



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Lineamientos administrativos para orientar la calidad de servicio en la
institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Chuquicusma Velásquez, Laura del Carmen (ORCID: 0000-0003-0580-3999)

Poicón Facundo, Andrés (ORCID: 0000-0002-4641-7982)

ASESORA:

Mg. Gómez Zúñiga, Cecilia Paula Luisa (ORCID: 0000-0001-7986-7608)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, por ser el dador de bendiciones en nuestras vidas y por ofrecernos la oportunidad de cumplir una de nuestras metas profesionales.

A nuestros queridos padres y familia por su amor incondicional, porque son ellos quienes constituyen el pilar fundamental de formación personal y fuente inagotable de motivación e inspiración a salir siempre adelante.

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestros más sinceros agradecimientos a la Universidad César Vallejo, por brindarnos la oportunidad de formarnos profesionalmente.

A nuestra asesora Mg. Paula Cecilia Gómez Zúñiga por su apoyo incondicional.

Asimismo, agradecer cordialmente al personal de la I.E. "Jorge Basadre" – Pacaipampa por su apoyo desinteresado.

A todos muchas gracias.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|---------|
| CARÁTULA | ii |
| DEDICATORIA..... | iii |
| AGRADECIMIENTO..... | iv |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | ii..... |
| ÍNDICE DE TABLAS | iii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 13 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 13 |
| 3.2. Variables, Operacionalización | 13 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 14 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 15 |
| 3.5. Procedimientos..... | 15 |
| 3.6. Métodos de análisis de datos | 15 |
| 3.7. Aspectos éticos | 16 |
| IV. RESULTADOS | 17 |
| V. DISCUSIÓN..... | 29 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 37 |
| VII. RECOMENDACIONES | 38 |
| REFERENCIAS..... | 40 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 1. | Grado de concordancia con los aspectos de la planificación | 17 |
| Tabla 2. | Grado de concordancia con los aspectos de la organización | 18 |
| Tabla 3. | Grado de concordancia con los aspectos de la dirección | 19 |
| Tabla 4. | Grado de concordancia con los aspectos del control | 21 |
| Tabla 5. | Nivel de la calidad de servicios | 22 |
| Tabla 6. | Grado de concordancia con los aspectos de la calidad de servicio | 23 |
| Tabla 7. | Nivel de uso de los lineamientos administrativos | 27 |

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo planteó determinar los lineamientos administrativos que se aplican para orientar la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021, por lo cual se realizó una investigación cuantitativa, de diseño transeccional, descriptivo no experimental. Asimismo, la técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, a través de dos cuestionarios, dirigidos a los 35 trabajadores de la institución y 82 padres de familia, para cuyo último caso se consideró el muestreo probabilístico aleatorio simple. Se concluyó con que los lineamientos administrativos para orientar la calidad de servicio en la institución educativa se encuentran en un nivel medio, sin embargo, la organización dispone de las posibilidades para mejorar ambas variables, para lo cual es necesario empoderar al personal directivo, plana docente y administrativa a fin de que lleguen a constituir un equipo de alto rendimiento, cohesionado y que atienda las necesidades y requerimientos de su población objetivo con mucha mayor efectividad.

Palabras clave: lineamientos administrativos, calidad de servicio, institución educativa.

ABSTRACT

This research aims to determine the administrative guidelines that are applied to guide the quality of service in the educational institution Jorge Basadre, Pacaipampa 2021, for which a quantitative investigation was carried out, with a transectional, descriptive, non-experimental design. Likewise, the data collection technique used was the survey, through two questionnaires, addressed to the 35 workers of the institution and 82 parents, for whose last case simple random probability sampling was considered. It was concluded that the administrative guidelines to guide the quality of service in the educational institution are at a medium level, however, the organization has the possibilities to improve both variables, for which it is necessary to empower the management staff, teaching staff and administrative in order for them to form a high-performance, cohesive team that meets the needs and requirements of its target population with much greater effectiveness.

Keywords: administrative guidelines, quality of service, educational institution.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la educación mundial presenta un comportamiento muy variado. De acuerdo a Unesco (2017) en ciertos países se muestran indicadores de desarrollo bastante altos, tal como el caso de la mayor parte del continente europeo que hasta ahora se considera como el grupo de países más globalizados y con un excelente desenvolvimiento sostenible. En lo respecta a Centro y Sudamérica se percibe que todavía no se logra al menos los niveles mínimos de indicadores de calidad necesarios, debido a que a medida que los años transcurren son afectadas por la corrupción y las diversas problemáticas que experimentan, de manera principal, la educación, ya que no pueden llegar a los índices mayores de calidad y productividad.

En el ámbito nacional, de igual forma los niveles de la calidad en el sector de educación en los colegios primarios y secundarios gradualmente ha disminuido en gran magnitud, pese a que su funcionamiento está reglamentado, a través de la Ley N°26549, el cual permite regular el desenvolvimiento de los centros educativos en el sector privado. Cabe mencionar, que el Ministerio de Educación en el transcurso del tiempo le ha resultado complicado evitar que varios de estos centros no puedan cumplir con los mínimos requisitos de infraestructura y calidad en la educación que se necesita, operando solamente con motivos de lucro, por un escaso control hacia dichas organizaciones.

Según Minedu (2018) actualmente en el Perú, aproximadamente 2.5 millones de alumnos de la educación básica regular se llegan a formar en colegios del sector privado, el cual representa el 30% de la totalidad de estudiantes de manera principal en Lima; correspondiente al año 2015 habían cerca de 5,680 colegios particulares. El Ministerio de Educación, en un informe sobre el Programa Internacional para la Evaluación Educativa, precisa que el Perú se encuentra en el nivel 65 en el ranking a nivel mundial. Al analizar la realidad nacional se pudo corroborar que el nivel de los alumnos es bajo académicamente. De acuerdo a Minedu (2016), referente al Plan Bicentenario, los lineamientos de gestión son aplicaciones del desarrollo administrativo y precisamente el aspecto bastante débil de este tipo de organizaciones.

Concerniente al ámbito local, la Dirección Regional Educativa de Piura DREP (2014), expresa que hay una demanda por los colegios particulares, que crece de manera positiva, fomentada por la baja calidad de la educación en el sector público, que ha causado que a inicios del año 2010 se logre la apertura de cerca de 45 colegios nuevos por cada año.

En este contexto, la Institución Educativa Jorge Basadre, Pacaipampa, es un colegio de nivel secundario. La institución se esfuerza por llevar a cabo su gestión de manera correcta, sin embargo, pese a ello cuenta con indicadores poco óptimos, los cuales genera problemas serios. Dentro de ellos, es importante mencionar que se percibe demora en la elaboración de nóminas de matrícula. Así mismo, se observa escasa proactividad en trámites importantes, tales como, ingreso de notas en el módulo académico del Siagie, rectificación de notas, entrega de la libreta oficial de calificaciones, constancias y certificados oficiales de estudios. De otra parte, existe deficiencia en la elaboración de actas consolidadas de evaluación y recuperación, elaboración de diplomas de alumnos. Como último punto, hay carencia de herramientas de trabajo y falta de seguridad en las labores; sumado a ello se realiza la contratación de personal no calificado, generando de esa manera poca disposición para trabajar en situación de pandemia y por ende prima un clima laboral inestable.

De continuar con dichas falencias, hay probabilidades de que la cartera de usuarios se reduzca gradualmente, debido a la carencia de lineamientos administrativos con los que cuenta la organización, los cuales puede traer como consecuencia un servicio de atención deficiente. Este panorama, al mismo tiempo, puede generar afectación a la parte financiera de la empresa y por ende encaminarse al fracaso. Por dicha razón, la investigación se propone planificar su correcto desarrollo, organizar de forma eficiente las diversas funciones que son requeridas, así como los diferentes controles que son fundamentales de instaurar a través del empleo de indicadores de gestión y fortalecer el desenvolvimiento administrativo de la institución educativa, el cual tendrá como resultados en un adecuado servicio educacional para los alumnos y un mayor regocijo de los tutores.

