



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución
educativa inicial “Sarita Colonia” Trujillo - 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Quispe Cabanillas, Marifet Jackeline (ORCID: 0000-0002-3061-392X)

ASESORES:

MBA. Aguilar Chávez, Pablo Valentino (ORCID: 0000-0002-8663-3516)

Dra. Otiniano León, Mabel Ysabel (ORCID: 0000-0002-0637-6717)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHEPÉN – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicar mi presente Tesis a DIOS que se encargó de hacer posible realidad esta historia que se forjo paso a paso, a pesar de las dificultades que se presentaron a lo largo de mi vida profesional, A mi padre Valdemaro Mario Quispe Terán, por ser mi mejor ejemplo de perseverancia para lograr cada una de mis metas y regalarme la más grande herencia que es mi carrera profesional mediante su esfuerzo día a día, por su apoyo emocional y su gran cariño incondicional, a mi Madre Gloria Flor Cabanillas Chomba y a mi Hermano Esteban Joel Quispe Cabanillas, quien tengo como ejemplo siendo el ya un profesional y ser motivación constante en mi carrera profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiar cada paso de mi carrera, y permitirme haber llegado a este momento importante de mi vida.

Agradecer a mi familia por su gran apoyo en mi carrera profesional, a mi asesor Pablo Valentino Aguilar Chávez por su apoyo incondicional, por los conocimientos compartidos y por su excelente personalidad y carisma que lo caracteriza.

Y agradecer a La Institución Educativa Inicial Sarita Colonia de Trujillo por haberme permitido darme su apoyo para realizar mi Tesis.

Agradecer a mis profesores en general quienes fueron parte de cada paso de mi formación profesional, a la Universidad Cesar Vallejo, por brindar el apoyo a cada estudiante y permitir alcanzar mi meta satisfactoriamente.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice De Tablas	v
Resumen	vi
<i>Abstract</i>	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	10
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población y muestra	15
3.4 Técnica e Instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos.....	16
3.6 Método de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	

Índice De Tablas

Tabla 1 <i>Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio de la institución sarita colonia Trujillo,2021</i>	18
Tabla 2 <i>Nivel De Gestión Administrativo en la Institución Educativa Inicial De Trujillo,2021</i>	19
Tabla 3 <i>Nivel De Calidad De Servicio De Una Institución Educativa Inicial De Trujillo,2021</i>	20
Tabla 4 <i>Correlación entre calidad de servicio y planificación de la institución sarita colonia Trujillo,2021</i>	21
Tabla 5 <i>Correlación entre calidad de servicio y organización de la institución sarita colonia Trujillo,2021</i>	22
Tabla 6 <i>Correlación entre calidad de servicio y control de la institución sarita colonia Trujillo,2021</i>	22
Tabla 7 <i>Correlación entre calidad de servicio y dirección de la institución sarita colonia Trujillo,2021</i>	23
Tabla 8 <i>Correlación entre calidad de servicio y rendimiento de la institución sarita colonia Trujillo,2021</i>	24
Tabla 9 <i>Prueba de normalidad para los datos de la muestra</i>	46

Resumen

El presente informe de tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo, 2021. La investigación fue de tipo no experimental y se enmarcó en un enfoque cuantitativo, su diseño quedó establecido como correlacional, además se empleó el criterio de población muestra, quedando conformada por 25 padres de familia. En cuanto a las técnicas e instrumentos, se empleó la encuesta y se aplicó un cuestionario para cada variable. Los resultados revelaron un p valor mayor a 0.05, rechazando la hipótesis nula, por consiguiente, se logró determinar que existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Institución Educativa Inicial Sarita Colonia Trujillo 2021. Luego de aplicar el estadístico se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho=0,622$, por lo que se concluye que existe una relación positiva alta entre gestión administrativa y calidad de servicio.

Palabras clave: Gestión Administrativa, planificación, dirección, control y calidad de servicio.

Abstract

The objective of this thesis report was to determine the relationship between administrative management and quality of service at the Sarita Colonia school in Trujillo, 2021. The research was non-experimental and was framed in a quantitative approach, its design was established as correlational, and the sample population criterion was used, consisting of 25 parents. As for the techniques and instruments, a survey was used and a questionnaire was applied for each variable. The results revealed a p-value greater than 0,5 rejecting the null hypothesis; therefore it was determined that there is a relationship between administrative management and quality of service at the Sarita Colonia Trujillo 2021 Initial Educational Institution. After applying the statistic, a correlation coefficient $Rho=0,622$ was obtained, which leads to the conclusion that there is a high positive management and service quality.

Keywords: administrative management, planning, direction, control and service quality.

I. INTRODUCCIÓN

Se ha observado que la gestión educativa, en América Latina, en los últimos años ha cobrado una trascendencia mayor en el mundo, en especial en países más desarrollados donde día a día se suscitan problemas que guardan relación con la administración de la educación, el desequilibrio de la organización, la incompetencia para dirigir algunas organizaciones educativas, etc. Estos eventos denotan que no hay un trabajo riguroso en materia de optimización de la gestión administrativa, situación que hace notar la carencia de capacidades administrativas y directivas del personal jerárquico que toma las decisiones, no se aprecia un adecuado plan estratégico de las instituciones educativas, a ello se le adhiere los problemas a nivel de clima laboral.

Las entidades educativas peruanas no han superado sus problemas relacionados en temas administrativos, estos establecimientos, suelen tener muchas dificultades en su organización administrativa. Los continuos cambios de director se deben a razones diversas, como los cambios a otras instituciones en la modalidad de traslado, el abandono de cargo puesto que labor del director se torna demandante y supera sus capacidades o por cuestiones políticas dada su dependencia de la Dirección Regional, no obstante no se conoce la percepción de variables sensibles como la gestión administrativa y calidad del servicio, existe un desequilibrio organizacional que no se solucionan pese a lo largo del tiempo transcurrido, esto debido a la incompetencia de las autoridades educativas que tuvo como efecto el fastidio de los docentes y padres de familia que además han denunciado las irregularidades e injusticias al interior de la administración de la institución.

Se ha evidenciado que en el Perú la calidad del servicio de las instituciones educativas han sido impactadas, debiendo adecuarse a las nuevas restricciones del gobierno, es decir implementar un servicio educativo con nuevas tecnologías, como es el caso de la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo. Por lo expuesto se formuló la siguiente interrogante:

¿Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo?

De acuerdo a los criterios propuestos, se buscó establecer la influencia de la gestión administrativa en el servicio de calidad educativa de la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo, para ello se utilizaron encuestas, las cuales ayudaron a la planeación de propuestas de solución en favor de dicha organización educativa, para que se pueda encaminar al directivo hacia una efectiva gestión administrativa, logrando cumplir con su metas y disposiciones. Otro motivo que realza la importancia del presente estudio es que su desarrollo permitió la generación de nuevos conocimientos sobre gestión administrativa y calidad de servicio en el ámbito educativo, dada la coyuntura actual, además se utilizarán técnicas e instrumentos respetando el método científico.

Para la presente investigación se buscó el siguiente objetivo general con lo que se pretendió determinar la relación de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo, para ello se buscó determinar el nivel de gestión administrativa, y de la variable calidad de servicio, y de manera específica posteriormente se analizaron las dimensiones de la gestión administrativa y su relación con la variable calidad de servicio.

Considerando la información obtenida en investigaciones, se planteó como hipótesis de investigación que: existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo, y como hipótesis nula se descartó la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio.

