejores ganancias y clientes fijos. En su mayoría las organizaciones buscan ser competitivos cada vez, es por ello que debe de tener en cuenta siempre la imagen corporativa puesto que de ello se visualiza como se encuentra situada la empresa a diferencia de otras organizaciones. Es importante que se considere a la imagen corporativa como una estrategia de sostenibilidad.

De acuerdo a la presente problemática encontrada, es fundamental efectuar una investigación en la I.E N° 89 Albújar y Guarniz, para ello se plantea la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la I.E. N° 89 Albújar y Guarniz 2023?

El trabajo de investigación se justifica en una relevancia social, porque brinda información de cómo la I.E N° 89 Albújar y Guarniz empleó que la gestión administrativa y la calidad de servicios en la institución; asimismo, se adquirirá un

gran valor de información porque se accedió brindarles una información de cómo la institución puede mejorar en su gestión administrativa y obtener el mayor grado de aceptación en cuanto a la calidad de servicios; justificación teórica, porque el proyecto de investigación es beneficioso y permite saber cuál es el nivel de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicios en la I.E N° 89 Albújar y Guarniz; justificación metodológica, esta información es útil como antecedente para futuras investigaciones que mantengan una o ambas variables de estudio; por lo tanto podrán tener acceso a la investigación especializada en gestión administrativa y la calidad de servicios. Asimismo, indaga diferentes recursos de información con el fin de aclarar las variables de estudio las cuales son gestión administrativa y calidad de servicios.

La investigación tiene como objetivo general, determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la I.E N° 89 Albújar y Guarniz 2023. Asimismo, se plantea los siguientes objetivos específicos los cuales son: determinar el nivel de la gestión administrativa de la I.E N° 89 Albújar y Guarniz, 2023; determinar el nivel de calidad de servicios en los estudiantes de la I.E N° 89 Albújar y Guarniz, 2023; establecer la relación entre la dimensión planificación-control en la calidad de servicios de la I.E N° 89 Albújar y Guarniz, 2023; determinar la relación de la dimensión organización en la calidad de servicios de la I.E N° 89 Albújar y Guarniz, 2023; establecer la relación entre la dimensión dirección en la calidad de servicios de la I.E N° 89 Albújar y Guarniz, 2023.

Además, se trazó la siguiente hipótesis de la investigación Hi: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la I.E N° 89 Albújar y Guarniz 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de resaltar la relevancia del estudio es fundamental exponer los siguientes proyectos a nivel local:

En su estudio Ángulo (2020), se propuso estudiar la relación entre la gestión administrativa y la particularidad de servicio, se empleó un diseño no experimental, nivel correlacional simple; se trabajó con una muestra de 376 participantes a quienes se les aplicó el cuestionario. Y los resultados obtenidos, indicaron que existe una conexión positiva. Asimismo, indica, la variable calidad de servicios mantiene dimensiones las cuales serían: Fidedigno, técnica de respuesta, certidumbre y empatía.

Huaccha (2021), en su investigación, la cual tenía como fin establecer la relación entre las variables gestión administrativa y condición de servicios; de esta manera aplicó un enfoque descriptivo y correlacional para aplicar la metodología, su muestra fue de 207 trabajadores. Asimismo, se aplicó la herramienta cuestionario, los datos fueron trasladados al SPSS. Según los resultados señalaron que efectivamente hay una relación positiva en ambas variables; concluyendo que al manejar de manera correcta la gestión administrativa de la empresa, esto se ve reflejado en el buen servicio de atención que se le brinde al cliente. Asimismo, indica que la variable gestión administrativa tiene 3 dimensiones las cuales son planificación-control, organización y dirección; en cuanto, a la variable calidad de servicios tiene cuatro dimensiones que son la confiabilidad, fiabilidad, elementos tangibles y capacidad de respuestas.

Para Castillo (2022), el fin de su investigación establecer la conexión de ambas variables de estudios de una empresa de transporte. fue de tipo básico, de enfoque cuantitativo y nivel correlacional; además se aplicó un cuestionario a 12 colaboradores. Los datos indicaron que efectivamente sí existe la relación efectiva moderada entre las variables mencionadas anteriormente. Se concluye que la empresa lleva a cabo de manera adecuada la gestión administrativa, lo que se traduce en resultados positivos, como la satisfacción de los clientes.

Ruiz (2021) el fin de su investigación determinar si la gestión administrativa y la calidad de servicio existe una relación; el tipo de análisis fue cuantitativo, nivel correlacional, con un diseño no experimental. Los efectos en investigación indicaron que hay una correlación medio alta entre las variables. Se concluye que en efecto si existe una relación con intensidad media entre ambas variables.

Sánchez (2020), en su investigación, con el de fin determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios. Con una perspectiva metodológica cuantitativa, nivel correlacional y de diseño no experimental, con una muestra de 30 participantes, la selección de datos se hizo mediante un formulario, los datos fueron trasladados al sistema SPSS, en donde el efecto arrojó que definitivamente se halla una correlación bastante significativa entre las variables. Se concluye que, deberán mejorar el desempeño de los servidores con el fin de ser más eficiente y que el usuario se sienta más como al gestionar algún documento. Además, indica que la variable gestión administrativa cuenta con 3 dimensiones las cuales son planificación-control, organización y dirección.

En su búsqueda de los principales antecedentes nacionales; es de suma importancia presentar los siguientes trabajos previos:

En la investigación de Gonzales (2021). El objetivo principal fue determinar cómo estas dos variables están relacionadas. El diseño de estudio se centra en un análisis cuantitativo de tipo aplicado y un diseño no experimental. Se utilizó un dispositivo para recopilar información a un grupo de docentes de la institución, y la información se analizó utilizando un programa estadístico. Los resultados revelan que la gestión administrativa y la calidad de servicio se encuentran en un nivel promedio del 21%, lo cual se califica como bueno.

En su investigación, Sánchez (2020) se propuso estudiar si la gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan. Para lograrlo, aplicó una perspectiva metodológica cuantitativa, de tipo no experimental mediante un enfoque correlacional. Se empleó un cuestionario para la recopilación de datos mediante un cuestionario aplicado a 50 participantes de la municipalidad. Los resultados obtenidos indican que hay una asociación entre dichas variables, con

una correlación de (Rho) de 0.478. Por lo tanto, confirmando la validez de la hipótesis de investigación, respaldando la conexión entre dichas variables.

En su estudio, Quispe (2020) se propuso establecer una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Para lograrlo, utilizó un método cuantitativo de enfoque básico y nivel correlacional-no experimental. Se aplicó una encuesta, que dio resultado que efectivamente existe una relación positiva entre las variables. En consecuencia, se logró determinar que cualquier afectación en la gestión administrativa podría afectar directamente el nivel de la calidad de los servicios ofrecidos.

En su investigación, Vergara (2021) se enfocó en la relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios. El objetivo principal fue determinar cómo estas dos variables se relacionan entre sí. Para ello, se hizo uso de una metodología cuantitativa, un enfoque correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La muestra consistió en 180 docentes de la UGEL. Los resultados adquiridos mediante el análisis SPSS indicaron que en efecto si existe una relación moderada entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios. Sin embargo, se llegó a la deducción que la gestión administrativa no es óptima, ya que el estado no ha implementado ciertos requerimientos necesarios para optimizar la calidad de los servicios ofrecidos a los estudiantes. Esta falta de implementación afecta negativamente la calidad de los servicios en general.