En este contexto, se plantea como pregunta general ¿Qué lineamientos administrativos se aplican para orientar la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021? asimismo, las preguntas específicas

son ¿Cómo es la planificación en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021? ¿Qué características presenta la organización en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021? ¿En qué situación se encuentra la dirección en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021? ¿Cómo se realiza el control en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021? ¿Qué características presenta la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021?

La investigación se justifica en lo práctico ya que se orienta a determinar el estado situacional de los lineamientos administrativos en la institución educativa Jorge Basadre de Pacaipampa con la finalidad de brindar un mejor servicio a la comunidad estudiantil de menores de edad de la zona y alrededores. Asimismo, presenta una justificación social, dado que, al contribuir a mejorar la calidad del servicio de la institución educativa, ésta se encontrará en mejores condiciones para educar a la población estudiantil los cuales posteriormente podrán lograr un mejor empoderamiento como futuros ciudadanos mejor educados y formados como personas.

En cuanto al objetivo general, se planteó determinar los lineamientos administrativos que se aplican para orientar la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021, asimismo, los objetivos específicos son Describir la planificación en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021; Identificar las características que presenta la organización en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021; Reconocer la situación en que se encuentra la dirección en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021; Reconocer la forma en que se realiza el control en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021; Determinar las características de la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto al ámbito internacional, se presenta la investigación de Millán et al. (2015), titulada *Gestión Administrativa para una mejor calidad educativa de las Instituciones distritales de Panamá y Manuelita Sáenz*. Cuyo propósito se llegó a centrar en crear una propuesta de gestión administrativa que permita fortificar los procedimientos que abarcan la inclusión de tendientes para una mejora en la calidad educativa. Los encargados de este trabajo pudieron concluir que, una gestión administrativa enfocada en la mejora de forma continua de la calidad educativa se debe enfocar en abocarse por la consolidación y el refuerzo de los proyectos educacionales en lo referente a las del Estado siempre observando la ejecución de la visión, misión y objetivos establecidos por la institución.

Suárez (2016), llevó a cabo el trabajo de investigación titulado *Diseño de indicadores de gestión para la evaluación de la eficiencia, eficacia y calidad del proceso de registro académico de la coordinación de la institución educativa privada I.E.P. Calmet Capullino*. En lo que respecta al objetivo del trabajo guarda relación con la evaluación de la eficacia, eficiencia, y calidad del proceso de la actividad de registrar la parte académica de la institución educativa privada Calmet Capullino a través de indicadores de gestión en aras de lograr fortalecer la alta gerencia de la institución educativa. Concerniente a la conclusión no existe vínculo de forma positiva con los docentes, debido a la escasa comunicación con los apoderados. De igual manera, la institución realiza la planificación de estrategias en aras de fortalecer el desarrollo administrativo, en la cual se volvió a diseñar indicadores de dirección que puedan regular la organización administrativa educativa con el fin de que los estudiantes logren percibir una alta calidad de enseñanza.

Zaruma & Andrade (2014) efectuaron su proyecto de investigación que se titula *Los procesos de gestión administrativa y pedagógica del núcleo Nataniel Aguirre de Colomi, Cochobamba – Bolivia*, cuyo fin general tuvo que ver con delimitar los procesos administrativos y pedagógicos que coordinan el correcto enlace de la red en el grupo Nataniel Aguirre. Con respecto a las conclusiones que los resultados expresan, guarda relación con que, en dicha institución la administración educativa se desarrolla tomando como fundamento un convenio y

por normas implantadas desde los entes de grado superior (La Dirección Departamental y Distrital y Ministerio). La dirección de empresas se desenvuelve en fundamento al marco legal establecidos para tal efecto, vale decir, existe un respeto al orden actual jerárquico, entre ellos, Asesora pedagógica director del núcleo y docentes. Los dos últimos mencionados son los principales que motivan las actividades educativas y de lo que ocurre en la parte interna de la institución.

Con respecto al ámbito nacional se presenta los siguientes antecedentes, Grover & Oliver (2012), en su trabajo de investigación titulado *Relación de la calidad de gestión administrativa y el desempeño de los docentes medido por los alumnos del I al VI ciclo 2010 – I, del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto, Provincia de Huamanga - Ayacucho - Perú*, el cual tiene como propósito general; evaluar la relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño de los profesores. En lo que respecta a los resultados que se consiguieron, los cuales expresan la conexión clara a través de la Calidad de la Gestión administrativa y el Desempeño de los docentes. Se puede concluir; que la cantidad de los laboratorios que se encargan de la enseñanza, la facilidad de acceder a internet, la cantidad y la calidad de las herramientas audiovisuales, la facilidad de acceder al correo electrónico y lo vinculado a la cantidad y calidad relacionado a los equipos de informática, que la mayor parte de los alumnos lo definen como ineficaz.

Huapaya, (2017), llevó a cabo el trabajo de investigación denominado *El control interno en la gestión administrativa de las instituciones educativas privadas de educación básica regular en el Distrito de Lince*. Se propuso el objetivo de optimizar el desarrollo administrativo de las instituciones privadas encargadas de educar a través de la instauración de un control interno. Concerniente a las conclusiones, es fundamental crear las herramientas de control en las instituciones del sector privado para lograr una excelente gestión administrativa con el propósito de otorgar un servicio de alta calidad, que podría beneficiar tantos a los dueños de las organizaciones estudiadas como a los alumnos.

Morales (2015), efectuó el trabajo de investigación titulado *Problemática en la Gestión Administrativa de la Facultad de Ciencias Empresariales de una Universidad Pública en el marco de la Auditoría Académica*, proyecto de postgrado

presentado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Se tomó en cuenta el objetivo de analizar los problemas principales que se originan en el desarrollo administrativo en la facultad de ciencias empresariales de una universidad pública e la cual se refleja en el ámbito de los procedimientos de control académico. Concerniente a las conclusiones de la investigación se pudo determinar que el establecimiento de un proceso de auditoria académica pudo reflejar que la ausencia de una evaluación permanente de la condición académica es un aspecto que está repercutiendo de forma negativa el desarrollo administrativo de la facultad, en consecuencia, la calidad de la enseñanza universitaria.

Referente al ámbito local, se presentan los siguientes antecedentes, Cueva (2017) llevó a cabo el proyecto de investigación titulado *Mejoramiento en los Procesos Administrativos académicos del Instituto Cultural Peruano Norteamericano – Región Piura*, en el cual la investigación se propone organizar y remodelar el desarrollo administrativo académico. Con respecto al objetivo, tiene que ver con definir los procesos eficaces en aras de ofrecer un servicio de calidad a sus estudiantes, así como la actividad de modernizar sus tareas diariamente. De esa manera se ha conseguido brindar conocimiento sobre los procesos principales de la institución y así instaurar procedimientos que contribuyan a la corrección constante, para la relación con el usuario, los cuales conforman rapidez y buen método en el proceso administrativo. De igual manera, se pusieron en práctica pasos adecuados para reconocer funciones y lograr definir los perfiles de puesto que contribuyan en la dirección y administración del instituto. Concerniente a las conclusiones, se percibe que la causa fundamental que se repite es a la delegación de que realiza las actividades, por dicha razón se sugiere el establecimiento del área logística en la organización, de igual manera la instauración de cargos de persuasión de los integrantes del trabajo para el área de recursos humanos, el cual la dirección ejecutiva tenía a su cargo.