II. MARCO TEÓRICO

Por otro lado, con respecto a los trabajos previos, a nivel internacional tenemos a Rocafuerte (2019), quien estudió la gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul, parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena, en cuanto al tipo de investigación fue correlacional, con enfoque mixto, enmarcado en un estudio de diseño no experimental, en cuanto a su población de estudios fueron 25 personas, al finalizar la investigación tuvo como resultados que: La Gestión Administrativa en la cooperativa Mar Azul no es adecuada, debido a que los procesos administrativos no se cumplen de manera íntegra, en consecuencia, el nivel de calidad percibida por los usuarios es deficiente.

Mientras que Coloma (2019), investigó la Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador, en cuanto al tipo investigación optó por un diseño descriptivo y corte transversal, con técnicas documentales de recolección de información obtenidas del sistema de registro diario automatizado de consultas y atenciones ambulatorias, (REDACAA). La muestra quedó conformada por 524 usuarios. Cuyos resultados fueron: que la gestión administrativa y la calidad, son bases conceptuales para este proyecto, dentro del cual se debe garantizar la presencia de una gestión administrativa armónica, determinada por cumplir y alcanzar los objetivos en el tiempo establecido, amerita la presencia de un administrador competente, cuyas capacidades y destrezas gerenciales hagan posible redimensionar el hecho administrativo.

A nivel nacional tenemos a Rodríguez (2019), quien estudió la Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales - San Martín 2017, Lima, en cuanto al tipo de investigación fue de enfoque Cuantitativo, con alcance descriptivo - correlacional, y se llevó a cabo con una muestra compuesta de 100 padres y 100 estudiantes. Al finalizar esta investigación pudo concluir que: Efectivamente sí se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo de la institución educativa María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales-San Martín 2017.

Panduro (2019). desarrollaron un artículo científico denominado Desempeño laboral y gestión administrativa de la Universidad Privada de Pucallpa, 2018-2019, su objetivo fue determinar la relación existente entre el desempeño laboral y la gestión administrativa de la Universidad Privada de Pucallpa, 2018-2019. Con respecto a su metodología utilizó un diseño descriptivo correlacional, teniendo en cuenta como muestra a 32 trabajadores administrativos. encontró que: el desempeño laboral se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la Universidad Privada de Pucallpa, 2018-2019.

A nivel local encontramos a Sánchez (2020). quien realizó una investigación titulada Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área de Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019, su diseño de investigación fue correlacional, la población de su estudio estuvo constituida por 50 colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Urbano.

Al término de su investigación pudo concluir que: existe correlación positiva y significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio, de acuerdo con el coeficiente de Spearman $Rho=0.478$.

Vigo et al, (2020). Realizó un artículo científico denominado Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo, su estudio fue de tipo descriptivo, de corte transversal, en cuanto a su muestra esta se conformó por 524 usuarios.

Según el estudio concluyó que existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente. A la vez existe relación entre cada una de las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del cliente en todas las dimensiones como son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

López (2016). define a la gestión administrativa como los procesos que aplican los directivos en función de lograr los objetivos y metas de la organización en un tiempo determinado, asimismo la gestión permite organizar los esfuerzos con los recursos que se dispone, mediante estrategias administrativas por lo cual estos dos conceptos son complementarios en una proyección a futuro crecimiento.

Según Mendoza Briones (2017). La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los

objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

Para Ramírez (2016). La incorporación de un nuevo modelo de gestión administrativa propone una evaluación preliminar y exhaustiva de la situación actual, de tal forma que se conozcan todos y cada uno de los procesos administrativos desarrollados dentro de la institución y los elementos que intervienen en ellos, tanto personal, como material. “

Gonzales (2020). La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas. La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control.

Yavar (2016). La administración en sí está referida a muchos aspectos, mayormente estudiada para identificar las actividades en una organización y empresa, pero la gestión administrativa en la educación está definida en base a las funciones del directivo.

Según Chiavenato (2016) Las dimensiones de la gestión administrativa son la planeación, organización, dirección y control. p. 180. En cuanto a la planeación es la fase de ideación, es decir es el momento en que el administrador lleva a cabo una estrategia donde se van gestando las metas que la empresa debe lograr, también se describen los resultados que la empresa debería de obtener con esta estrategia. p. 180. Con respecto a los tipos de planeación, encontramos a Cassutti (2016). La planeación estratégica: Especifica las actividades organizacionales y la asignación de recursos necesarios para que se puedan alcanzar los objetivos, los cuales pueden ser a largo plazo, las estrategias son manejadas por la alta gerencia y las de nivel medio.

Cassutti (2016). Planeación táctica: la administración media es la responsable de este tipo de planeación, pretenden alcanzar los objetivos tácticos de plazo medio y al mismo tiempo busca dar respuesta, al objetivo estratégico, su proceso pretende alcanzar las diversas acciones trazadas a nivel estratégico. La planeación operativa, es llevada a cabo por los administradores de primera línea, están

relacionados directamente con las actividades diarias de la organización, cumplen con los objetivos a corto plazo, y entran en coordinación con la planeación descrita líneas arriba.

Con respecto a la organización, para David (2016); esta dimensión tiene como finalidad coordinar las actividades de subordinación, además determina la asignación de funciones, y quien es responsable de informar o reportar estas actividades. No obstante, son numerosas las empresas que denotan una buena organización, logrando competir con éxito ante sus rivales.

Por otro lado, la dirección según Koontz (2016), establece la diferencia entre el concepto de dirección y el de liderazgo, no obstante al hablar de un buen gerente se menciona que demuestre un liderazgo efectivo, además dirigir es la labor principal que desempeña el gerente, es más el trabajo de administrar que el de solo dirigir, como se sustenta en líneas arriba, el administrador debe lograr una planeación cuidadosa, crear una estructura organizacional, dirigida al logro de objetivos por parte de los empleados; así como también, la integración de los mismos. Además, se encarga de la medición y corrección del desempeño de los colaboradores, recurriendo al control. p. 121.

En cuanto al control, para Chiavenato (2016) consiste principalmente en supervisar que las actividades que se han planeado, logre los resultados esperados, dichos resultados son previamente previstos, y necesitan que alguien los controla, entonces al hablar de control nos estamos refiriendo a una serie de aspectos como objetivos, planes ya que no son controlables si no hay planes, mientras los plazos sean más extensos y complejos se necesitará el control. p. 389.

El Rendimiento, según Krolrec (2015) es la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. El beneficio o el provecho que brinda algo o alguien también se conoce como rendimiento. Cabe destacar que el rendimiento también se encuentra vinculado al de eficiencia o al de efectividad.

Calidad de servicio, según Moreno (2018) se ha ido consolidando como un fenómeno ampliamente tratado por los investigadores. Las calidades en los servicios sostienen que a medida que las organizaciones confrontan las nuevas competencias exigidas por los mercados a nivel Mundial, la apertura y el progreso

de tecnología requieren con mayor disposición la permanencia de un capital humano apto y disponible en lugares y momentos específicos. Aunado a esto, el capital humano, posee una función relevante para el cumplimiento de los objetivos planeados por la gerencia, ellos requieren de una planificación equilibrada que considere todos los recursos disponibles y necesarios para la empresa.

Estos servicios pueden constituir en prestaciones muy variadas, tales como atención domiciliaria a ancianos, atención y cuidado de menores, planes para desincentivar el consumo de diversos tipos de drogas, prestaciones de contenido económico como las destinadas a la protección de pensionista y la tercera edad, a la protección de disminuidos, de menores, a la integración social y otras.

Para Sánchez (2021). El servicio es un conjunto de actividades que determinan el comportamiento orientado a satisfacer al cliente en relación con sus intereses, Un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado. Los servicios de calidad se encuentran orientados a satisfacer los derechos, necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios; facilitando además el cumplimiento de sus obligaciones; los servicios mejorados deben ser estructurados conforme a la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios y su metodología vigente (trabajo.gob.ec, 2021).