Santamaria (2020), en su investigación, cuyo objetivo fue determinar si existe una conexión entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio; la metodología que se aplicó fue de enfoque cuantitativo de tipo aplicada y corte transversal, se aplicó una encuesta. La muestra incluyó a docentes, directores y personal administrativo; asimismo, en base a los resultados obtenidos se revela que si hay una relación entre las variables de estudios. Se concluye que la variable en mención si posee una conexión de manera directa; esto quiere decir que la gestión administrativa si influye en la calidad de servicios.

Para Sota (2019), su investigación, la cual se propuso principalmente el determinar la relación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicios al cliente, el diseño aplicado fue no experimental, de enfoque cuantitativo y corte transversal, la población constó de un total de 383 clientes de una empresa, se utilizó un instrumento con el cual se recolectaron datos que fueron analizados a través de la tabla de frecuencia y gráficos. Los resultados arrojaron que la hipótesis alternativa es admitida dado a que si existe una conexión alta entre las variables. Se finaliza, que la gestión administrativa es altamente significativa en la calidad de servicios.

En cuanto, a Flores y Saavedra (2020) en su investigación, que tuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios; se basó en un diseño no experimental – transversal con enfoque cuantitativo, 381 personas integraron la muestra de estudio. El procedimiento aplicado fue la encuesta a través del formulario el mismo que fue validado por expertos, para luego procesar los datos a través del programa SPSS. El resultado proyectó una fuerte relación entre las variables. Concluye, que un adecuado uso de la gestión administrativa es crucial para aportar un servicio de mayor satisfacción dentro de la organización. Esto implica una eficiente coordinación de recursos, procesos y estrategias que contribuyan al bienestar y satisfacción de los usuarios o clientes.

A nivel internacional Córdova (2019), llevó a cabo un proyecto con el propósito de analizar la posible conexión entre la gestión administrativa y calidad de servicios de Sihuas; el enfoque que aplicó fue cuantitativo y diseño no experimental; el trabajo de investigación contó con 150 participantes como muestra a quienes se aplicó un cuestionario: los datos recolectados de la información fueron trasladada a un software. Mediante los resultados se observó que si existe una relación positiva en ambas variables. Se concluye que se obtuvo una correlación positiva alta, esto es un punto beneficioso puesto que se llega a conocer que necesidades tiene el cliente ante la empresa y cuán satisfecho se encuentra.

Riffo (2019), en su proyecto, que tuvo como principal propósito el investigar la influencia de la variable gestión administrativa sobre el proceso de calidad; manteniendo una metodología cuantitativa, de tipo básica de diseño transversal; asimismo, se aplicó un cuestionario a 80 docentes de la institución. Los resultados proyectaron que la mayoría de los profesores han desarrollado competencias administrativas al pasar los años y ello se determina a través de los altos porcentajes de calidad que se reflejan. Se concluye, que las actividades reflejan que existe una buena gestión y calidad dentro de los centros escolares.

Lavanda et al (2022), indica que la gestión administrativa es una estrategia en la cual se aplica con el fin de ejecutar y realizar con todos los propósitos de la organización, ya que es principal tener claro lo se desea lograr a largo o corto plazo.

Para Ordoñez et al (2021) menciona que la gestión administrativa constituye el departamento de la empresa en la cual se centra netamente en utilizar y aprovechar todos los recursos que tengan disponibles de manera eficiente posible, con ello se generaría un trabajo más organizado. De la misma manera Muñoz y Gonzáles (2019) señala que la gestión administrativa es aquella que prepara la organización y esta luego se dispone a actuar de manera inmediata, teniendo en cuenta todos los medios y procedimientos que sea necesario para alcanzar el objetivo trazado de la empresa. En resumen, Solis et al. (2019), indica que es la realización de tareas utilizando los recursos; es decir, optimizar los recursos para invertir en un tipo de gestión con la finalidad de alcanzar el objetivo plasmado.

La variable definida anteriormente cuenta con 3 dimensiones:

Sandoval (2022), define que la planificación-control en las empresas, viene a ser algo esencial puesto que la finalidad es elevar el nivel del éxito organizacional, asimismo, se coordina los esfuerzos de los trabajadores y los activos de la empresa. En cambio, López (2021), señala que es definir qué planificación-control son las metas, objetivos trazados y las actividades que se ejecutan en cierto periodo; asimismo analiza la situación de la empresa con la finalidad que desarrolle sus objetivos en el tiempo plasmado.

Para Serna (2022), define que la organización es diseñar una estructura en la cual se encargue de distribuir adecuadamente los recursos económicos de los cuales disponga la entidad con el propósito de lograr alcanzar las metas y objetivos establecidos. Dicho de otra manera, la organización busca optimizar la distribución de recursos para lograr un funcionamiento efectivo y cumplir con sus propósitos. Asimismo, Peña (2018) señala que la organización es un conjunto de métodos y procedimientos de los cuales se ponen en práctica para controlar, dirigir y ordenar la organización a través de sus departamentos.

En cuanto, a Cuba (2021), define que la dirección es aquella que se encarga de dirigir y supervisar a los trabajadores, Es decir, la dirección desempeña un papel fundamental en la gestión organizacional al asegurar que los recursos humanos se utilicen de manera efectiva para lograr los objetivos propuestos. con una mayor eficiencia durante cierto periodo de tiempo. Asimismo, Abad (2022), define que en ese proceso comprende elementos en la cual se toma decisiones, comunicación y liderazgo; mediante ello se elige la mejor alternativa o estrategia para lograr los objetivos.

Por otro lado, tenemos la variable calidad de servicios y se consideró:

García (2021) señala que la calidad de servicios es aquella que satisface completamente las expectativas y necesidades del cliente; asimismo, es el grado de excelencia que la empresa ha tomado en cuenta para la satisfacción del cliente fijo o futuro cliente. Asimismo, Ñahui (2020), indica que la calidad es aquella esencialmente intangible, pero se presencia en la satisfacción del cliente al consumir el producto, es la percepción positiva del cliente es un indicador clave de la calidad que ofrece una organización.

Para la variable explicada anteriormente se implantó 5 dimensiones:

Para Ángeles (2022), señala que los servicios son una serie de actividades o beneficios que las empresas brindan al cliente; son sustancialmente intangibles y no se pueden poseer. Asimismo, es la prestación de algo para satisfacer alguna necesidad humana.

La variable a su vez la variable cuenta con 4 dimensiones:

En cuanto, Villegas (2019), indica que fiabilidad es desempeñar el servicio prometido con la capacidad y formalidad exacta, asimismo, es la probabilidad en el que se produzcan correctamente los resultados esperados.

Además, Huahuachampi (2021) define que la capacidad de respuesta es aquella donde se evidencia el grado máximo de las actividades de valor añadido que un proceso de servicio puede lograr en cierto periodo de tiempo.

Yovera (2021), define que la seguridad son aquellos procedimientos que se deben de tomar en cuenta dentro de una organización; además, tiene como fin eliminar o disminuir el riesgo que produzcan dentro del plan de acción.

Finalmente, Quichiz (2023), indica que empatía es la capacidad de interactuar con las personas y construir una relación laboral en la cual se sientan comprendidos, escuchados y respetados. Asimismo, es entender y compartir las emociones de los compañeros o trabajadores.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, dado que se centra en detallar la cualidad de las variables de la investigación; teniendo como finalidad extender el punto de vista del autor. Valle (2022) indica que el estudio básico es la recopilación de datos, cuadros y gráficos en la cual se halla datos para contrarrestar la hipótesis.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño que se aplicó es no experimental de una correlación cruzada – no experimental; debido a que no se maniobran ninguna de las variables. Asimismo, es de correlación cruzada porque se examinó los cambios dentro de la investigación en un periodo definido. Por último, es correlacional, porque se expone una relación entre ambas variables. Por ello se hace referencia a Contreras y Campa (2022), refiere que la investigación correlacional como un punto importante para plasmar una hipótesis donde propongan la conexión entre 2 a más variables de estudio.