Agramonte (2016), realizó el trabajo de investigación titulado *Evaluación de la Gestión Administrativa del colegio Educativo Almirante Miguel Grau del distrito de Morropón- Año 2016*. Concerniente al objetivo de investigación se centró en explicar la gestión administrativa de dicha institución. Concerniente a las conclusiones, en lo relacionado a la administración del Recurso Humano, los empleados escasas veces efectúan su trabajo con el correcto nivel de estimulación

que deberían otorgarle, ya que creen que su profesión no es valorada, debido a una incorrecta remuneración; por otro lado, se consiguió percibir que no existe compromiso de los profesores que fueron contratados para la enseñanza en el colegio, la mayoría ellos están vinculados en ella, solo un año y esto no consigue que se vinculen de manera completa. Correspondiente a la ejecución y actividades de la I.E, se encuentran en un nivel intermedio de eficiencia. Ante ello, se puede concluir que la distribución de recursos no es eficiente, debido a que existen diversas restricciones; cabe mencionar que el presupuesto que se otorga a la I.E por parte del Estado es insuficiente. De igual manera, la Institución debería orientarse en llevar a cabo supervisiones a sus empleados, para que de esa manera se compruebe si las labores se efectúan de manera óptima.

Tadeo (2016) en su trabajo de investigación titulado *Indicadores de gestión y gestión de la calidad en la Municipalidad Distrital de Morropón-Piura*, tuvo como objetivo implantar el vínculo entre la gestión de calidad y los indicadores de gestión en la Municipalidad. Con respecto a la conclusión, se percibe que hay un vínculo positivo moderado de 0,606 entre la Gestión de Calidad y los indicadores de gestión en la Municipalidades. Resultando vital definir indicadores de economía que contribuyan a efectuar un monitoreo a las utilidades mensualmente y no tener que esperar hasta el desarrollo de los resultados cuando finalice el año.

A continuación, se presentan las teorías relacionadas al tema. En primer lugar, se hace referencia a la variable independiente, lineamientos administrativos. De acuerdo a Hernández (2014), la administración viene a ser la masa de sabiduría, el cual encuentra su fundamento a través del tiempo; esto tiene sus inicios desde el origen del hombre en la Tierra, ya que siempre anhela las cosas básicas, como tener calidad de vida; sin embargo, se menciona que la administración tiene que ver con un área de conocimiento con aproximadamente 110 años de haber dado inicio la actividad de sistematizar.

Según Moorhead (2016) la administración es una actividad fundamental en todas las empresas, es la forma más confiable para asegurar su competitividad. Se cuenta con diversos pensamientos relacionados con la administración, dentro de ellos, se menciona que la “administración es efectuar algo mediante otros, y de igual manera se toma en cuenta la “ley de oro de la administración”, es decir, hacer más con menos.

De acuerdo a Anzola (2015) los lineamientos administrativos abarcan todas las actividades que dan inicio para poder medir el esfuerzo del equipo, vale decir, el proceso en la cual se intentan conseguir los objetivos y metas con el apoyo de personas y cosas, así como, con el desarrollo de labores primordiales, tales como la planeación, organización, dirección y control.

Seguidamente se presenta las dimensiones de la variable independiente, entre ellas la propuesta de valor, estrategias de ventas y organización de la empresa.

Con respecto a la dimensión planeación, de acuerdo a Furnham (2014), esta rodea la brecha que inicia desde donde se encuentra la empresa hasta dónde quiere llegar. La actividad de la planeación tiene que ver manera exacta con el aprovechamiento del entorno externo, vale decir, las oportunidades y la reducción del riesgo. Dentro de las principales herramientas que se consideran como indicadores se encuentran el conocimiento de misión y visión, objetivos, políticas y planes.

De acuerdo a Chiavenato (2014), la misión es la causa principal de ser y existir de la entidad y de su propósito en la sociedad. De otra parte, el mismo autor menciona, que la visión es una concepción del futuro lejano. Así mismo, Furnham (2014) afirma que los objetivos señalan una situación que la empresa logra obtener, se crean líneas correctivas para las actividades de los empleados. De igual manera menciona que las políticas en una organización vienen a ser el conjunto de labores que se relacionan con las decisiones que se toman en un equipo, u otras maneras de vínculos de poder entre las personas, como la actividad de distribuir el estatus o recursos. De otra parte, con respecto a los planes en una organización, se dice que es el conjunto en la cual hay congruencia de metas y herramientas que tiene como propósito guiar una actividad en alguna dirección de manera anticipada.

Referente a la dimensión organización, según Anzola (2015) consiste en intentar definir que herramientas y que actividades son requeridos para conseguir los objetivos de una organización; es el proceso que permite asignar y estructurar las labores. Dentro de las herramientas principales de medición se ubican, la estructura organizacional, división de trabajo, jerarquía, organigrama y manuales.

De acuerdo a Moorhead (2016), afirma que la estructura organizacional abarca la distribuir de manera formal de puestos dentro de una empresa, proceso

que se relaciona con decisiones referentes a especialización de labores. En lo referente a división de trabajo, guarda relación con la actividad de partir las diversas actividades que constituyen el proceso productivo de un servicio o bien. Concerniente a la jerarquía, tiene que ver con el orden y nivel entre individuos u objetos; lo cual define, el mando y las atribuciones. Concerniente a los Organigramas, se representan a través de diagramas sobre la estructura de una empresa, el cual da a conocer las funciones, áreas o cargos de la entidad y la manera en que se vinculan. Y en lo referente a los manuales es un documento que dispone de manera sistemática y ordenada instrucciones acerca de las políticas, historia, organización de un organismo social, procedimientos, que son fundamentales para la excelente ejecución de la labor.

Concerniente a la dimensión dirección, Robbins & Coulter (2015) afirman que consiste en dirigir y esto se basa en la ejecución de la totalidad de las fases del proceso de la administración a través de la conducción y orientación de las solicitudes, y la actividad del liderazgo. Dentro de las herramientas fundamentales que permitirán medir la ejecución, se encuentran la toma de decisiones, comunicación, motivación, tipos de liderazgo y trabajo en equipo.

Para Koontz et. al. (2014), en lo que respecta a la toma decisiones, tiene que ver con el proceso de analizar diferentes opciones, para definir un camino a seguir. Concerniente a la comunicación, Chiavenato (2014) menciona que es la actividad de intercambiar información entre individuos. Forma parte de uno de los procesos vitales de la experiencia del ser humano y la empresa. En lo que respecta a la motivación, viene a ser el resultado de la acción de interactuar entre la persona y la condición que lo rodea. Referente a tipos de liderazgo, Moorhead (2016) afirma que es la repercusión interpersonal que se ejerce en un momento, direccionado mediante el proceso de comunicar a las personas en la ejecución de uno o variados objetivos específicos. Referente al trabajo en equipo, se relaciona con una diversidad de procedimientos, estrategias, y métodos que emplea un grupo de personas para conseguir las metas establecidas.

Referente a la dimensión control, Álvarez & Macías (2017), afirman que es la función administrativa que se basa en realizar correcciones y medir el desenvolvimiento por individuo y de la empresa para afirmar que los acontecimientos se adapten a los objetivos y metas de las compañías. Dentro de

las herramientas que pueden contribuir a medir dicha dimensión, se encuentran las acciones de control, acciones correctivas y retroalimentación.

Robbins & Coulter (2015) menciona que las acciones de control contribuyen a corregir errores, por posibles inconvenientes en los resultados o en las labores ejecutadas. Concerniente a las acciones correctivas, son acciones que se toman en cuenta para la eliminación de las causas de algo que no está conforme y que se detecta u otro momento indeseable. Referente a la retroalimentación, viene a ser un método de controlar sistemas, mediante el cual, aquellos resultados que se derivan de una labor se vuelven a introducir en el sistema con el fin de conservar una optimización y control de su conducta.

Seguidamente se presenta la variable dependiente, calidad de servicio. De acuerdo a Ramírez (2018) sostiene que la calidad de servicio en el campo de la educación se utiliza con el fin de otorgar no solo una educación con calidad, por el contrario, conseguir reconocimiento como institución y captación de usuarios. Un servicio excelente significa de igual forma un amplio servicio, es decir, que se tenga que brindar en el lugar justo, en la cantidad justa y en el tiempo correcto.