Moya (2016). determina que las organizaciones de cualquier tipo (empresas, privadas, públicas, sociales, etc.), tratan de incorporar metodologías que les ayuden a medir los niveles de satisfacción de sus clientes, ya que de esta forma se aseguran de seguir formando parte de las preferencias y más aún, buscar la forma de que estos.

Morocho et al., (2018). La calidad del servicio pasa por la satisfacción que experimentan los usuarios o clientes, para ello deben de considerarse una serie de aspectos, los cuales conforman las dimensiones de la calidad de servicio, entre algunos de ellos tenemos.

Elementos tangibles: Tales como la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y la apariencia física de las personas.

Capacidad de respuesta: Es la capacidad de ofrecer un servicio al cliente con rapidez, cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, las oportunidades de servir a los usuarios aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.

Seguridad: Engloba los criterios de:

- Profesionalidad, entendida como la posesión por las personas de las actividades y las aptitudes necesarias para la prestación correcta del servicio.
- Cortesía, entendida como amabilidad, atención, consideración y respeto con que el cliente es tratado por el personal de contacto.
- credibilidad, indicativa a la veracidad y honestidad de prestación de servicio.

Fiabilidad: se define como la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios (Parasuraman, y Berry 1988).

Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado y adaptado al gusto del cliente (Parasuraman, y Berry 1988).

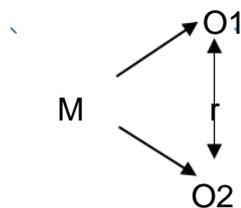
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación aplicada

No experimental de corte transversal, se trabajó con un estudio correlacional porque permitió ver la relación que hay entre estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores.

La investigación correlacional simple es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables. Entiende y evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña (Questionpro.com, 2021).



M= Muestra: Padres de familia de la I.E.I “SARITA COLONIA”

O1= Observación de la variable 1: Gestión administrativa

O2= Observación de la variable 2: Calidad de servicio

r = Relación entre las variables

3.2 Operacionalización de variables

Variable 1: Gestión administrativa

La gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa. (Helmut, 2021).

Variable 2: Calidad de servicio

La calidad de servicio es la atención prestada conformada por personas para los consumidores y usuarios que quieren gozar del servicio es interpretarlo como y cuáles son las necesidades de nuestros clientes como es que lo percibe (Giese y Cote, 2019).

3.3 Población y muestra

Población

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación (Tamayo, 2012).

La población estuvo conformada por 25 padres de familia de la institución educativa inicial sarita colonia de Trujillo.

Muestra

Es el subconjunto representativo y finito que se obtiene al extraer un fragmento de la población con la que se realiza el estudio (Hurtado, 2016).

La muestra tuvo las mismas características y cantidad que la población, por ello se trabajó con 25 padres de familia.

Muestreo.

No se realizó muestreo, puesto que la elección de la muestra fue de tipo criterial.

3.4 Técnica e Instrumento

Técnica

Encuesta

Instrumento

El instrumento utilizado será un cuestionario para medir la variable gestión administrativa y un segundo cuestionario de calidad de servicio.

Validez

La validez se realizó a través del juicio de expertos entre ellos son 1 metodólogo y dos administradores.

Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad estadística se aplicó una prueba piloto de 25 padres de familia que hayan recibido la atención de la institución educativa Sarita colonia, utilizando el alfa de Cronbach, teniendo como resultado 0.950 para la variable gestión administrativa y 0.925 para la segunda variable calidad de servicio lo cual indica que ambos instrumentos son confiables.

3.5 Procedimientos

Se emitió un documento a la dirección de la I.E.I Sarita colonia solicitando el permiso para realizar el trabajo de investigación. Se administrará un cuestionario de gestión administrativa conformada por 19 ítems de respuesta múltiple, para la variable calidad de servicio un cuestionario formado por 20 ítems, de respuesta múltiple.

Se aplicó el cuestionario y luego de ello con la información recolectada se pasará a codificar cada respuesta y por ende a tabularla en una base de datos, luego de tabular la información en una hoja de Excel se procesa la información utilizando cuadros y gráficos estadísticos y luego los datos serán ingresados al programa IBM SPSS ver.25 para poder medir la influencia de ambas variables usando una técnica estadística.

3.6 Método de análisis de datos

Se utilizaron hojas de cálculo de Excel para la presentación de resultados.

Para presentar los resultados se utilizarán tablas de frecuencia y figuras estadísticas (gráficos de barras).

Se utilizó el programa estadístico IBM SPSS ver.25, donde se analizará la relación de las variables utilizando la prueba de normalidad para determinar cuál es la técnica estadística inferencial apropiada para medir la relación de las variables.

Para el análisis inferencial, se utilizó la prueba estadística rho de Spearman, que permitió determinar la relación de las variables, también se usó la prueba de

normalidad de SHAPIRO WILK con lo cual se estableció el índice de normalidad en ambas variables.

3.7 Aspectos éticos

El presente estudio ha respetado las normas éticas y morales de un trabajo de investigación, además se ajusta al método científico y se halla libre de plagio. También se manejó con total confidencialidad los datos de los encuestados y procedimientos de la institución.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados de los objetivos específicos:

Objetivo específico 1:

Determinar el nivel de gestión administrativa en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo.

Tabla 1

Nivel de Gestión Administrativo en la Institución Educativa Inicial De Trujillo,2021.

Nivel	Padres	%
Deficiente	1	4%
Regular	9	36%
Eficiente	15	60%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 1, se observa que el 60% de los padres de familia de la institución educativa inicial Sarita Colonia de la ciudad de Trujillo en el 2021 manifiestan que la gestión administrativa es eficiente, el 36% que es regular y que el 4% es deficiente.

Objetivo específico 2:

Determinar el nivel de calidad de servicio en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo.

Tabla 2

Nivel de Calidad De Servicio De Una Institución Educativa Inicial De Trujillo,2021

Nivel	PADRES	%
Deficiente	2	8%
Regular	11	44%
Eficiente	12	48%
Total	25	100%

Interpretación: En la tabla 2, se observa que el 48% de los padres de familia de la institución educativa inicial Sarita Colonia de la ciudad de Trujillo en el 2021, manifiestan que la calidad de servicio es eficiente, el 44% que es regular y que el 8% es deficiente.

Objetivo específico 3:

Determinar la relación entre la dimensión planificación y la calidad de servicio en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo.

H0: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la institución educativa inicial sarita colonia, Trujillo 2021 H1: Existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio de la institución educativa inicial sarita colonia, Trujillo 2021.

Tabla 3

Correlación entre calidad de servicio y planificación de la institución sarita colonia Trujillo,2021.

		CALIDAD DE SERVICIO		
		PLANIFICACION		
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1.000	0.889
		Sig. (bilateral)		0.034
		N	25	25
	PLANIFICACION	Coeficiente de correlación	0.889	1.000
		Sig. (bilateral)	0.034	
		N	25	25

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

Interpretación: En la tabla 3 se observa que el p valor es mayor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, de esta manera se determina que existe relación entre calidad de servicio y planificación de la institución educativa inicial sarita colonia Trujillo 2021. asimismo, se ha obtenido el coeficiente de correlación que tuvo como resultado $Rho=0,889$ esto quiere decir que la relación es positiva alta.

Objetivo específico 4:

Determinar la relación entre la dimensión organización y la calidad de servicio en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo.

H0: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la institución educativa inicial sarita colonia, Trujillo 2021 H1: Existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio de la institución educativa inicial sarita colonia, Trujillo 2021.

Tabla 4

Correlación entre calidad de servicio y organización de la institución sarita colonia Trujillo,2021.