El estudio se enfoca en un paradigma cuantitativo, es decir, se centra en la búsqueda de datos de diferentes autores; asimismo, se aplican técnicas de investigaciones con el fin de cotejar la hipótesis general. Sánchez y Murillo (2021), indican que la investigación cuantitativa son casos que se pueden medir, mediante cifras numéricas a través de la técnica de estadística en trabajo de investigación.

Estructura del diseño:

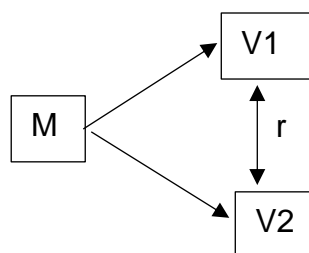
Donde:

M: Muestra

V1: Gestión administrativa

V2: Calidad de servicios

r: relación



3.2. Variables y operacionalización

Oyola (2021), señala que el término variable es un estudio de una incertidumbre significativa que diversos escritores enfrentan al realizar un estudio; se debe tener en cuenta el tamaño y con ello se llevará al éxito del proyecto.

Variable Gestión administrativa

Definición conceptual

Para Peralta et al. (2023), nos dice que la gestión administrativa viene a ser un conjunto de acciones que permite optimizar la eficiencia en la utilización de los recursos disponibles con el objetivo de alcanzar los resultados deseados los recursos de la empresa, siendo ello una manera más eficaz y lo más económica posible.

Definición operacional

La gestión administrativa se midió mediante dimensiones las cuales son la planificación-control; organización y dirección; pues ello fue evaluado con un fin de observar si existe una correcta gestión administrativa dentro de la institución. Asimismo, fue evaluada mediante la aplicación de una encuesta con escala de Likert.

Indicadores: Visión, misión, objetivos, estrategias, políticas, jerarquizaciones, coordinaciones, asignación de tareas, división de tareas, compensación, ejecución de planes, motivación, liderazgo, comunicación, cumplimiento de metas, supervisión, regulación, control preventivo, retroalimentación

Escala de medición: Escala ordinal de tipo Likert.

Variable Calidad de servicios

Definición conceptual

Para Torres et al, (2023) definen la calidad de servicio como una capacidad para satisfacer al usuario en sus necesidades, expectativa; asimismo, es cualquier actividad que una parte ofrece a la otra.

Definición operacional

Se usan diferentes aspectos concretos con el fin de evaluar la calidad de servicio; estos aspectos son: la confiabilidad, la rapidez de atención, la seguridad, la garantía y la empatía; de esta manera, se puede conocer qué esperan los usuarios de la empresa. Además, se aplicó una encuesta para evaluar estos aspectos.

Indicadores: Posición en datos de clientes, comunicación a clientes, ambiente laboral, material laboral, material comunicativo, prestaciones, renovación de equipos, formaciones al personal, atención veloz, entregas, errores, solución de problemas, cortesía, simpatía, compromiso, comunicación puntual, estado del servicio, información, confianza, emociones, recursos, capacidad de atención, paciencia, comprensión.

Escala de medición: Escala de tipo Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Ramos (2020), señala que la población viene a ser un conjunto de componentes de los cuales poseen una misma característica de la cual se va a estudiar. En cuanto a Condori (2020) señala que la población finita es un número concreto del total de la población a estudiar. Asimismo, la investigación tuvo una población finita de 432 padres de familia de la cual se tendrá una porción exacta de número de personas con las que se va a trabajar.

Criterios de inclusión: Se consideró a todos los padres de familia apoderados de los alumnos de primer grado al quinto grado de secundaria.

Criterios de exclusión: Padres de familia que no se encuentren en la ciudad de Guadalupe.

3.3.2. Muestra y muestreo

Para Ramos (2021), mencionó que la muestra es una actividad de explorar resultados que se observan dentro de la población; asimismo, es una parte de la población que permite dar a conocer lo que se requiere para la investigación. La muestra que se consiguió para esta investigación fue de 204 padres de familia que participaron del estudio.

Para Barros et al. (2018) señaló que el muestreo son unidades seleccionadas representativas para la investigación; a partir de ello se obtendrá datos que permitirán extraer información acerca de la población en general acerca de lo que se está investigando en el proyecto.

Asimismo, Hernández (2021), indicó que el muestreo al azar o aleatorio simple, es donde cada uno de los individuos cuentan con la probabilidad de ser seleccionados para ser parte de la muestra del estudio; en otras palabras, todos tienen la posibilidad de ser escogidos para el estudio de la investigación.

La investigación empleó una técnica de muestreo aleatorio simple; por lo que todos los participantes tienen la probabilidad de ser escogidos para el estudio. Finalmente, se trabajará con 204 padres de familia

3.3.3. Unidad análisis

Un padre de familia que tiene hijos estudiando en la I.E. Albújar y Guarniz N° 89 en la Ciudad de Guadalupe – Chepén.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Soria et al. (2021) señala que la técnica es el recolector de información en la cual emplea procedimientos y recursos. Asimismo, el estudio de investigación empleó como técnica de recolección de datos, la encuesta.

Con respecto al instrumento, Martínez (2022), menciona que el cuestionario es una herramienta de valoración, el cual se aplica para el resumen de datos durante un proyecto; asimismo, permite elaborar preguntas para obtener información deseada de la muestra.

Se empleó la herramienta del cuestionario con la finalidad de seleccionar datos sobre la gestión administrativa y calidad de servicio; además, se utilizó una escala de Likert; donde la valorización fue en la escala del 5 al 1.

Con respecto a la validez Lara et al. (2021), define que la efectividad (validez) es la firmeza que tienen los argumentos; es decir, la veracidad de demostrar la hipótesis del proyecto.

Para validar el instrumento (cuestionario) que está conformado por preguntas; se presentó a 3 expertos de Administración con grados de Maestría y Doctorado para su respectiva validación y aprobación.

La confiabilidad para Ramírez et al. (2022), señalan que es la credibilidad de una puntuación del test donde se muestra la confiabilidad del instrumento. Asimismo, la confiabilidad es la medición el cual demuestra el grado de conexión y consistencia a lo que pretende medir.

La confiabilidad para el presente estudio fue calculada a través del método de alfa de Cronbach mediante el medio de SPSS Statistics V.26, donde se realizó una prueba piloto y se obtuvo el valor de (0.802) para la variable gestión administrativa; y (0.808) para la variable calidad de servicio; el cual ambos valores han sido aceptados; por lo tanto, la herramienta de recopilación de datos es confiable.