Según Esquivel (2014) afirma que un sistema educativo cuenta con calidad cuando es sobresaliente, vale decir, cuando existe vínculo entre la matrícula y los requerimientos de los equipos sociales; se consigue efectividad cuando las personas logran acceder a la escuela, cuando se efectúa un historial en aras de corroborar con qué recursos y materiales se dispone, con el propósito de que los mismos beneficios en fundamentos a la enseñanza puedan llegar a todos los ámbitos de la comunidad y que exista equidad e igualdad.

A continuación, se presenta las dimensiones de la variable independiente, entre ellas, la sensibilidad, fiabilidad, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y empatía.

De acuerdo a Ramírez (2018) la actividad de analizar la sensibilidad contribuye a que las organizaciones puedan realizar un pronóstico del éxito o fracaso sobre un trabajo, empleando información confiable y certera. Al evaluar las diversas variables y los probables resultados, los directivos de dichos trabajos o proyectos tienen probabilidades de tomar decisiones adecuadas correspondiente a dicho proyecto o las inversiones Dentro de los indicadores se presenta el tiempo de atención, atención preferencial y amabilidad del personal.

Concerniente al tiempo de atención, Álvarez & Macías (2017), afirman que es fundamental respetar los tiempos establecidos para la atención a los usuarios, en aras de brindar satisfacción en el servicio. De igual forma el autor menciona que en la atención preferencial, es vital incluir un sistema donde se pueda otorgar atención rápida a las personas mayores o con alguna discapacidad. De otra parte, en lo relacionado a la amabilidad del personal, es fundamental, que los colaboradores tengan una actitud correcta hacia los usuarios, sin mostrar impaciencia y demostrando el debido respeto. Así mismo, para los usuarios es vital que se sientan escuchados, en tal sentido se les debe prestar atención, siempre intentando comprender de manera exacta lo que están solicitando.

En lo que respecta a la dimensión fiabilidad, Cronin y Taylor (2015), sostienen que la Fiabilidad es la habilidad para realizar el servicio otorgado de manera cuidadosa y confiable, vale decir, que la empresa cumpla con lo que promete, en lo que respecta a brindar el servicio, la actividad de fijar precios y solucionar los problemas. Dentro de las herramientas que contribuyen a medir la aplicación de esta dimensión, se tiene, compromiso, atención de observaciones y atención de quejas.

De acuerdo a Kootnz et al. (2014), menciona que el compromiso se relaciona con el vínculo que implica o ya sea una conducta o una actitud, resultando fundamental que dicha relación pueda conllevar un comportamiento singular. De igual manera los autores, hacen alusión a la atención de observaciones, es vital tomar en cuenta las sugerencias y críticas de los usuarios, con el fin de que la empresa tenga conocimiento sobre sus debilidades. Así mismo, menciona que la atención de quejas, implica la gestión de los reclamos y consiste en fortalecer el vínculo con el usuario y asegurar la calidad del bien o servicio.

Concerniente a la dimensión, aspectos tangibles, de acuerdo a Duque y Chaparro (2014), afirman que es el aspecto de las instalaciones, equipos, personal y herramientas de comunicación. Los indicadores que pueden contribuir a medir la aplicación de dicha dimensión son, instalaciones, equipos y comodidad.

Según Álvarez & Macías (2017), sostienen que es el espacio donde se desarrolla el proceso productivo de una organización. Es por ello, la importancia de que cada decisión que se tome en lo que respecta a distribución y diseño de la empresa, pueda ser el correcto. Concerniente a equipos, el mismo autor añade

que, viene a ser el número limitado de individuos con capacidades extras, que se comprometen con un fin, un objetivo en un proyecto y un planeamiento común, siempre mostrando responsabilidad en ambos casos. Referente a la comodidad, afirma que es fundamental que el cliente se sienta satisfecho con el servicio y para ello hay que cuidar la forma de atención al cliente.

Referente a la dimensión, capacidad de respuesta, Koontz et al. (2014), mencionan que es disposición de apoyo y ayuda a los usuarios; y para otorgarles un servicio correcto y con rapidez. Vale decir, que se debe brindar atención a la brevedad posible los requerimientos y respuestas a sus preguntas o dudas. Dentro de las herramientas que pueden contribuir a medir dicha dimensión se encuentran, calidez, prontitud y disponibilidad para ayudar.

De acuerdo a Anzola (2015), la calidez guarda relación con la grandeza de la diferencia o discrepancia que hay entre los deseos y las expectativas de los usuarios y sus observaciones. Referente a la prontitud, al mismo autor hace hincapié, que es vital atender los requerimientos en base a un sistema donde se respeten los tiempos. De la misma forma, los colaboradores deben estar dispuestos a manifestar un espíritu de ayuda y cooperación para la solución de problemas.

Concerniente a la dimensión, empatía, Moorhead (2016) afirma que es la respectiva atención que realizan las instituciones a sus usuarios, tratando de adaptar al agrado del cliente. Dentro de las herramientas que pueden contribuir a medir el cumplimiento de dicha dimensión se encuentran, la preocupación, comprensión de las necesidades y comunicación.

Respecto a la preocupación, Duque y Chaparro (2014) sostienen que abarca el interés y responsabilidad en brindar un servicio completo y que genere satisfacción en el usuario. De la misma forma, los autores mencionan la importancia de la comprensión de las necesidades, es vital, conocer las inquietudes y deseos de los usuarios, en aras de brindarles una solución certera. Sumado a ello, la comunicación, es una forma de interactuar con el cliente sobre diversos temas respecto al bien o servicio, siempre tratando de que se esto se desarrolle con frecuencia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación fue de tipo aplicada, pues el propósito fue la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos de manera directa a los problemas detectados en la investigación.

Por otro lado, la investigación fue de enfoque cuantitativo, empleándose como técnica para el recojo de datos la encuesta.

Así también, el diseño de investigación fue descriptivo porque se caracterizó la realidad tal cual se encontró. Además, se propuso un diseño no experimental, donde no se manipularon las variables de la investigación y no se tuvo ningún control sobre estas, ni mucho menos sus efectos (Hernández & Mendoza, 2018).

3.2. Variables, Operacionalización

Variable 01: Lineamientos Administrativos

Según Moorhead (2016) los lineamientos administrativos como parte fundamental de la administración son un factor fundamental en todas las empresas, es la forma más confiable para asegurar su competitividad. Se cuenta con diversos pensamientos relacionados con la administración, dentro de ellos, se menciona que la administración es efectuar algo mediante otros, y de igual manera se toma en cuenta la ley de oro de la administración, es decir, hacer más con menos.

Variable 02: Calidad de servicio

De acuerdo a Ramírez (2018) sostiene que la calidad de servicio en el campo de la educación se utiliza con el fin de otorgar no solo una educación con calidad, por el contrario, conseguir reconocimiento como institución y captación de usuarios. Un servicio excelente significa de igual forma un amplio servicio, es decir, que se tenga que brindar en el lugar justo, en la cantidad justa y en el tiempo correcto.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Según Hernández & Mendoza (2018) la población es el conjunto de casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Es decir, son las características que posee la población y a partir de allí es donde se va a dar inicio a recolectar los datos necesarios para el proyecto de investigación. La población estuvo representada en por 35 trabajadores de la I.E: Jorge Basadre, Pacaipampa (28 docentes y 7 administrativos) así como 284 padres de familia.

3.3.2 Criterios de selección:

Los criterios de inclusión que se tomaron en cuenta fueron: docentes y personal administrativo de la I.E. Jorge Basadre, Pacaipampa. Asimismo, padres de familia de la mencionada I.E.