		CALIDAD DE SERVICIO ORGANIZACION		
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1.000	0.766
		Sig. (bilateral)		0.041
		N	25	25
	ORGANIZACION	Coeficiente de correlación	0.766	1.000
		Sig. (bilateral)	0.041	
		N	25	25

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

Interpretación: En la tabla 4, se observa que el p valor es mayor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, de esta manera se determina que existe relación entre calidad de servicio y organización de la institución educativa inicial sarita colonia Trujillo 2021. asimismo, se ha obtenido el coeficiente de correlación que tuvo como resultado $Rho=0,766$ esto quiere decir que la relación es positiva alta.

Objetivo específico 5:

Determinar la relación entre la dimensión control y la calidad de servicio en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo.

H0: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la institución educativa inicial sarita colonia, Trujillo 2021 H1: Existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio de la institución educativa inicial sarita colonia, Trujillo 2021.

Tabla 5

Correlación entre calidad de servicio y control de la institución sarita colonia Trujillo,2021

		CALIDAD DE		
		SERVICIO		CONTROL
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1.000	0.654
		Sig. (bilateral)		0.022
		N	25	25
	CONTROL	Coefficiente de correlación	0.654	1.000
		Sig. (bilateral)	0.022	
		N	25	25

Fuente: Datos obtenidos de la muestra.

Interpretación: En la tabla 5, se observa que el p valor es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, de esta manera se determina que existe relación entre calidad de servicio y control de la institución educativa inicial sarita colonia Trujillo 2021. asimismo, se ha obtenido el coeficiente de correlación que tuvo como resultado $Rho=0.654$ esto quiere decir que la relación es positiva.

Objetivo específico 6:

Determinar la relación entre la dimensión dirección y la calidad de servicio en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo.

H0: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la institución educativa inicial sarita colonia, Trujillo 2021 H1: Existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio de la institución educativa inicial sarita colonia, Trujillo 2021.

Tabla 6

Correlación entre calidad de servicio y dirección de la institución sarita colonia Trujillo,2021

		CALIDAD DE		
		SERVICIO	DIRECCION	
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1.000	0.709
		Sig. (bilateral)		0.024
		N	25	25
	DIRECCION	Coeficiente de correlación	0.709	1.000
		Sig. (bilateral)	0.024	
		N	25	25

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

Interpretación: En la tabla 6, se observa que el p valor es mayor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, de esta manera se determina que existe relación entre calidad de servicio y dirección de la institución educativa inicial sarita colonia Trujillo 2021. asimismo, se ha obtenido el coeficiente de correlación que tuvo como resultado $Rho=0,709$ esto quiere decir que la relación es positiva alta.

Objetivo específico 7:

Determinar la relación entre la dimensión rendimiento y la calidad de servicio en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo.

H0: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la institución educativa inicial sarita colonia, Trujillo 2021 H1: Existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio de la institución educativa inicial sarita colonia, Trujillo 2021.

Tabla 7

Correlación entre calidad de servicio y rendimiento de la institución sarita colonia Trujillo,2021

			CALIDAD DE SERVICIO	RENDIMIENTO
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1.000	0.766
		Sig. (bilateral)		0.033
		N	25	25
	RENDIMIENTO	Coefficiente de correlación	0.766	1.000
		Sig. (bilateral)	0.033	
		N	25	25

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

Interpretación: En la tabla 7, se observa que el p valor es mayor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, de esta manera se determina que existe relación entre calidad de servicio y rendimiento de la institución educativa inicial sarita colonia Trujillo 2021. asimismo, se ha obtenido el coeficiente de correlación que tuvo como resultado $Rho=0,766$ esto quiere decir que la relación es positiva alta.

4.2 Resultados del objetivo general:

Determinar la relación de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo

H0: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la institución educativa inicial sarita colonia, Trujillo 2021 H1: Existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio de la institución educativa inicial sarita colonia, Trujillo 2021.

Tabla 8

Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio de la institución sarita colonia Trujillo,2021.

			GESTION ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1.000	,622
		Sig. (bilateral)		0.048
		N	25	25
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,622	1.000
		Sig. (bilateral)	0.048	
		N	25	25

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

Interpretación: En la tabla 8, se observa que el p valor es mayor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, de esta manera se determina que existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio de la institución educativa inicial sarita colonia Trujillo 2021. asimismo, se ha obtenido el coeficiente de correlación que tuvo como resultado $Rho=0,622$ esto quiere decir que la relación es positiva alta.

V. DISCUSIÓN

Se consideró como primer objetivo, determinar el nivel de gestión administrativa en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo, teniendo como resultados que el 60% de los padres de familia considera que el nivel de gestión administrativa en la institución educativa inicial Sarita Colonia de la ciudad de Trujillo en el 2021, es eficiente, mientras que el 36% manifiestan que la gestión administrativa es regular y solo el 4% menciona que es deficiente.

En el segundo objetivo específico, determinar el nivel de calidad de servicio en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo, teniendo como resultados que el 48% de los padres de familia considera que la calidad del servicio en la institución educativa inicial Sarita Colonia de la ciudad de Trujillo en el 2021, es eficiente, estos resultados obtenidos se corroboran con el trabajo de Vigo et. al. (2020), quien estudio la satisfacción y la calidad de servicio, al término de su estudio puedo encontrar que todos los clientes atendidos en el centro de análisis clínicos se ubican en un nivel alto en calidad de servicio.

En el tercer objetivo específico, determinar la relación entre la dimensión planificación y la calidad de servicio en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo, teniendo como resultados que existe relación entre calidad de servicio y planificación de la institución educativa inicial Sarita Colonia, Trujillo 2021, con un coeficiente de correlación que tuvo como resultado $Rho=0,889$ esto quiere decir que la relación es positiva alta, del mismo modo Tapian (2017), en su investigación encontró que existe relación significativa y positiva entre el nivel de planear y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016, por tanto la hipótesis fue válida.

En el cuarto objetivo específico, en la presente investigación se consideró, Determinar la relación entre la dimensión organización y la calidad de servicio en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo, teniendo como resultado se denota que existe relación entre calidad de servicio y organización en la Institución Educativa Inicial Sarita Colonia, Trujillo 2021, se ha obtuvo un coeficiente de correlación $Rho=0,766$ esto quiere decir que la relación es positiva alta. Asimismo, Tapían (2017), en su trabajo de investigación, logro determinar que

existe relación significativa y positiva entre el nivel de organizar y la calidad de servicio de los usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016, por tanto, la hipótesis fue válida.

En el quinto objetivo específico que se planteó en la investigación se consideró, Determinar la relación entre la dimensión control y la calidad de servicio en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo. teniendo como resultado que existe relación entre calidad de servicio y control en la Institución Educativa Inicial Sarita Colonia, Trujillo 2021. asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación cuyo resultado Rho fue igual a 0.654, esto quiere decir que la relación es positiva.

En el sexto objetivo específico, en la presente investigación se consideró, Determinar la relación entre la dimensión dirección y la calidad de servicio en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo, teniendo como resultado que existe relación entre calidad de servicio y dirección de la institución educativa inicial sarita colonia Trujillo 2021. asimismo, se ha obtenido el coeficiente de correlación que tuvo como resultado $Rho=0,709$ esto quiere decir que la relación es positiva alta. Mediante la investigación de Tapían (2017) logro determinar que existe relación significativa y positiva entre el nivel de dirigir y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016, por tanto, la hipótesis en investigación fue válida.