3.5. Procedimientos

Marino (2019) define que un procedimiento es la secuencia ordenada y sintetizada del desarrollo de una investigación; el cual tiene como fin llegar a un objetivo común para la investigación. Para poder seguir con el desarrollo de la presente investigación, se hizo de conocimiento con anticipación al director de la

I.E N° 89 de Guadalupe, requiriendo el consentimiento correspondiente para el análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Para Soliz (2019) señala que es de suma importancia la tabulación de datos porque permite con mayor certeza la comprensión, análisis e interpretación de los resultados. El estudio tuvo como procedimiento el uso de la herramienta como el cuestionario. La información fue procesada a través de la herramienta del programa Excel, el cual brinda diversas características como los gráficos; asimismo, se traslada la información recaudada al programa estadístico SPSS Statistics versión 26, con la finalidad de obtener la correlación y corroborar la hipótesis de la investigación y los objetivos.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se realizó de manera apropiada, sin afectar el prestigio de los padres de familia porque se quiere proporcionar datos de la institución para mejorar sus debilidades y así convertirse en el mejor colegio de la ciudad. Asimismo, los datos recopilados fueron maniobrados con mucha prudencia, por lo que solo se aplicó para dicha investigación. Finalmente, se respetó las normas implantadas por Universidad César Vallejo aplicando correctamente las normas APA para citar y referenciar a los autores considerados en el estudio.

IV. RESULTADOS

OE1

Tabla 1

Determinar el nivel de la gestión administrativa de la I.E N° 89 Albújar y Guarniz, 2023.

NIVEL	PARTICIPANTES	%
BAJO	5	2%
MEDIO	184	90%
ALTO	15	7%
TOTAL	204	100%

En la tabla 1, se puede observar que de los 204 encuestados el 90% indica que el nivel de la gestión administrativa es medio, el 7% indica que el nivel es alto y un 2% señala que el nivel es bajo. Basándose en estos resultados podemos decir que la gestión administrativa en la IE 89 Albújar y Guarniz se encuentra en un nivel medio.

OE2

Tabla 2

Determinar el nivel de calidad de servicios en los estudiantes de la I.E N° 89 Albújar y Guarniz, 2023.

NIVEL	PARTICIPANTES	%
BAJO	6	3%
MEDIO	179	88%
ALTO	19	9%
TOTAL	204	100%

En la tabla 2, se determinó que de los 204 padres de familia encuestados el 88% indicó que el nivel de la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio, el 9% indicó que se encuentra en un nivel alto y el 3% indicó que el nivel es bajo. Esto ayudó a determinar que el nivel de la calidad de servicio en la IE se encuentra en promedio en un nivel medio.

OE3

Tabla 3

Establecer la relación entre la dimensión planificación-control en la calidad de servicios de la I.E N°89 Albújar y Guarniz, 2023.

PLANIFICACIÓN-CONTROL		CALIDAD DE SERVICIO		
Rho de Spearman	PLANIFICACIÓN CONTROL	Coeficiente de correlación	1.000	,327**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	204	204
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,327**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	204	204

En la tabla 3, se logra observar una correlación ($r=0.327$) con una significancia de ($p=0.000$) que viene a ser menor al 0.05. Esto quiere decir que las variables se encuentran en una relación positiva baja. Los resultados establecen que si se logra planificar y controlar adecuadamente en la institución entonces se brindará una mejor calidad de servicio en la IE educativa.

OE4

Tabla 4

Determinar la relación de la dimensión organización en la calidad de servicios de la I.E N° 89 Albújar y Guarniz, 2023.

ORGANIZACIÓN		CALIDAD DE SERVICIO		
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN	Coeficiente de correlación	1.000	0.110
		Sig. (bilateral)		0.117
		N	204	204
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	0.110	1.000
		Sig. (bilateral)	0.117	
		N	204	204

En la tabla 4, se puede visualizar que el nivel de significancia es ($p=0.117$), lo cual viene a ser mayor a 0.05; dicho de otra manera, que la relación entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio en la IE, es nula. Esto significa que la dimensión organización no posee una relación significativa con la calidad de servicio en la I.E. N° 89 Albújar y Guarniz.

OE5

Tabla 5

Establecer la relación entre la dimensión dirección en la calidad de servicios de la I.E N° 89 Albújar y Guarniz, 2023.

			DIRECCIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	DIRECCIÓN	Coeficiente de correlación	1.000	0.079
		Sig. (bilateral)		0.260
		N	204	204
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	0.079	1.000
		Sig. (bilateral)	0.260	
		N	204	204

En la tabla 5, se logra apreciar que el nivel de significancia ($p=0.260$), por lo tanto, es mayor a 0.05; es decir, que no existe relación significativa entre la dimensión dirección y la calidad de servicio en la I.E. N° 89 Albújar y Guarniz.

Objetivo General

Tabla 6

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la I.E N° 89 Albújar y Guarniz 2023.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA		CALIDAD DE SERVICIO		
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1.000	,258**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	204	204
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,258**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000		
	N	204	204	

En la tabla 6, se observa una correlación ($r=0.258$) con una significancia de ($p=0.000$) que viene a ser menor al 0.05. Esto quiere decir que las variables se encuentran en una relación positiva baja. Los resultados establecen que, si se logra realizar una excelente gestión administrativa, se logrará brindar una mejor calidad de servicio en la IE 89 Albújar y Guarniz.

V. DISCUSIÓN

El fin de este análisis se basa en determinar Y demostrar que las variables gestión administrativa y la calidad de servicios de la institución educativa N.º 89 Albújar Y Guarniz 2023, por lo tanto, se plantea:

Los resultados derivados del objetivo específico 1, mostrado en la Tabla 1 y Figura 1 que emanan de la encuesta a 204 padres de familia, exhiben una distribución cuantitativa significativa. En detalle, se resalta que solo el 2% de los padres de familia encuestados evaluó la gestión administrativa de la institución como bajo, mientras que un considerable 90% lo ubicó en un nivel medio, seguido por el 7% que lo consideró alto. Estos datos sugieren inequívocamente que el estado de la gestión administrativa en la institución se sitúa mayoritariamente en un nivel medio. Este hallazgo concuerda con Ñahui (2020) señala que la gestión administrativa forma parte de preparar a la institución y anticipar de cualquier inconveniente que se pueda suscitar en el transcurso del plan de acción; asimismo, Se consideran todos los recursos y métodos requeridos con el fin de alcanzar los objetivos predefinidos y mitigar los posibles inconvenientes o impactos negativos en la gestión administrativa de la empresa.

Los datos cuantitativos derivados de la encuesta a 204 padres reflejan distintas percepciones sobre el nivel de calidad de servicio en la institución. Según la Tabla 2 y Figura 2, el 3% de los encuestados lo sitúa en un nivel bajo, el 88% en un nivel medio y el 9% en un nivel alto. Estos resultados indican que, en general, la institución exhibe un nivel medio de gestión de calidad. Sin embargo, López (2021), menciona que la calidad al brindar un servicio en una organización es sumamente importante; puesto que se evidencian la excelencia del servicio que brinda la empresa o por lo contrario sale a flote las carencias que mantiene; ante ello la empresa debe plantearse estrategias de mejora para brindar una excelente calidad de servicios a los estudiantes. Por el autor anteriormente mencionado, se llega a interpretar que la calidad de servicios no siempre va de la mano de la gestión administrativa de la institución; los padres de familia buscan principalmente satisfacer sus necesidades. De la misma manera, la variable calidad de servicios es muy cambiante, por lo que existen diversos mecanismos que afectan de manera

directa en los cuales puede ser positivo o negativo para el proceso; por lo tanto, es crucial que la institución debe de manejar correctamente las estrategias con el fin de fidelizar al consumidor y con ello obtener mayores beneficios.