Los criterios de exclusión fueron: docentes y personal administrativo que se encuentran en situación de salud complicada. Asimismo, padres de familia que no residen en Pacaipampa.

3.3.3 Muestra

Una muestra es un subgrupo de la población o universo que interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (Hernández y Mendoza 2018). En la presente investigación la muestra es de 35 trabajadores docentes y administrativos de la I.E. Jorge Basadre, Pacaipampa siendo en este caso una muestra censal. En el caso de los padres de familia la muestra, se aplicó la fórmula muestral para poblaciones finitas con 7% de margen de error con lo cual el resultado fue de 82 padres de familia.

3.3.4 Muestreo

En el caso de los padres de familia se aplicó un muestreo probabilístico simple. El muestreo probabilístico asegura que todos los miembros del universo

tengan la misma oportunidad de ser seleccionados, asegurando la representatividad del estudio (Antuna, 2015).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Se realizará una encuesta, con el propósito de obtener información que pueda ayudar a resolver la problemática de la investigación con respecto a la institución educativa. La encuesta es una técnica cuantitativa que sirve para recolectar datos mediante una serie de preguntas que van de acuerdo a las variables de investigación. (Hernández *et al.*, 2018)

3.4.2 Instrumentos

Se empleará un cuestionario a fin de recabar datos cuantitativos (Hernández *et al.*, 2018) de los trabajadores de la I.E. y de los padres de familia.

Para validez del cuestionario se recurrirá a tres especialistas en administración quienes evaluaron de manera objetiva y clara el cuestionario para validar los datos del informe de investigación. Por otra parte, el análisis de confiabilidad se procederá a través del empleo del coeficiente Alfa de Cronbach, con el apoyo de un estadístico.

3.5. Procedimientos

Para la realización del cuestionario a los docentes se coordinará a fin de enviarles por correo electrónico el mismo y facilitar su aplicación. Por otro lado, en el caso del cuestionario a los padres de familia se requiere conocer su zona de residencia para lo cual se coordinará con el director de la I.E. e ir a visitarles para la aplicación de dicho instrumento. Finalmente se coordinará con el director el momento oportuno para realizar la entrevista vía electrónica a fin de realizarla con mayor comodidad.

3.6. Métodos de análisis de datos

Hernández *et al.* (2018) manifiestan que el método de análisis de datos depende de los datos que se recolectaron ya sean cuantitativos (numéricos) parten

desde la matriz generada o cualitativos (narrativa escrita, de manera visual, auditiva). Para el caso de la investigación los resultados y la información adquirida en la investigación fueron procesados mediante el uso de la herramienta tecnológica Microsoft Excel versión 2016.

3.7. Aspectos éticos

Estos fueron aplicados dentro de la investigación se incluyeron el respeto hacia los autores que se utilizaron como fuentes, tanto en los antecedentes como también en el marco teórico citados bajo el marco de la Norma APA Séptima Edición. Asimismo, se consideró el anonimato de las personas encuestadas y la honestidad en el tratamiento de los datos obtenidos. Todo ello, en consideración asimismo, del Código de Ética en Investigación de la UCV.

IV. RESULTADOS

3.1. Descripción de los aspectos relacionados a la planificación en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021

Tabla 1

Grado de concordancia con los aspectos de la planificación

| | En desacuerdo | | Indeciso | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | |
|---|---------------|------|----------|-------|------------|-------|-----------------------|-------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| 1. Usted conoce la misión de la I.E: | 2 | 5,7% | 3 | 8,6% | 11 | 31,4% | 19 | 54,3% |
| 2. Ud. se siente identificado con la visión de la I.E. | 1 | 2,9% | 4 | 11,4% | 10 | 28,6% | 20 | 57,1% |
| 3. La I.E. difunde adecuadamente sus objetivos institucionales | 3 | 8,6% | 2 | 5,7% | 6 | 17,1% | 24 | 68,6% |
| 4. La I.E. tiene claramente definidas sus políticas institucionales | 1 | 2,9% | 3 | 8,6% | 7 | 20,0% | 24 | 68,6% |
| 5. Los planes de trabajo de la I.E. son implementados con efectividad | 2 | 5,7% | 9 | 25,7% | 10 | 28,6% | 14 | 40,0% |

Nota: Cuestionario aplicado a los docentes

La tabla 1 muestra la concordancia de los docentes con los aspectos relacionados a la planificación; se observa que el 54.3% están completamente de acuerdo en que conocen la misión de la IE, mientras que el 31.4% se muestra de acuerdo en que cuentan con dicho conocimiento. Los resultados muestran asimismo que el 57.1% Y 28.6%, están totalmente de acuerdo o de acuerdo en que se sienten identificados con la IE. El estudio muestra así mismo que el 68.6% de los docentes también está completamente de acuerdo en que la IE difunde adecuadamente los objetivos institucionales y que tiene claramente definidas sus políticas institucionales; en cambio, el 17.1% y 20%, solo se muestran de acuerdo con dichos aspectos. El aspecto en el que se evidencia menos concordancia está relacionado a la efectividad de los planes de trabajo; sólo el 40% y 28.6% de los investigados está totalmente de acuerdo o de acuerdo en la efectividad de dichos planes; en este caso, el 31.4% o no tiene una opinión definida al respecto o está en desacuerdo con dicho aspecto.

La planificación dentro de los lineamientos administrativos permite establecer los objetivos concretos que se desea alcanzar, así como las acciones que permitirán alcanzar dichos objetivos, la asignación de recursos y la asignación de tareas a los diferentes integrantes de la institución; cualquier dificultad en los procesos podría retrasar el funcionamiento de dicha institución y en consecuencia el logro de las metas establecidas. En este sentido es fundamental mejorar los planes de trabajo, que es el aspecto en donde se evidencian mayores dificultades.

3.2. Características que presenta la organización en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021

Tabla 2

Grado de concordancia con los aspectos de la organización

| | En desacuerdo | | Indeciso | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | |
|--|---------------|-------|----------|-------|------------|-------|-----------------------|-------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| 6. La I.E. tiene una estructura organizacional idónea para el logro de sus metas | 2 | 5,7% | 3 | 8,6% | 15 | 42,9% | 15 | 42,9% |
| 7. En la I.E. se dispone de una clara división del trabajo según cada puesto laboral | 0 | 0,0% | 4 | 11,4% | 17 | 48,6% | 14 | 40,0% |
| 8. En la I.E. se cuenta con una jerarquía que ejerce el poder de manera justa y transparente | 3 | 8,6% | 1 | 2,9% | 11 | 31,4% | 20 | 57,1% |
| 9. La I.E. cuenta con un organigrama que es de conocimiento de todos los docentes | 9 | 25,7% | 4 | 11,4% | 8 | 22,9% | 14 | 40,0% |
| 10. En la I.E. existen manuales de procedimientos administrativos | 1 | 2,9% | 8 | 22,9% | 19 | 54,3% | 7 | 20,0% |

Nota: Cuestionario aplicado a los docentes

La tabla 2 da cuenta de la concordancia de los docentes con los aspectos relacionados a la organización; los resultados indican que el 42.9% de los docentes están completamente de acuerdo en que la IE tiene una estructura idónea para el logro de las metas, mientras que una cifra igual también concuerda con la existencia de dicha estructura. Cifras similares, 40% y 48.6%, también están totalmente de

acuerdo o de acuerdo en que la IE dispone de una clara división del trabajo según el puesto laboral que ocupan; el estudio encontró asimismo que el 57.1% y 31.4%, evidencian dichos grados de concordancia en que la IE cuenta con una jerarquía que ejerce el poder de manera justa y transparente; el estudio encontró asimismo que sólo el 40% y 22.9%, están totalmente de acuerdo o de acuerdo en que la IE cuenta con un organigrama que es de conocimiento de todos los docentes. Finalmente, el estudio indica que sólo el 20% de los docentes están totalmente de acuerdo y el 54.3% de acuerdo en que en dicha institución existen manuales de procedimientos administrativos. Cabe señalar la cifra alta de docentes, 37.1% y 25.8% que o no tienen una opinión definida o están en desacuerdo en que conocen el organigrama de la IE o de que existen manuales de procedimientos administrativos.