Como séptimo objetivo específico que se planteó en la investigación se consideró, Determinar la relación entre la dimensión rendimiento y la calidad de servicio en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo, teniendo como resultado que existe correlación significativa en medio de gestión administrativa y dimensión rendimiento con un coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0.766$ y una Significancia Bilateral= 0.033 , a un nivel de significancia del 1%. el cual, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. Nuestros resultados se contrastan con el estudio desarrollado por Tipia (2017), quien abordo la relación entre la calidad de servicio y la dimensión rendimiento de la gestión administrativa, al término de su trabajo de tesis encontró un coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0.474$ y una significancia

Bilateral=0.001, a un nivel de significancia del 1%, concluyendo que se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

En el objetivo general se consideró, determinar la relación de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo, teniendo como los resultados que arrojan un coeficiente de correlación que tuvo como resultado $Rho=0,622$ esto quiere decir que la relación es positiva alta, del mismo modo Sánchez (2020) estudio la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio, encontrando que existe una correlación positiva y significativa entre sus variables de estudio, obtuvo un coeficiente de Spearman $Rho=0.478$, rechazo su hipótesis nula; no obstante estos datos se corroboran con el trabajo de Rocafuerte (2019), quien estudio gestión administrativa, y su relación con la calidad de servicio; su investigación refiere que el nivel de calidad percibida por los usuarios que constituyeron su población es regular, debido a las deficiencias que existen en cuanto al estado de las unidades, la seguridad, el tiempo de espera y el trato que brindan a la ciudadanía., además su trabajo permitió demostrar que existe alta relación entre la Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la cooperativa Mar Azul, es to significa que a mayor nivel de gestión, mayor será la calidad del servicio, de la misma manera Tapían (2017) quien desarrollo un estudio correlacional entre calidad de servicio y gestión administrativa, pudo encontrar que existe relación significativa y positiva entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus, aceptando que la hipótesis de estudio fue válida.

Otra explicación del porque se percibe eficiencia en la calidad de servicio de la Institución Educativa Inicial Sarita Colonia, que se encuentra que el servicio es un conjunto de actividades que determinan el comportamiento de la organización, y se encuentran orientados a satisfacer al cliente en relación con sus intereses, en este caso a los padres de familia, quienes valoran el servicio desde diferentes ámbitos, entre los cuales encontramos el ámbito económico, el hecho que la entidad logre de alguna manera cubra las expectativas de sus usuarios, en términos empresariales nos referimos a la acción o conjunto de

actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.

Por último, los servicios de calidad se encuentran orientados a satisfacer los derechos, necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios; facilitando además el cumplimiento de sus obligaciones; los servicios mejorados deben ser estructurados conforme a la norma técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicio y su metodología vigente.

VI. CONCLUSIONES

1. Para iniciar, la gestión administrativa de la institución educativa inicial sarita colonia se encuentra actualmente en un nivel regular, lo que indica que, sus procesos administrativos no han tenido gran impacto en los usuarios, a causa de la falta de objetivos claros, procesos administrativos largos y falta de control en sus actividades y proyectos, reflejando así, una gestión regular en la percepción de los usuarios.
2. Asimismo, las personas evaluadas de la institución educativa inicial sarita colonia responden que se encuentra en un nivel regular, siendo así para la población de sumo interés ya que son dependientes al nivel administrativo de las autoridades de la institución.
3. El principal proceso administrativo es la planificación, siendo uno de los primeros pasos para que se hayan logrado obtener los resultados de la investigación, determinando así los planes específicos del nivel administrativo que existe en la institución educativa sarita colonia.
4. Otro de los procesos, como la organización, encargada de agrupar las actividades planeadas y guardando relación con la calidad de servicio que hay en la institución educativa sarita colonia, logrando así uno a uno los objetivos planteados en la investigación siendo así relevante para los usuarios, ya que estos procesos administrativos se manejan con celeridad y eficiencia, la población tendrá mayor interés en procesos como el acceso a la información pública, la constitución de asociaciones y servicios que a la larga, aumentan el nivel participativo de la comunidad.
5. Uno de los procesos como es la dirección, siendo un conjunto de funciones existentes en la institución educativa sarita colonia, busca que se tomen tanto decisiones y estrategias que sean más favorables, por ello el proceso administrativo de la Institución Educativa Inicial Sarita Colonia, alcanza una relación con la calidad de servicio, ya que, en este proceso se lleva a cabo los objetivos, y los usuarios logran percibir la ejecución de las obras y proyectos que se planearon conjuntamente, en el proceso de planificación. En este punto la ciudadanía logra calificar a sus autoridades según el nivel de dirección que ellos posean, comprobando así, una clara relación entre ambas partes.

6. Uno de los procesos importantes es el control siendo este quien oriente, mida, evalúe y corrija el desempeño de la gestión administrativa en la institución educativa Sarita Colonia manejado por el director de Institución, con el propósito de garantizar así el cumplimiento de cada uno de los objetivos alcanzados en la institución logrando así poder ser eficiente.
7. Además, la gestión administrativa guarda relación con la calidad de servicio en la Institución Educativa Inicial Sarita Colonia, esto quiere decir que, si la gestión del director tiene un regular nivel administrativo, y maneja los recursos de forma regular, para poder mejorar las expectativas de los padres de familia será necesario que mejore cada uno de sus procesos teniendo, así como resultado un mejor servicio y de manera eficiente.

VII. RECOMENDACIONES

Habiendo analizado los resultados en esta investigación, se plantean las siguientes recomendaciones al director de Institución Educativa Inicial Sarita Colonia:

Diseñar un plan estratégico que defina claramente sus propósitos misionales (objetivos, misión, visión, valores institucionales) que direccionen las tareas administrativas de la institución educativa inicial Sarita Colonia; y, por ende, la mejora continua del servicio educativo que ofrece.

Planificar y realizar charlas internas por parte del director en la institución educativa, para que se den a conocer las debilidades que están teniendo en la gestión administrativa, con el fin de brindar una mejor calidad de servicio a los padres de familia.

Se recomienda fortalecer el control de la gestión administrativa creando grupos del personal administrativo que haya sido capacitado para así poder supervisar que las actividades que se han planeado, logre los resultados esperados y lograr la mejora de la calidad de servicio en la institución educativa inicial Sarita Colonia.

Finalmente Se sugiere a las autoridades de la Institución Educativa Sarita Colonia que haya un mayor involucramiento de los colaboradores Es importante poner un mayor énfasis en la mejora de la gestión administrativa, promoviendo el trabajo en equipo, contando con el liderazgo del director, motivando el espíritu de trabajo y colaboración de los docentes y personal administrativo, lo cual genera una comunicación más fluida, que facilitara las sugerencias oportunas hacia la dirección; por parte del personal administrativo.

REFERENCIAS

- Agudelo, & Valencia. (2018). Knowledge management, an organizational politics for today's company. *SCIELO*, 1-9.
- Arnoletto, E. (2014). *Fundamentos de la Administración de Organizaciones*. Córdoba Argentina: EUMED.
- Altinay, F., Altinay, Z., Dagli, G., & Cifci, M. (2018). Evaluation of administrative and supervisory performance of the directors of Special Education Institutions according to the teachers. *Quality & Quantity*, 52(2), 1275-1286. <https://doi.org/10.1007/s11135-018-0699-4>.
- Arruat, L. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Escuela de Administración y Negocios*, 1-20.
- Asqui, V. (2018). La gestión organizacional y su incidencia en los procesos de producción de carrocerías en Tungurahua. *Universidad Tecnica de Ambato*, 1-14.
- Alpecorp S.A., 2018. Revista de Investigación Valor Agregado, 4-14.
doi: <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Castillo, E. (2020). Identificación de tendencias en la implementación de sistemas de gestión organizacional en Colombia. *Universidad Snato Tomas*, 1-15.
- Canga, Alarcon, & Pedraja. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Scielo*, 2-7.
doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>.

Cassutti. (2016). Introduction to administration. Facultad de administración, Universidad Nacional de Cordova.