Los resultados del objetivo específico 3 revelan una correlación positiva baja entre la dimensión planificación-control y calidad de servicio, respaldada por un sólido coeficiente de dependencia ($r=0.327$) y una significancia ($p=0.000$) inferior a 0.05. Estos hallazgos garantizan la aceptación de la hipótesis alternativa (H1) y el rechazo de la hipótesis nula (H0), indicando que a medida que la dimensión La calificación positiva baja sugiere que existe una relación, aunque no muy fuerte, entre la capacidad de planificación y control de ciertos aspectos y la mejora en la calidad de servicio. Asimismo, Sánchez (2020) indica que la dimensión planificación- control se encarga analizar situaciones presentes en la empresa con el propósito de lograr los objetivos a corto y largo plazo, Asimismo, se establecen estrategias y se desarrolla un plan de acción para lograr una gestión eficiente.

En cuanto, los hallazgos del objetivo específico 4 al relacionar la dimensión organización en la calidad de servicios de la institución N° 89 Albújar y Guarniz 2023, respaldada por un coeficiente ($r=0.110$) y una significancia ($p=0.000$) que es menor a 0.05 en otros términos, que la relación entre ambas dimensiones es nula, por lo tanto, la organización de la institución no cumple todos los objetivos que necesita la calidad de servicios. Por lo contrario, López (2021) refiere que la organización es un plan de acción que se desarrollan a cada momento con la finalidad de que sea más eficiente y eficaz para brindar una óptima calidad de servicio a los clientes de la empresa, además, en su investigación señala que la organización es una pieza importante para la calidad del servicio.

Basándonos en los autores previamente mencionados, se puede inferir que la dimensión organización es algo interno que lo deben de manejar de cierta manera los administrativos de la institución; además, el cliente solo busca que le brindan una excelente calidad de servicios y satisfacerlo en lo que busca, de lo contrario buscará a la competencia la cual le brinde satisfacción con el servicio en corto plazo.

En cambio, la relación entre la dirección y la calidad de servicios de la I.E. N° 89 Albújar y Guarniz 2023, arrojó una de significancia de (0.328) que es mayor al 0.05; por lo tanto, no existe una relación entre la variable de la calidad de servicios y la dimensión dirección de la institución. En otras palabras, la dirección de la institución no cumple con los requisitos necesarios para garantizar una calidad óptima en los servicios. En cambio, Castillo (2022), menciona que la dimensión dirección es una parte fundamental y principal de la gestión administrativa puesto que se deben de ordenar todos los elementos; en efecto se planea, organiza y se controla las estrategias que se pondrán en marcha. Asimismo, en su trabajo se encontró que la dimensión y la variable si se relacionan, ya que mediante ello se puede dar mejor claridad y oportunidad de mejoramiento a las estrategias y un mejor control de la organización. Basándonos en lo mencionado previamente, podemos inferir que la dirección administrativa se vincula estrechamente con la organización y la supervisión del personal. Sin embargo, desde la perspectiva del cliente, esto no es relevante, ya que su objetivo principal es satisfacer una necesidad de servicio dentro de la institución

En el contexto del estudio actual, el objetivo general fue: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la I.E N°89 Albújar y Guarniz, Guadalupe, 2023. Los resultados indican que en gran medida el valor obtenido (0.006) es menor al 5%, lo que implica que ambas variables mantienen una relación significativa. Además, según el estudio de Peña (2018), que adoptó un enfoque cuantitativo, se concluyó que existe una relación positiva alta entre la gestión administrativa y la calidad de servicios, con una correlación significativa de 0.000 (bilateral). En su investigación, Abad (2022), empleó un enfoque cuantitativo para definir la relación entre las dos variables. Sus hallazgos indican que existe una relación altamente positiva entre estas variables. El estudio del coeficiente de correlación de Rho Spearman arrojó un valor de (0.808), lo que sugiere una relación significativa entre ellas. Además, el valor de 0.000, menor al 5%, respalda la idea de que una gestión administrativa adecuada en la empresa se traducirá en una excelente calidad de servicios para los clientes. A diferencia de, Rodríguez (2022), realizó una investigación con un enfoque cuantitativo; por el cual, determinó que ambas variables gestión administrativa y la calidad de servicios no

mantienen una relación significativa; por lo tanto, se puede afirmar que la gestión administrativa no ejerce influencia directa en la calidad de servicios proporcionados. Por lo tanto, autores anteriormente mencionados, concluyen que la variable gestión administrativa y calidad de servicios no siempre guardaran relación, si bien se sabe que la gestión administrativa logra dirigir de diferentes maneras la empresa; por otro lado, la calidad de servicios no siempre tiene que estar en la misma dirección de la gestión administrativa debido a esto, la institución lo maneja de distintas formas. Finalmente, en la investigación si existe una relación por el cual la primera variable se relaciona de manera directa en el servicio brindado por la institución, por lo que si hubiera algún cambio drástico el servicio que se brinda en la institución se verá afectado

VI. CONCLUSIONES

1. En relación al nivel de gestión administrativa en la I.E N° 89 Albújar y Guarniz, se evaluó que la variable se sitúa en un nivel medio esto quiere decir que la institución debe trabajar estrategias que le permitan mejorar su gestión administrativa para elevar su nivel.

2. Acerca del nivel de calidad de servicios en la I.E N° 89 Albújar y Guarniz, se determinó que la variable se encuentra en un nivel medio, lo que indica que los padres de familia se sienten un poco satisfechos con la calidad de servicio, solo que esta no es de nivel alto. Lo que debe orientar a la I.E. para que trabaje en como elevar su nivel.

3. Referente a establecer la relación entre la dimensión planificación-control con la calidad de servicios en la I.E, se precisó que, efectivamente si existe una relación entre la dimensión planificación- control y la variable calidad de servicios, en otras palabras, la planificación en la institución, si cumple, no obstante, aunque es baja y esto se refleja en la calidad de servicios en la institución.

4. Sobre la determinación de la relación entre la dimensión organización en la calidad de servicios de la I.E N° 89 Albújar y Guarniz, se determinó que no hay relación entre ambas variables de estudio. Esto quiere decir no siempre la organización tiene que ver con la calidad de servicio.

5. En cuanto a la relación entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicios en la I.E. N° 89 Albújar y Guarniz, se determinó que no tienen ninguna relación. Esto se puede entender que la dirección en algunos casos no se vincula con la calidad de servicio.

6. Al analizar la conexión entre la gestión administrativa de la institución educativa I.E N° 89 Albújar y Guarniz y la calidad de los servicios, finalmente se llegó a la conclusión de que existe una relación significativa positivas moderada entre estas dos variables, de lo cual se establece que si la gestión administrativa se desarrolla plenamente entonces la calidad de servicio se verá afectada positivamente.

VII. RECOMENDACIONES

1. La institución educativa N°89 Albújar y Guarniz 2023, se le recomienda que mejore la gestión administrativa, a través de un cambio de estrategias en diversas áreas; cuya finalidad sea mejorar el servicio que se brinda dentro de la institución; asimismo, analizar cuáles son los problemas frecuentes de los padres para mejorar la calidad de servicios. El tener un nivel de gestión medio debe hacer reflexionar para determinar los aspectos que se tienen que mejorar.

2. Se recomienda programar capacitaciones al personal de la institución con la finalidad de que ejecuten correctamente su trabajo y de esta manera agilizar la gestión administrativa dentro de la empresa; asimismo, se obtendrá mejores resultados referente al manejo de ello.

3. Frente a la calidad de servicios de la institución la I.E N° 89 Albújar y Guarniz; se debe implementar estrategias de mejora como por ejemplo el buen trato, la correcta información y la orientación idónea referente a las dudas, a fin de llegar a satisfacer todas las necesidades de los clientes.