La importancia de la organización dentro de los lineamientos administrativos, es otro de los elementos que permiten el funcionamiento óptimo de una institución; aquí se definen las herramientas y actividades que se necesitan para conseguir los objetivos planteados; el hecho que un grupo importante de trabajadores desconozcan el organigrama y los manuales de procedimientos, dificulta que conozcan los procedimientos y políticas bajo las cuales se conduce la institución.

3.3. Situación en que se encuentra la dirección en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021

Tabla 3

Grado de concordancia con los aspectos de la dirección

| | En desacuerdo | | Indeciso | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | |
|--|---------------|------|----------|-------|------------|-------|-----------------------|-------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| 11. La dirección de la I.E. toma de decisiones oportunas para la mejor gestión institucional | 3 | 8,6% | 1 | 2,9% | 6 | 17,1% | 25 | 71,4% |
| 12. Usted considera que la comunicación interna en la I.E. es eficaz | 1 | 2,9% | 2 | 5,7% | 12 | 34,3% | 20 | 57,1% |
| 13. Usted se siente motivado por sus superiores en la I.E. | 1 | 2,9% | 4 | 11,4% | 3 | 8,6% | 27 | 77,1% |
| 14. En la I.E. se aplican tipos de liderazgo que contribuyen al logro de los objetivos | 0 | 0,0% | 3 | 8,6% | 10 | 28,6% | 22 | 62,9% |

| | | | | | | | | |
|---|---|------|---|-------|---|-------|----|-------|
| 15. El trabajo en equipo es siempre aplicado en la I.E. | 2 | 5,7% | 6 | 17,1% | 4 | 11,4% | 23 | 65,7% |
|---|---|------|---|-------|---|-------|----|-------|

Nota: Cuestionario aplicado a los docentes

En la tabla 3 se pone en evidencia el grado de concordancia de los docentes por los aspectos relacionados a la dirección; los resultados indican que hay bastante concordancia en que la dirección de la IE toma decisiones oportunas para la mejor gestión institucional, según se deduce de la opinión del 71.45 y 17.1% que o bien están totalmente de acuerdo o simplemente están de acuerdo con dichas decisiones. Los resultados muestran asimismo que el 57.1% se muestra totalmente de acuerdo y el 34.3%, de acuerdo en que la comunicación al interior de la IE es eficaz; el estudio muestra asimismo que el 77.1% está totalmente de acuerdo y el 8.6% de acuerdo en la motivación que sienten por sus superiores. El estudio muestra asimismo que el 62.9% y 28.6%, está totalmente de acuerdo o de acuerdo en que en la IE se aplican tipos de liderazgo que contribuyen al logro de los objetivos, mientras que el 65.7% y 11.4% también evidencian los mismos grados de concordancia en que en la IE se realiza trabajo en equipo

La dirección dentro de una IE es la encargada de hacer cumplir con toda las fases del proceso de la administración, incluyendo la conducción y orientación de las actividades, así como la toma de decisiones; para ello, es importante que la dirección cuente con liderazgo para alcanzar los logros. Es importante mejorar dicha dirección y de manera urgente la motivación y el trabajo en equipo que son los aspectos menos valorados.

3.4. Características del control en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021

Tabla 4

Grado de concordancia con los aspectos del control

| | En desacuerdo | | Indeciso | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | |
|---|---------------|------|----------|-------|------------|-------|-----------------------|-------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| 16. En la I.E. se llevan a cabo acciones de control periódicamente | 1 | 2,9% | 3 | 8,6% | 5 | 14,3% | 26 | 74,3% |
| 17. Las acciones correctivas que implementa la I.E. ayudan a resolver los problemas de la institución | 1 | 2,9% | 4 | 11,4% | 16 | 45,7% | 14 | 40,0% |
| 18. Usted recibe retroalimentación (apoyo para mejorar sus funciones) de parte de sus superiores | 0 | 0,0% | 4 | 11,4% | 8 | 22,9% | 23 | 65,7% |

Nota: Cuestionario aplicado a los docentes

Otro de los aspectos investigados dentro de los lineamientos administrativos es el control; los resultados dejan en evidencia que el 74.3% y 14.3% de los docentes consideran que en la IE se llevan a cabo acciones de control periódico; por otro lado el estudio encontró que el 40% y 45.7% también evidencian dichos niveles de concordancia en que la IE implementa acciones correctivas para resolver los problemas de la institución, mientras que el 65.7% y 22.9%, indica que reciben retroalimentación de parte de sus superiores.

El control dentro de una gestión administrativa también cumple un rol fundamental; permite evaluar el desenvolvimiento del trabajador y corregir cuando es necesario; esta herramienta permite además verificar si se están cumpliendo con las metas y objetivos establecidos. En el estudio si bien las acciones de control evidencian un buen manejo, sin embargo, hay un grupo importante de docentes que no lo considera así, lo que amerita un mayor seguimiento a los problemas de la institución y una mayor retroalimentación a los trabajadores con el fin de mejorar sus actividades laborales.

3.5. Determinar las características de la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021.

Tabla 5

Nivel de la calidad de servicios

| Variable y dimensiones (n=35) | Muy baja | | Baja | | Media | | Alta | | Muy alta | |
|-------------------------------|----------|------|------|-------|-------|-------|------|-------|----------|------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Calidad de servicios | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 55 | 67,1% | 27 | 32,9% | 0 | 0,0% |
| Sensibilidad | 0 | 0,0% | 9 | 11,0% | 24 | 29,3% | 48 | 58,5% | 1 | 1,2% |
| Fiabilidad | 0 | 0,0% | 4 | 4,9% | 48 | 58,5% | 30 | 36,6% | 0 | 0,0% |
| Tangibilidad | 0 | 0,0% | 2 | 2,4% | 40 | 48,8% | 40 | 48,8% | 0 | 0,0% |
| Capacidad de respuesta | 0 | 0,0% | 3 | 3,7% | 30 | 36,6% | 43 | 52,4% | 6 | 7,3% |
| Empatía | 0 | 0,0% | 6 | 7,3% | 51 | 62,2% | 25 | 30,5% | 0 | 0,0% |

Nota: Cuestionario aplicado a los padres de familia

Con respecto a la calidad del servicio, la tabla 1 indican que ésta es de nivel medio, según la opinión del 67.1%; dentro de este contexto, hay dos aspectos ligeramente favorables: la sensibilidad y la capacidad de respuesta que son valoradas en un nivel alto por el 58.5% y 52.4%, respectivamente. En cambio, la fiabilidad y la empatía evidencian también un nivel predominantemente medio según los indica el 58.5% y 62.2%; en el caso de los elementos tangibles, el estudio muestra que el 48.8% lo califica en un nivel alto, pero la cifra restante, lo considera solo en un nivel medio y bajo.