Coloma. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer. DE MALARIOLOGÍA Y SALUD AMBIENTAL, 1-3.
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma%20Espinoza%20Sandra%20%281%29.pdf>

Chiavenato, I. (2014). Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones. México: McGraw-Hill Interamericana.

Cárdenas-Gutiérrez, C., Farías-Martínez, G. M., & Méndez-Castro, G. (2017). ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la innovación educativa?: Un estudio de caso en educación superior. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 15(1), 19-35.
doi: 10.15366/reice2017.15.1.002.

Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing Science*.
<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Helmut. (2021). Gestion administrativa. Lidefer. Obtenido de <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa>.

Huaman, E. (2018). *La Gestión Administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Cajamarca, 2018*. (Tesis para optar el título profesional de Administración). Universidad Privada Del Norte, Cajamarca.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13063/Huam%C3%A1n%20Por%20tal%20%20Eliana%20Del%20Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ishikawa, K. (2014). *¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa*. Colombia: Grupo Editorial Norma.

Johnes, J. (2015). Operational Research in education. *European Journal of Operational Research*, 243(3), 683-696.

doi:10.1016/j.ejor.2014.10.043.

López. (2016). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. *Pensamiento y gestión*, 35-37. doi:<http://dx.doi.org/10.14482/pege.40.8808>

Martí, J. (2020). Sociedad digital: gestión organizacional. *redalyc*, 1-7.

Mendoza. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dialnet*, 4-8. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>

Moreno, & Labajo: J. (2018). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: Revisión sistemática. *Anales de Pediatría*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>

Moya. (2016). Estrategia: calidad de servicio. *Revista Logistec*, 7-17.

Ocando-Cardozo, H. Y. (2017). La supervisión educativa como elemento clave para alcanzar la calidad educativa en las escuelas públicas. *Omnia*, 23(3), 42-57. <https://bit.ly/2FCTYUt>.

Panduro, e. a. (2019). Desempeño laboral y gestión administrativa de la Universidad Privada de Pucallpa, 2018-2019. *Revista de Investigación UPP*, 2-14. doi: <https://doi.org/10.37292/riccva.v4i2.149>

Rodríguez, Y. (2016). Gestión de Información y del Conocimiento para la toma de decisiones organizacionales. *Biblioteca Nacional de Cuba*, 1-15.

Rocafuerte. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul, parroquia Anconcito, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017. LA LIBERTAD: UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA.

Rodríguez. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales - San Martín 2017. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN.

Ramírez. (2016). Fundamentos de Administración de Empresas. ECOE Ediciones.

Sagreo, E., & Castelló, A. (2019). Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas en Chile. *REVISTA Actualidades Investigativas en Educación*, 1-15.

Salazar, G., & Jaime, M. (2020). Gestión organizacional para el apoyo contable fiscal como aporte en la recuperación de tributos. *Dialnet*, 1-18.

Sánchez. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019. Trujillo: Universidad César Vallejo.

Sánchez. (2021). Servicio de economía, 1-3. *Economipedia*.
<http://economipedia.com>.

Santos, & Morocho. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa.

Sanchez, M. (2017). Aportes teóricos a la gestión organizacional: La evolución en la visión de la organización. *Revistas UNLP*, 1-17.

Sánchez, M., Pérez, J., & Valentín, H. (2020). Elementos de la gestión organizacional: la racionalidad instrumental y sus límites. Algunos modelos explicativos. *RIO*, 1-15.

Torres. (2018). La importancia de la gestión del desempeño en las organizaciones. *GEON*, 1-13.

Triana, B., García, J., Alarcón, R., & Gibert, R. (2021). Gestión organizacional para favorecer las influencias educativas en el colectivo de año académico universitario. *SCIELO*, 1-15.

TRABAJO.GOB.EC. (2020). Satisfacción de la calidad del servicio y de la atención del servidor público. Guía Metodológica, 5-12. recuperado de: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica.pdf>

Tundidor, L., Noriega, D., & Medina, A. (2018). Exigencias y limitaciones de los sistemas de información para el control de gestión organizacional. *SCIELO*, 1-14.

Vásquez, C., Herrera, M., Rodríguez, A., & Escobedo, Y. (2020). Evaluación de la gestión organizacional en unidades educativas de Jipijapa, Ecuador. *UTM*, 1-15.

Vilariño. (2013). Contribución a la gestión estratégica organizacional con enfoque ambiental. *revista venezolana de información, tecnología y conocimiento*, 1-15.

Vigo, & Gonzales. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Revistas Unitru*, 2-5. de Url: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3010>

Vargas, G. (2014). Calidad y equidad de la educación superior pública. Aspectos por considerar en su interpretación. *Revista Educación*, 31(2), 11-27. Recuperado de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/1241>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Gestión administrativa	La gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa.(Helmut, 2021).	Percepciones a partir de la experiencia de trabajo conforme a las dimensiones: la planificación, la organización, la dirección y el control que conforman la variable y se obtiene por medición.	Planificación	Planificación estratégica	1-6	ORDINAL
			Organización	Planificación funcional	7-11	
			Control	Planificación operativa	12-17	
			Dirección	Estructura organizativa de la entidad.	18-21	
				Comunicación entre áreas		
				Distribución responsable de recursos.		
Rendimiento	Calidad en la atención	22-25				
Calidad De Servicio	La calidad de servicio es la atención prestada conformada por personas para los consumidores y usuarios que quieran gozar del servicio es interpretarlo como y cuáles son las necesidades de nuestros clientes como es que lo percibe (Giese y Cote, 2019).	Se empleo un listado de preguntas para explorar y medir la variable, teniendo en cuenta sus carateristicas, dimensiones e indicadores.	Elementos tangibles	Equipos	1-5	
				Instalaciones físicas		
				Materiales de comunicación		
			Capacidad de respuesta	Trabajadores preparados	6-10	
				Rapidez de servicio		
				Informar al cliente		
			Seguridad	Conocimiento para responder	11-15	
				Inspira confianza		
				Seguridad de servicio		
			Empatía	Comprender a los demás Ubicarse en el lugar del otro	16-17	
Confiabilidad	Cuidado y atención personalizada	18-19				

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de gestión administrativa

INSTRUCCIONES. Estimado servidor público de la Institución Inicial Sarita Colonia de Trujillo se solicita tu colaboración respondiendo al presente cuestionario con todo tu compromiso institucional pues de tu cuota de sinceridad dependerá el éxito que el presente esfuerzo que forma parte de una investigación académica. Debes responder marcando una sola vez entre las alternativas de cada ítem, puedes considerar para tal efecto la leyenda siguiente:

Leyenda				
TD	DS	SN	DA	TA
Total desacuerdo	Desacuerdo	Sin acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Total acuerdo
1	2	3	4	5

ITEMS	TD	DS	SN	DA	TA
1. En la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo se han trazado objetivos para el bienestar de los alumnos.					
2. La dirección de la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo ha elaborado las más pertinentes estrategias para cumplir con los objetivos de la escuela.					
3. En la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo se ha previsto acciones o estrategias para financiar gastos de la escuela					
4. Puede considerarse como adecuada la gestión de recursos humanos en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo .					
5. Puede considerarse como adecuada la gestión de recursos financieros en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo					
6. Existe en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo cumplimiento de sus metas si interrupción, sin posponer.					
7. Puede observar si el personal administrativo esta correctamente capacitado mediante la atención que le brinda.					
8. Se asume seriamente el liderazgo en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo .					
9. Se procura en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo la apertura canales de comunicación para informar a los padres de familia					
10. en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo el trabajo de los directivos pretende el logro de resultados en beneficio de los alumnos					
11.En la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo se informa sobre el estado de las áreas, servicios a los padres					
12. Se preocupan en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo de comunicar sobre los procesos administrativos que se implementa.					
13. Se le informa sobre las medidas reguladoras de las labores de la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo.					
14. En la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo se comunica a los padres sobres los problemas que se presentan.					
15. La Institución Educativa Inicial Sarita Colonia emite respuesta con argumentos sólidos a las consultas formuladas por los padres de familia.					
16. En la Institución Educativa Inicial Sarita Colonia se aprecia apoyo al usuario, cuando este lo requiere.					
17. La orientación que recibe del servicio es precisa.					
18. Se le comunica los problemas de los servicios que se presentan en institución educativa.					
PUNTAJE					