4. De igual manera, la institución debe realizar mensualmente encuestas a los padres de familia, con el fin de detectar los aspectos que la institución debe mejorar.

5. Se le recomienda a la institución que maneje su organización aplicando estrategias de mejora como la innovación constante, análisis del servicio, mejorar en la atención al cliente para superar el nivel medio de su calidad de atención.

6. Por último, la I.E N° 89 Albújar y Guarniz debe realizar talleres de orientación al personal, ello generará que se encuentren capacitados y orientados al manejo de alguna problemática de los objetivos de la institución.

REFERENCIAS

- Abad, B. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura, 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81510/AbadNBG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Angulo, M. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54738>
- Cárdenas, L. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto – 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67953/C%c3%a1rdenasFL-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y>
- Castillo, O. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105422/CastilloVO-SD.pdf?sequence=1>
- Córdova, L. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas -2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41301/C%C3%B3rdovaLLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De la Sota, C. (2019). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al cliente en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40855/DeLaSotaTM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, D. y Saavedra, (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53840/BFloresPDK-SaavedraCMYJSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, R. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774/Garc%C3%adaGRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzales, R. (2021). Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad Gestión Educativa Local N° 06 en Vitarte, 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67729/GonzalesCR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huaccha, J. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de UGEL Chepén, 2020 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91729/HuacchaMJMSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huahuachampi, O. (2021). Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad distrital de san Sebastián, Cusco – 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV. <https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/11173/12.%20T05948395125T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, R. (2021). Gestión administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021 [Tesis de maestría,

Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/70154/L%c3>

Muñoz, N. y Gonzáles, A. (2019). Reflexión de la gestión administrativa para mejorar los resultados académicos de la Comuna de Ovalle. Redalyc, 4.
<https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173009/html/>

Ñahui, L. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64017/%c3%91ahuiALH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Olvera, K. y Castillo, D. (2020). Análisis de la Calidad del Servicio en Control Escolar de una IES. Redalyc. <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715007/>

Ordóñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G. y Zaamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. Redalyc, 27(1).
<https://www.redalyc.org/journal/280/28065533035/28065533035.pdf>

Peña, M. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%c3%b1aSMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Perez, W. Serrano, J. Colcha, R. y Moreno, M. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal. Dialnet, 7(2).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354894>

Quichiz, C. (2023). Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Vegueta, 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV.

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7304/tesis%20quichicompressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe, C. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43122>

Reaño, Y. (2021). La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de reque, provincia Chiclayo [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8692/Yovera%20Rea%c3%b1o%20Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. Radalyc, 4. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173010/html/>

Rodríguez, R. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el Centro de Atención Primaria II San Jacinto EsSalud, Ancash, 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99937/RodriguezCRE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Ruiz, S. (2021). Gestión administrativa y calidad del servicio de Justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempos de pandemia por Covid-19 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68688/Ruiz_LSI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, D. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la municipalidad distrital san juan de Cutervo [Tesis de maestría, Universidad

César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10351/sanchezvd.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, J. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45849/S%c3%a1nchezRJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, J. (2020). Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31953/S%c3%a1nchezCJC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Santamaria, P. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en la RED N.º 8 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42776>

Serna, J. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99820/Serna_CJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Vergara, K. (2021). Gestión Administrativa y calidad de servicio en el área de Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas 2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63070/VergaraDKD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villegas, E. (2019). Gestión administrativa de la municipalidad provincial de anta departamento de Cusco, 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Digital UCV. <https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3321/EduardoTesisbachiller2019.pdf?sequence=1>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Para Peralta et al. (2023), define que la gestión administrativa es un conjunto de tareas que permiten optimizar los recursos de la empresa; con la finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa u organización, siendo ello una manera más eficaz y económica posible.	La gestión administrativa se mide mediante sus dimensiones las cuales son la planificación-control; organización y dirección; pues ello será evaluado con un fin de observar si existe una correcta gestión administrativa dentro de la institución. Asimismo, el proyecto de investigación se trabajará mediante una encuesta	Planificación - control Organización Dirección	Visión Misión Objetivos Estrategias Políticas Jerarquizaciones Coordinaciones Asignación de tareas División de trabajo Compensación Ejecución de planes Motivación Liderazgo Comunicación Cumplimiento de metas	Ordinal
Calidad de servicio	Para Torres et al, (2023) define la calidad de servicio es una capacidad de satisfacer al usuario en sus necesidades, expectativa; asimismo, es cualquier actividad que una parte ofrece a la otra.	La calidad de servicio se mide a través de sus dimensiones tangibles; fiabilidad; capacidad de respuestas; seguridad; seguridad y empatía; esto permite saber cuáles son las expectativas de los clientes hacia la empresa. Asimismo, será evaluado a través de una encuesta y como instrumento el cuestionario.	Tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Empatía	Ubicación e información Condiciones de trabajo Material informativo Servicios Innovación de equipos Capacitaciones al personal Atención rápida Entregas Amabilidad Compromiso Comunicación Condición de servicio Capacidad de atención Paciencia Comprensión	Ordinal

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

INDICACIONES: Lea detenidamente cada proposición y marque con un aspa (X)

sólo una alternativa, laque mejor le parezca. Por favor conteste todas las

preguntas de acuerdo a:

1 – NUNCA; 2- CASI NUNCA; 3-A VECES; 4-CASI SIEMPRE; 5- SIEMPRE.

Cuestionario de Gestión administrativa

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVA				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: Gestión administrativa						
Dimensión: Planificación-control						
1	Considera usted que los docentes de la I.E N° 89 Albújar y Guarniz 2023 conocen de la visión de la institución					
2	Considera que los docentes de laconocen a misión de la institución					
3	Los docentes de la I.E N° 89 Albújar y Guarniz 2023 tienen en claro los objetivos de la institución					
4	Los docentes conocen acerca dela política de la empresa					
5	Las estrategias son eficientes para enfrentar los problemas de lainstitución					
Dimensión: Organización						
6	Los docentes conocen su posicióny función dentro del plantel					
7	La coordinación entre los docentes y los alumnos es la másefectiva					
8	Los docentes tienen unaasignación de tareas acorde a suspuestos de trabajo					
9	Las funciones definidas en el puesto son coherentes a la competencia					
10	La estructura de la instituciónpermite una ágil respuesta					
11	La compensación salarial está de acuerdo al desempeño de los docentes					
Dimensión: Dirección						

12	La ejecución de los planes se efectúa de manera correcta					
13	Se siente motivado laborando en la institución					
14	Considera usted que su superior inmediato mantiene cualidades de líder					

Cuestionario de calidad de servicios

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVA				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: Calidad de servicios						
Dimensión: Servicios						
1	Se ha facilitado los accesos para quienes realicen algún tipo de trámite en la institución					
2	Se dispone siempre de las informaciones elementales de los docentes					
3	Se han previsto las condiciones y áreas de recepción convenientes para los docentes					
4	Los docentes cuentan con suficiente material informativo y cualquier otra persona lo puede solicitar					
5	Los servicios se otorgan con recursos visibles adecuados					
Dimensión: Fiabilidad						
6	La institución se labora con equipos innovadores dispuestos para cualquier momento					
7	La atención es muy rápida					
8	Las solicitudes son entregadas en un tiempo acordado					
9	El servicio que brinda la institución no tiene fallas					
10	Se labora con personal capacitado					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
11	Todo trato a los docentes y directores es de suma cortesía					
12	Se distingue la amabilidad en la atención de los docentes					
13	Se atiende con compromiso por parte de los docentes					
15	El servicio que brinda la institución tiene las condiciones apropiadas					
Dimensión: Seguridad						
16	La información elemental con la finalidad de prevenir retrasos en la información					
17	Se genera confianza en los docentes de plantel					