Tabla 6*Grado de concordancia con los aspectos de la calidad de servicio*

| Ítems (n=69) | En total | | En | | Indeciso | | De acuerdo | | Totalmente | |
|---|------------|------|------------|-------|----------|-------|------------|-------|------------|-------|
| | desacuerdo | | desacuerdo | | | | | | de acuerdo | |
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Sensibilidad | | | | | | | | | | |
| 1. El tiempo de atención a los padres de familia es idóneo | 0 | 0,0% | 7 | 8,5% | 21 | 25,6% | 41 | 50,0% | 13 | 15,9% |
| 2. En la I.E. se prioriza la atención a los padres de familia | 0 | 0,0% | 19 | 23,2% | 9 | 11,0% | 46 | 56,1% | 8 | 9,8% |
| 3. En la I.E. se brinda atención preferencial según la urgencia de las solicitudes de los padres de familia | 0 | 0,0% | 18 | 22,0% | 26 | 31,7% | 30 | 36,6% | 8 | 9,8% |
| Fiabilidad | | | | | | | | | | |
| 4. El personal de la I.E. demuestra su compromiso en el desarrollo de las actividades | 0 | 0,0% | 21 | 25,6% | 31 | 37,8% | 28 | 34,1% | 2 | 2,4% |
| 5. El personal de la I.E. trabaja de tal modo que se eviten observaciones posteriores | 0 | 0,0% | 13 | 15,9% | 22 | 26,8% | 47 | 57,3% | 0 | 0,0% |
| 6. La atención de quejas en la I.E. es un tema de interés prioritario | 0 | 0,0% | 20 | 24,4% | 18 | 22,0% | 37 | 45,1% | 7 | 8,5% |
| Aspectos tangibles | | | | | | | | | | |
| 7. Las Instalaciones de la I.E. se encuentran en óptimas condiciones | 0 | 0,0% | 9 | 11,0% | 30 | 36,6% | 36 | 43,9% | 7 | 8,5% |

| | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|------|---|-------|----|-------|----|-------|---|-------|
| 8. | En la I.E. se dispone de los equipos (computadoras, proyectores, etc.) necesarios para el servicio educativo | 0 | 0,0% | 9 | 11,0% | 19 | 23,2% | 45 | 54,9% | 9 | 11,0% |
|----|--|---|------|---|-------|----|-------|----|-------|---|-------|

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|------|----|-------|----|-------|----|-------|---|------|
| 9. | La infraestructura de la I.E. garantiza la comodidad del alumnado | 0 | 0,0% | 22 | 26,8% | 17 | 20,7% | 43 | 52,4% | 0 | 0,0% |
|----|---|---|------|----|-------|----|-------|----|-------|---|------|

Capacidad de respuesta

| | | | | | | | | | | | |
|-----|--|---|------|---|-------|----|-------|----|-------|---|------|
| 10. | El personal de la I.E. siempre comunica el momento que dará respuesta a los requerimientos de los padres | 0 | 0,0% | 9 | 11,0% | 12 | 14,6% | 53 | 64,6% | 8 | 9,8% |
|-----|--|---|------|---|-------|----|-------|----|-------|---|------|

| | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|------|----|-------|----|-------|----|-------|---|------|
| 11. | La prontitud en la atención al usuario es una característica de la I.E. | 0 | 0,0% | 21 | 25,6% | 29 | 35,4% | 32 | 39,0% | 0 | 0,0% |
|-----|---|---|------|----|-------|----|-------|----|-------|---|------|

| | | | | | | | | | | | |
|-----|--|---|------|----|-------|----|-------|----|-------|---|------|
| 12. | En la I.E. existe una auténtica disponibilidad para ayudar a los padres de familia | 0 | 0,0% | 41 | 50,0% | 17 | 20,7% | 24 | 29,3% | 0 | 0,0% |
|-----|--|---|------|----|-------|----|-------|----|-------|---|------|

Empatía

| | | | | | | | | | | | |
|-----|--|---|------|----|-------|----|-------|----|-------|---|------|
| 13. | El personal de la I.E. demuestra su preocupación por atender a los padres de familia | 0 | 0,0% | 19 | 23,2% | 22 | 26,8% | 41 | 50,0% | 0 | 0,0% |
|-----|--|---|------|----|-------|----|-------|----|-------|---|------|

| | | | | | | | | | | | |
|-----|--|---|------|----|-------|----|-------|----|-------|---|------|
| 14. | El personal de la I.E. se preocupa por atender los requerimientos de los padres de familia | 0 | 0,0% | 11 | 13,4% | 26 | 31,7% | 39 | 47,6% | 6 | 7,3% |
|-----|--|---|------|----|-------|----|-------|----|-------|---|------|

| | | | | | | | | | | | |
|-----|---|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|
| 15. | El personal de la I.E. tiene una buena comunicación con los padres de familia | 22 | 26,8% | 19 | 23,2% | 16 | 19,5% | 14 | 17,1% | 11 | 13,4% |
|-----|---|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|----|-------|

Nota: Cuestionario aplicado a los padres de familia

Analizando cada uno de los aspectos de la calidad del servicio, el estudio confirma que hay muchos aspectos valorados de manera poco favorable; en cuanto a la sensibilidad, la mayoría de los padres de familia concuerda en que el tiempo de atención a los padres de familia es idóneo y que se prioriza su atención según la urgencia de sus solicitudes, según lo confirma el 65.9% que está de acuerdo o totalmente de acuerdo con dichos aspectos; sin embargo, se debe observar que también hay una cifra importante que no concuerda con dichos aspectos. Luego también se encontró que sólo el 46.4% de los padres considera que se les brinda atención preferencial según la urgencia de sus solicitudes, a diferencia del resto, que no concuerda en que se les da dicha atención.

En cuanto a la fiabilidad del servicio, el estudio revela que sólo el 36.5% de los investigados está de acuerdo de alguna manera en que el personal de la IE demuestra su compromiso en el desarrollo de las actividades, en tanto, el 57.3% refiere que dicho personal trabaja de tal modo que se eviten observaciones posteriores; una cifra similar, 53.6%, también indica que la atención de quejas en la IE es un tema de interés prioritario.

Los elementos tangibles es otro de los aspectos en los que solo una ligera mayoría de los padres muestra algún grado de concordancia; así, el 52.4% considera que las instalaciones de la IE se encuentran en óptimas condiciones, mientras que el 65.9% refiere que la IE dispone de equipos (computadoras, proyectores, etc.) necesarios para el servicio educativo. Una cifra un poco más baja, 52.4%, considera que la infraestructura de dicha IE garantiza la comodidad del alumnado.

En cuanto a los elementos de la capacidad de respuesta, el estudio revela que el 74.4% de los padres considera que el personal de la IE siempre comunica el momento que dará respuesta a los requerimientos de los padres, mientras que sólo el 39% y 29.3% concuerda en que la prontitud de la atención al usuario es una característica de la IE y de que existe una auténtica disponibilidad para ayudar a los padres de familia.

Finalmente, en relación a la empatía, el estudio revela que sólo el 50% de los padres cree que el personal de la IE demuestra su preocupación por atender a los padres de familia, mientras que el 54.9% cree que dicho personal se preocupa por atender sus requerimientos; por el contrario, el estudio encontró que sólo el

27.5% considera que dicho personal tiene una buena comunicación con los padres de familia.

La calidad del servicio educativo es fundamental tanto para el personal que trabaja en la institución educativa, como para los usuarios del servicio, los estudiantes. Es importante que la IE cuente con personal con capacidad para satisfacer las necesidades del estudiante y para crear un ambiente donde el estudiante se sienta motivado para el estudio; la calidad implica una serie de aspectos que influyen en las experiencias de los que reciben en el servicio, que son las que permiten valorar si el servicio es o no de calidad; el estudio indica que el servicio que brinda la IE es de mediana calidad, dejando en evidencia una serie de aspectos que deben mejorar, tanto en lo relacionado a la sensibilidad, incluyendo una mejora atención los padres de familia, como en la fiabilidad del servicio; en este caso, el servicio debería mejorar el compromiso del personal con la IE, a fin de que éstos brinden una mejor atención a las quejas y reclamos de los padres. También se debe mejorar la infraestructura de la institución que forma parte de los elementos tangibles del servicio. En relación a la capacidad de respuesta, también hay serias deficiencias, sobre todo en lo relacionado a la rapidez de la atención y la disponibilidad del personal para atender a los padres. La empatía que debe existir entre el personal de la IE y los padres es otro aspecto que debe mejorar y de manera especial, la atención a los requerimientos de los padres y la comunicación.