Cuestionario de calidad de servicio

INSTRUCCIONES. Estimado servidor público de la INSTITUCIÓN INICIAL SARITA COLONIA DE TRUJILLO, se solicita tu colaboración respondiendo al presente cuestionario con todo tu compromiso institucional pues de tu cuota de sinceridad dependerá el éxito que el presente esfuerzo que forma parte de una investigación académica. Debes responder marcando una sola vez entre las alternativas de cada ítem, puedes considerar para tal efecto la leyenda siguiente:

Leyenda				
TD	DS	SN	DA	TA
Total desacuerdo	Desacuerdo	Sin acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Total Acuerdo
1	2	3	4	5

ITEMS	TD	DS	SN	DA	TA
1. En la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo se ha facilitado todos los accesos para que realice algún tipo de trámite.					
2. Se dispone siempre de la información elemental del docente al padre de familia en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo.					
3. En la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo se han previsto las condiciones y áreas de recepción convenientes para la atención de los padres de familia					
4. Cuenta la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo con el suficiente material informativo que pueda brindarle de apoyo.					
5. En la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo se labora con personal muy capacitado.					
6. La atención es muy rápida en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo.					
7. En la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo todo trato a padres y alumnos visitantes es con suma cortesía.					
8. Se distingue la amabilidad en la atención dentro de la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo.					
9. Se prioriza la información elemental para advertir o prevenir al padre de familia de retrasos en los tramites que se realicen.					
10. En la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo se labora y proyecta en brindarle una consistente confianza institucional a usted como padre del menor estudiante.					
11. La Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo cuenta con trabajadores capaces de entender al usuario.					
12. El personal en la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo está capacitado para atender con suma paciencia a su usuario					
13. Los trabajadores de la Institución inicial Sarita Colonia de Trujillo están para usted calificados para comprender las solicitudes y quejas que puedan presentar.					
14. La Institución inicial Sarita Colonia cuenta con personal que brinda atención personal.					
15. La Institución inicial Sarita Colonia se preocupa por los intereses de sus alumnos.					
16. En la Institución inicial sarita Colonia se aprecia la habilidad para desempeñar en la atención al padre de familia.					
17. El personal de la Institución inicial Sarita Colonia lo entiende en sus necesidades específicas.					
18. La I.E Sarita Colonia desempeña el servicio de manera correcta desde la primera vez que es atendido.					
PUNTAJE					

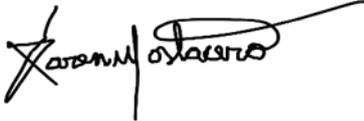
Anexo 3: Validación del instrumento de investigación mediante juicio de expertos

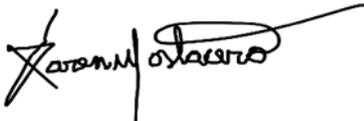
NOMBRE DEL INSTRUMENTO	Cuestionario de la gestión administrativa		
APLICADO A LA MUESTRA PARTICIPANTE	Padres de familia de la institución inicial sarita colonia de Trujillo		
NOMBRE Y APELLIDOS DEL EXPERTO	Rosell Vargas Carlos Alberto	DNI N°	17978745
TITULO PROFESIONAL	Docente Especialista	CELULAR	998959719
GRADO ACADEMICO			
FIRMA		LUGAR Y FECHA:	Chepén 16/06/2021

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	Cuestionario de calidad de servicio		
APLICADO A LA MUESTRA PARTICIPANTE	Padres de familia de la institución inicial sarita colonia de Trujillo		
NOMBRE Y APELLIDOS DEL EXPERTO	Rosell Vargas Carlos Alberto	DNI N°	17978745
TITULO PROFESIONAL	Docente Especialista	CELULAR	998959719
GRADO ACADEMICO			
FIRMA		LUGAR Y FECHA:	Chepén 16/06/2021