18	Se siente seguro con el servicio que brinda la institución					
19	Los recursos que se utiliza para brindar el servicio son los adecuados					
Dimensión: Empatía						
20	Se cuenta con docentes capaces de atender a los alumnos					
21	Los docentes están dispuestos a atender con suma paciencia					
22	Los trabajadores están calificados para comprender las solicitudes de los diferentes padres de familias que acuden a la institución					

Anexo 3. Modelo de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DEL VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio I.E. N° 89 Albújar y Guarniz 2023

Investigador (a) (es): Espinoza Gamarra, Erika Lisbet y Linares Aguirre, Dljunior Anthony.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada Gestión administrativa y calidad de servicio I.E. N° 89 Albújar y Guarniz 2023, cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la I.E N° 89 Albújar y Guarniz 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chepén, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución I.E. N° 89 Albújar y Guarniz 2023

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la I.E N° 89 Albújar y Guarniz en particular en empresas del sector educación en el año 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Gestión administrativa y calidad de servicio I.E. N° 89 Albújar y Guarniz 2023.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la institución I.E. N.º 89 Albújar y Guarniz 2023. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institucional término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) [Espinoza Gamarra, Erika Lisbet] email Espinozaga499@ucvvirtual.edu.pe; [Linares Aguirre, DJunior Anthony] email dlinaresag8@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor [Flores Lezama, Marilú Trinidad] email mfloresl@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.



Nombre y apellidos: Roberto Carlos Zapata Ortiz

Fecha y hora: 05/06/2023 10.50 am.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 4. Matriz de evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión administrativa y calidad de servicio en la I.E. N° 89 Albújar y Guarniz 2023 La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	ARCILA OLIVERA MICHELANGELO.
Grado profesional:	Maestría () X Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X) ()
Áreas de experiencia profesional:	Oficina de administración, control patrimonial, recursos humanos y gestión de docencia universitaria.
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Erika Lisbet Espinoza Gamarra Dljunior Anthony Linares Aguirre
Procedencia:	Guadalupe
Administración:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los padres de los estudiantes de la Institución Educativa N°89 Albújar y Guarniz de Guadalupe
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 03 dimensiones, de 15 indicadores y 14 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 05 dimensiones, de 06 indicadores y 22 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión administrativa

Para Peralta et al. (2023), define que la gestión administrativa es un conjunto de tareas que permiten optimizar los recursos de la empresa; con la finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa u organización, siendo ello una manera más eficaz y económica posible.

- **Variable 2:** Calidad de servicio

Para Torres et al. (2023) define la calidad de servicio es una capacidad de satisfacer al usuario en sus necesidades, expectativa; asimismo, es cualquier actividad que una parte ofrece a la otra.

Dimensión	Definición conceptual
Planificación-control	Según Vergara (2021), la planificación estratégica, es el proceso de la realidad actual y puede encontrar formas que permitan mejorar el desarrollo del futuro. Es menester pensar en la gestión de las instituciones educativas en diferentes áreas, para lograr la excelencia de la educación. Este proceso debe ser una herramienta de trabajo de los directivos y los maestros en un período de corto y largo plazo.
Organización	Según Agustín Reyes Ponce. Organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, los niveles y las actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.
Dirección	Según Antonio Porral "La dirección se define como un proceso porque todas sus fases o actividades se encuentran relacionadas entre sí permitiendo alcanzar los objetivos deseados."
Tangibles	Para Berry y Zeithaml (1991). La tangibilidad tiene que ver con la apariencia física de las instalaciones, equipamiento, estructura para los empleados; la confiabilidad.
Fiabilidad	Según Overall y Marsh (1980), quienes, en un estudio longitudinal muy importante, explican que la fiabilidad en las encuestas del estudiantado se entiende como el acuerdo relativo entre las valoraciones de diferentes variables, bajo la asunción de que cualquier varianza puede ser considerada como varianza de error.
Capacidad de respuesta	Cottle D. W. (1991) Menciona que la capacidad de respuesta se refiere a la actitud que usted muestre para ayudar a sus clientes y para suministrar un servicio rápido.
Seguridad	Para Pérez de Armiño (2007), el concepto de seguridad humana se desarrolla como concepto integral de seguridad y pone al individuo y la comunidad como centro de la entrega de este derecho; mientras la noción tradicional de seguridad es más restrictiva, y se refiere solo a la seguridad personal de los ciudadanos.
Empatía	Según Mehrabian y Epstein (1972) hablan de la empatía como una respuesta emocional vicaria que se experimenta ante las experiencias emocionales ajenas, es decir, sentir lo que la otra persona siente. Consideran que se trata de una disposición para la que existen diferencias individuales.

e. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presenté el cuestionario Gestión administrativa y calidad de servicio I.E. N° 89 Albújar y Guamiz 2023, elaborado por Enka Lisbet Espinoza Gamara y Djunior Anthony Linares Aguirre, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial (lejana) con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Gestión administrativa

- Primera dimensión: Planificación-control

Indicadores	Ítem	Claridad	Gobernanza	Relevancia	Observaciones
Tiempo de espera para la atención.	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Nivel de condiciones adecuadas del servicio.	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
Existe empatía en el servicio prestado.	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Gobernanza	Relevancia	Observaciones
Demostración de valores institucionales.	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Difusión de los servicios a través de los medios de comunicación.	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Nivel de personal capacitado.	11	4	4	4	

- Tercera dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Gobernanza	Relevancia	Observaciones
Nivel del personal identificado con la institución.	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Nivel de publicidad que utiliza para la difusión de los servicios.	15	4	4	4	
	16	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Gobernanza	Relevancia	Observaciones
Nivel de promoción auditiva y visual.	17	4	4	4	
	18	4	4	4	

Nivel de publicidad en redes.	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
	21	4	4	4	
	22	4	4	4	

Variable del instrumento: Calidad de servicio

- Primera dimensión: Tangibles

Indicadores	Íte m	Clarid d	Gobernol a	Relevanol a	Observaciones
Solicitudes y reclamos	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Beneficios	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Íte m	Clarid d	Gobernol a	Relevanol a	Observaciones
Acciones comerciales	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
Atención al cliente	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Íte m	Clarid d	Gobernol a	Relevanol a	Observaciones
Preferencias	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Satisfacción	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
Nivel de condiciones adecuadas del servicio.	14	4	4	4	
	15	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel del personal identificado con la institución.	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
Nivel de publicidad que utiliza para la difusión de los servicios.	18	4	4	4	
	19	4	4	4	

- Quinta dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención al cliente	20	4	4	4	
	21	4	4	4	
	22	4	4	4	



Motr. Michelangelo Arcila Olivera

DNI: 74280263

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Goble y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1998) (citados en Rodríguez et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Webb et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Nortwester & Lubinski, 1995, citados en Webb et al. (2003).
Ver : <https://www.revistainvestigacion.com/ind2017/ind2017-23.pdf> entre otra bibliografía

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	CARLOS BARBARAN VILLEGAS
Grado profesional:	Maestría () Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () () Más de 5 años (<u>X</u>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Enka Lisbet Ezpeza Gamarra D junior Anthony Linares Aguirre
Procedencia:	Guadalupe
Administración:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los padres de los estudiantes de la Institución Educativa N°89 Albújar y Guarniz de Guadalupe
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 03 dimensiones, de 15 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 05 dimensiones, de 06 indicadores y 22 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

Variable del instrumento: Gestión administrativa

- Primera dimensión: Planificación-control

Indicadores	Íte m	Clarid d	Gobernan a	Relevanci a	Observaciones
Tiempo de espera para la atención.	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Nivel de condiciones adecuadas del servicio.	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
Existe empatía en el servicio prestado.	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Íte m	Clarid d	Gobernan a	Relevanci a	Observaciones
Demostración de valores institucionales.	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Difusión de los servicios a través de los medios de comunicación.	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Nivel de personal capacitado.	11	4	4	4	

- Tercera dimensión: Organización

Indicadores	Íte m	Clarid d	Gobernan a	Relevanci a	Observaciones
Nivel del personal identificado con la institución.	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Nivel de publicidad que utiliza para la difusión de los servicios.	15	4	4	4	
	16	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Dirección

Indicadores	Íte m	Clarid d	Gobernan a	Relevanci a	Observaciones
Nivel de promoción auditiva y visual.	17	4	4	4	
	18	4	4	4	

Nivel de publicidad en redes.	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
	21	4	4	4	
	22	4	4	4	

Variable del instrumento: Calidad de servicio

- Primera dimensión: Tangibles

Indicadores	Ítem	Ciudad	Gobernadora	Relevancia	Observaciones
Solicitudes y reclamos	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Beneficios	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Ciudad	Gobernadora	Relevancia	Observaciones
Acciones comerciales	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
Atención al cliente	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

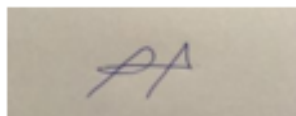
Indicadores	Ítem	Ciudad	Gobernadora	Relevancia	Observaciones
Preferencias	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Satisfacción	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
Nivel de condiciones adecuadas del servicio.	14	4	4	4	
	15	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Gobernabilidad	Relevancia	Observaciones
Nivel del personal identificado con la institución.	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
Nivel de publicidad que utiliza para la difusión de los servicios.	18	4	4	4	
	19	4	4	4	

- Quinta dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Gobernabilidad	Relevancia	Observaciones
Atención al cliente	20	4	4	4	
	21	4	4	4	
	22	4	4	4	



Mgtr. CARLOS BARBARAN VILLEGAS
DNI: 40636109

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de juicios que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Galbra y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en MacCabe et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Bubb et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Nouzeilles & Lubbano, 1995, citados en Bubb et al. (2003).

Ver : <https://www.civildelastareas.com/tesis/2017/03/2017-23.pdf> entre otra bibliografía

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Cuquituco Cotrina Lisseth
Grado profesional:	Maestría () Doctor () X
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional <u>X</u>
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () { } Más de 5 años (<u>X</u>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Erika Lisbet Ezola Gamarra DJunior Anthony Linares Aguirre
Procedencia:	Guadalupe
Administración:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los padres de los estudiantes de la Institución Educativa N°89 Albújar y Guarniz de Guadalupe
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 03 dimensiones, de 15 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 05 dimensiones, de 06 indicadores y 22 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

Variable del instrumento: Gestión administrativa

- Primera dimensión: Planificación-control

Indicadores	Ítem	Claridad	Gobernabilidad	Relevancia	Observaciones
Tiempo de espera para la atención.	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Nivel de condiciones adecuadas del servicio.	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
Existe empatía en el servicio prestado.	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Gobernabilidad	Relevancia	Observaciones
Demostración de valores institucionales.	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Difusión de los servicios a través de los medios de comunicación.	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Nivel de personal capacitado.	11	4	4	4	

- Tercera dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Gobernabilidad	Relevancia	Observaciones
Nivel del personal identificado con la institución.	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Nivel de publicidad que utiliza para la difusión de los servicios.	15	4	4	4	
	16	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Gobernabilidad	Relevancia	Observaciones
Nivel de promoción auditiva y visual.	17	4	4	4	
	18	4	4	4	

Nivel de publicidad en redes.	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
	21	4	4	4	
	22	4	4	4	

Variable del instrumento: Calidad de servicio

- Primera dimensión: Tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Gobernanza	Relevancia	Observaciones
Solicitudes y reclamos	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Beneficios	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Gobernanza	Relevancia	Observaciones
Acciones comerciales	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
Atención al cliente	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
	10	4	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

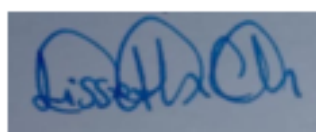
Indicadores	Ítem	Claridad	Gobernanza	Relevancia	Observaciones
Preferencias	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Satisfacción	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
Nivel de condiciones adecuadas del servicio.	14	4	4	4	
	15	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel del personal identificado con la institución.	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
Nivel de publicidad que utiliza para la difusión de los servicios.	18	4	4	4	
	19	4	4	4	

- Quinta dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención al cliente	20	4	4	4	
	21	4	4	4	
	22	4	4	4	



Matr. Chuquituco Cotrina Lisseth Katherine
DNI N° 70288240

PD.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y ~~Quillo~~ (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras ~~Quillo~~ y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en ~~Quillo~~ et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, ~~Quillo~~ et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (~~Quillo~~ & ~~Quillo~~, 1995, citados en ~~Quillo~~ et al. (2003).

Ver: <https://www.avisosdeasociacion.com/fecha/2017/fecha/2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,763	22

Anexo 6. Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización: I.E. N.º 89 Albújar y Guarniz	RUC: 20314511591
Nombre del Titular o Representante legal: Roberto Carlos Zapata Ortiz	
Cargo: Director	DNI:43780851

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio I.E. N° 89 Albújar y Guarniz 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Espinoza Gamarra, Erika Lisbet Linares Aguirre, Djunior Anthony	DNI: 71033431 70290895

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chepén, 05/06/2023 10:50 am

Firma y sello: 

Roberto Carlos Zapata Ortiz

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 7. Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Gestión administrativa y calidad de servicios en la I.E n°89 Albújar y Guarniz 2023.

Autores:

Espinoza Gamarra, Erika Lisbet

Linares Aguirre, Djunior Anthony

Escuela profesional: Administración.

Lugar de desarrollo del proyecto: Chepén, Perú.

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/ participantes de investigación.	La población/ participantes están claramente establecidos	----	La población/ participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución en el formato establecido.	Cuento documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito / La persona firmante no es apoderado / titular o gerente	No es necesario

			general de la empresa.	
3. Ha incluido el anexo correspondiente al consentimiento o asentamiento informado.	Ha incluido el anexo	----	No ha incluido el anexo	-----

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente

Dr. Miguel Bardales Cárdenas
Vicepresidente

Dr. José Germán Linares
Cazola
Vocal 1

Mgtr. Diana Lucila
Huamani Cajaleon
Vocal 2

Anexo 8. Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022- VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Gestión administrativa y calidad de servicios en la I.E n°89 Albújar y Guarniz 2023”, presentado por los autores Espinoza Gamarra, Erika Lisbet y Linares Aguirre, Djunior Anthony, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable¹ (X) observado () desfavorable ().

....., de del 2023

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya

**Presidente del Comité de Ética en Investigación Escuela Profesional de
Administración**

C/c

- Sr. Espinoza Gamarra, Erika Lisbet y Linares Aguirre, Djunior Anthony

¹*El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.*