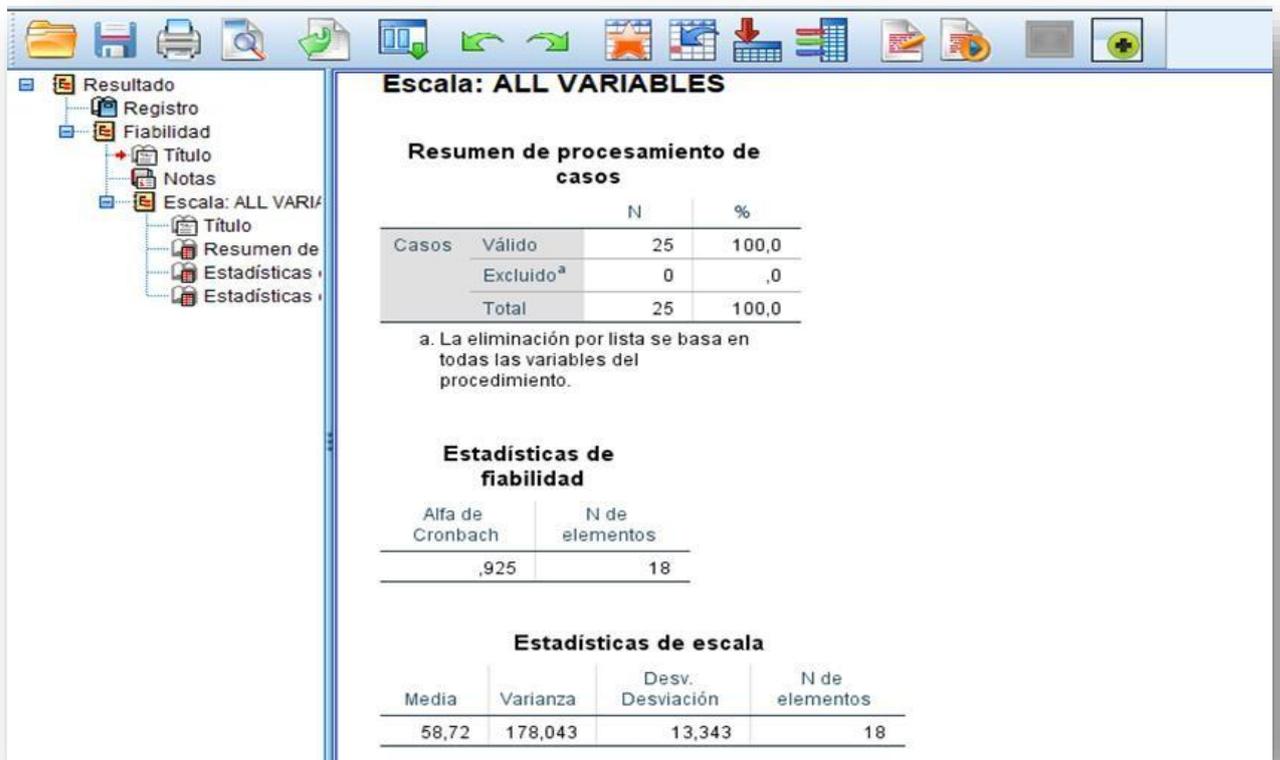
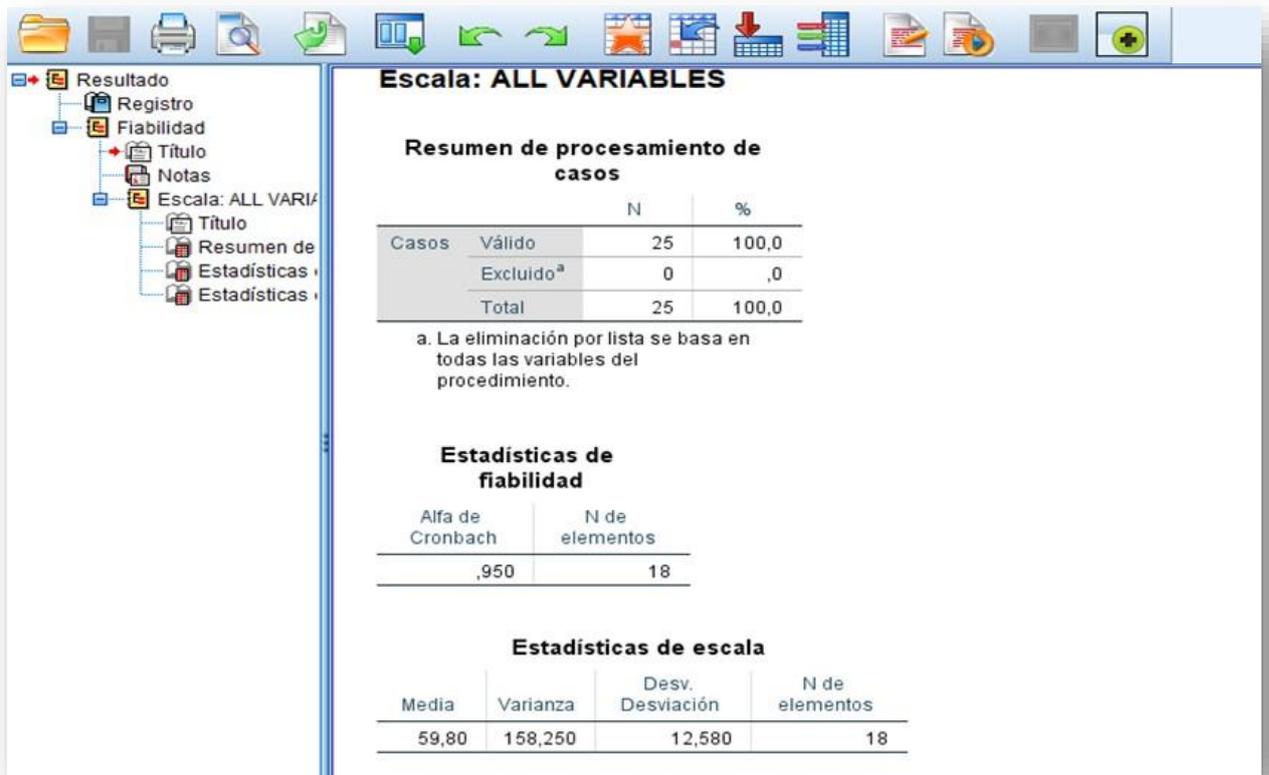
NOMBRE DEL INSTRUMENTO	Cuestionario de la gestión administrativa		
APLICADO A LA MUESTRA PARTICIPANTE	Padres de familia de la institución inicial sarita colonia de Trujillo		
NOMBRE Y APELLIDOS DEL EXPERTO	Cedrón Medina Carlos Alberto	DNI N°	18070929
TITULO PROFESIONAL	Docente Especialista	CELULAR	957619333
GRADO ACADEMICO			
FIRMA		LUGAR Y FECHA:	Chepén 16/06/2021

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	Cuestionario de calidad de servicio		
APLICADO A LA MUESTRA PARTICIPANTE	Padres de familia de la institución inicial sarita colonia de Trujillo		
NOMBRE Y APELLIDOS DEL EXPERTO	Cedrón Medina Carlos Alberto	DNI N°	18070929
TITULO PROFESIONAL	Docente Especialista	CELULAR	957619333
GRADO ACADEMICO			
FIRMA		LUGAR Y FECHA:	Chepén 16/06/2021

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	Cuestionario de la gestión administrativa		
APLICADO A LA MUESTRA PARTICIPANTE	Padres de familia de la institución inicial sarita colonia de Trujillo		
NOMBRE Y APELLIDOS DEL EXPERTO	Mostacero Ventura Karen Edith	DNI N°	40388528
TITULO PROFESIONAL	Docente Especialista	CELULAR	984364520
GRADO ACADEMICO			
FIRMA		LUGAR Y FECHA:	Chepén 16/06/2021

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	Cuestionario de calidad de servicio		
APLICADO A LA MUESTRA PARTICIPANTE	Padres de familia de la institución inicial sarita colonia de Trujillo		
NOMBRE Y APELLIDOS DEL EXPERTO	Mostacero Ventura Karen Edith	DNI N°	40388528
TITULO PROFESIONAL	Docente Especialista	CELULAR	984364520
GRADO ACADEMICO			
FIRMA		LUGAR Y FECHA:	Chepén 16/06/2021

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos



Prueba de normalidad para los datos de la muestra

Tabla 9: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTION ADMINISTRATIVA	0.144	25	0.195
CALIDAD DE SERVICIO	0.219	25	0.003

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

Interpretación: El valor de p es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, de esta manera se determina que los datos analizados no siguen una distribución normal, por lo cual para medir la relación de ambas variables se utilizara prueba no paramétrica de Rho de spearman.

Anexo 5: Carta de aceptación



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chepén, 02 de mayo del 2021

OFICIO No. 021-2021/CCPA-UCVCHEPEN

Señor: Ysabel Vera Rivera

Directora General Institución Educativa Inicial "Sarita Colonia"

Trujillo. -

De mi consideración:

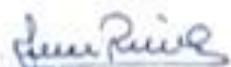
Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo e informarle que los Estudiantes: Marifet Jackeline, Quispe Cabanillas DNI 73631485 del IX ciclo de la Carrera Profesional de Administración, están desarrollando el Trabajo de Investigación: **“Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Institución Educativa Inicial “Sarita Colonia” Trujillo-2021”**, tema de gran importancia, cuyo beneficio directo recae en su representada, ya que tiene elementos que contribuirán al proceso de toma de decisiones.

En tal sentido y por la trascendencia del tema de investigación, agradezco a usted las facilidades que les han brindado para obtener información y/o aplicar encuestas, y por nuestra parte nos comprometemos a hacerle llegar a su correo institucional un ejemplar en **pdf** de dicho trabajo de investigación, luego de su sustentación.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido reiterándole mi particular deferencia.

Atte.


Dr. Emilio Soriano Paredes
Coordinador de la Escuela de Administración
Filial - Chepén


Mg. Ysabel Vera Rivera
DIRECTORA

CAMPUS CHEPÉN
Panamericana Norte Km. 695 - **Chepén**
Tel. (044) 566108

<https://www.ucv.edu.pe>
[@ucv.peru](#)
facebook.com/ucv.peru
www.instagram.com/ucv.peru
[Ucv.edu.pe](https://www.youtube.com/channel/UCv-edu-pe)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AGUILAR CHAVEZ PABLO VALENTINO, 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 la calidad del servicio en la institución educativa inicial Sarita Colonia Trujillo- 2021 ", cuyo autor es QUISPE CABANILLAS MARIFET JACKELINE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHEPÉN, 23 de Noviembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUILAR CHAVEZ PABLO VALENTINO DNI: 44852440 ORCID 0000-0002-8663-3516	Firmado digitalmente por: PVAGUILARC el 30-11- 2021 16:41:21

Código documento Trilce: TRI - 0196086