3.6. Lineamientos administrativos que se aplican para orientar la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021

Tabla 7

Nivel de uso de los lineamientos administrativos

| Variable y dimensiones (n=35) | Muy deficiente | | Deficiente | | Regular | | Bueno | | Muy bueno | |
|-------------------------------|------------------------------|------|------------|------|---------|-------|-------|-------|-----------|-------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| | Lineamientos administrativos | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 1 | 2,9% | 21 | 60,0% | 13 |
| Planificación | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 3 | 8,6% | 16 | 45,7% | 16 | 45,7% |
| Organización | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 4 | 11,4% | 23 | 65,7% | 8 | 22,9% |
| Dirección | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 15 | 42,9% | 20 | 57,1% |
| Control | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 1 | 2,9% | 14 | 40,0% | 20 | 57,1% |

Nota: Cuestionario aplicado a los docentes

La tabla 7 del nivel de aplicación de los docentes con los lineamientos administrativos que se utilizan en la IE Jorge Basadre de Pacaipampa; los resultados indican que en opinión del 60% de los docentes, éstos tienen un buen uso en la institución, mientras que el 37.1% considera que el uso es muy bueno; en cuanto a las dimensiones de los lineamientos administrativos, el estudio muestra que los aspectos más relevantes son la dirección y el control, que son calificados como muy buenos por el 57.1% y como buenos por el 42.9% y 40%, respectivamente. La planificación también es valorada de manera favorable; el 45.7% lo califica como muy bueno y la misma cifra como bueno; el aspecto menos valorado es la organización, la cuál es calificada como muy buena por el 22.9% y como buena por el 65.7%; esta dimensión también es valorada como regular por el 11.4%, cifra mucho mayor que las que califican en este nivel a las otras dimensiones.

El conocimiento y puesta en práctica de los lineamientos administrativos, es fundamental para cumplir con los objetivos y alcanzar las metas por parte de la organización; en la IE investigada, dichos aspectos en general se cumplen bastante bien, en la mayoría de aspectos; los docentes evidencian tener un buen conocimiento de la planificación, dirección y control, aunque un poco menos de la

organización. Dichos lineamientos son fundamentales para ordenar y orientar la gestión administrativa y alcanzar los objetivos organizacionales.

V. DISCUSIÓN

En la presente discusión se consideraron los resultados que se obtuvieron del instrumento de investigación, en el cual se pudo incluir el cuestionario. Dicha información fue confrontada tomando en cuenta las teorías de expertos en el tema y teniendo como fundamento los antecedentes previamente mencionados. Como primer aspecto, se cuenta con el cuestionario, aplicado a los docentes de la institución educativa investigada, con el fin de recabar datos concernientes a los Lineamientos administrativos que se aplica en la actualidad y sobre la calidad de servicio, en aras de poder conocer la percepción que tiene sobre los Lineamientos administrativos para orientar la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa Piura, 2021.

Con respecto al primer objetivo, el cual hace mención a describir la planificación en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021. Con respecto a la dimensión planeación, de acuerdo a Furnham (2014), esta rodea la brecha que inicia desde donde se encuentra la empresa hasta dónde quiere llegar. La actividad de la planeación tiene que ver manera exacta con el aprovechamiento del entorno externo, vale decir, las oportunidades y la reducción del riesgo. Dentro de las principales herramientas que se consideran como indicadores se encuentran el conocimiento de misión y visión, objetivos, políticas y planes.

Los resultados obtenidos no coinciden con el aporte del autor, debido a que los aspectos relacionados a la planificación; se observa que el 54.3% están completamente de acuerdo en que conocen la misión de la IE. Los resultados muestran asimismo que el 57.1% Y 28.6%, están totalmente de acuerdo o de acuerdo en que se sienten identificados con la IE. El aspecto en el que se evidencia menos concordancia está relacionado a la efectividad de los planes de trabajo; sólo el 40% y 28.6% de los investigados está totalmente de acuerdo o de acuerdo en la efectividad de dichos planes; en este caso, el 31.4% o no tiene una opinión definida al respecto o está en desacuerdo con dicho aspecto. En este sentido es fundamental mejorar los planes de trabajo, que es el aspecto en donde se evidencian mayores dificultades.

De otra parte, el estudio muestra así mismo que el 68.6% de los docentes también está completamente de acuerdo en que la IE difunde adecuadamente los objetivos institucionales y que tiene claramente definidas sus políticas institucionales. Estos resultados concuerdan con el aporte de Chiavenato (2014), quien menciona que la misión es la causa principal de ser y existir de la entidad y de su propósito en la sociedad. De otra parte, el mismo autor menciona, que la visión es una concepción del futuro lejano. Así mismo, Furnham (2014) afirma que los objetivos señalan una situación que la empresa logra obtener, se crean líneas correctivas para las actividades de los empleados. De igual manera menciona que las políticas en una organización vienen a ser el conjunto de labores que se relacionan con las decisiones que se toman en un equipo, u otras maneras de vínculos de poder entre las personas, como la actividad de distribuir el estatus o recursos.

Así mismo, con aportes de otros autores, los cuales coinciden con los resultados mencionados previamente, de acuerdo a Millán et al. (2015), en su investigación titulada *Gestión Administrativa para una mejor calidad educativa de las Instituciones distritales de Panamá y Manuelita Sáenz*, en el cual se pudo concluir que, una gestión administrativa enfocada en la mejora de forma continua de la calidad educativa se debe enfocar en abocarse por la consolidación y el refuerzo de los proyectos educacionales en lo referente a las del Estado siempre observando la ejecución de la visión, misión y objetivos establecidos por la institución.

En base a la discusión del primer objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que los aspectos tales como, conocimiento de misión y visión, objetivos, políticas y planes se encuentran en un nivel bajo. Ante tal panorama conviene considerar estrategias que permitan pulir las actividades de planificación actuales} con el fin lograr mayores resultados positivos.

Con respecto al segundo objetivo, el cual hace mención a identificar las características que presenta la organización en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa, 2021. Referente a la dimensión organización, según Anzola (2015) consiste en intentar definir que herramientas y que actividades son

requeridos para conseguir los objetivos de una organización; es el proceso que permite asignar y estructurar las labores. Dentro de las herramientas principales de medición se ubican, la estructura organizacional, división de trabajo, jerarquía, organigrama y manuales.

Los resultados obtenidos no coinciden con el aporte del autor mencionado previamente, ya que los aspectos relacionados a la organización; los resultados indican que el 42.9% de los docentes están completamente de acuerdo en que la IE tiene una estructura idónea para el logro de las metas. Cifras similares, 40% y 48.6%, también están totalmente de acuerdo o de acuerdo en que la IE dispone de una clara división del trabajo según el puesto laboral que ocupan; el estudio encontró asimismo que sólo el 40% y 22.9%, están totalmente de acuerdo o de acuerdo en que la IE cuenta con un organigrama que es de conocimiento de todos los docentes. Cabe señalar la cifra alta de docentes, 37.1% y 25.8% que o no tienen una opinión definida o están en desacuerdo en que conocen el organigrama de la IE o de que existen manuales de procedimientos administrativos. El hecho que un grupo importante de trabajadores desconozcan el organigrama y los manuales de procedimientos, dificulta que conozcan los procedimientos y políticas bajo las cuales se conduce la institución. Por tal razón, es imprescindible tomar en cuenta técnicas que permitan mejorar dichas falencias.

De otra parte, el estudio indica que el 54.3% de acuerdo en que en dicha institución existen manuales de procedimientos administrativos. Así mismo, el estudio encontró que el 57.1% y 31.4%, evidencian dichos grados de concordancia en que la IE cuenta con una jerarquía que ejerce el poder de manera justa y transparente.

Estos resultados, concuerdan con el aporte de Zaruma & Andrade (2014) quienes efectuaron su proyecto de investigación que se titula *Los procesos de gestión administrativa y pedagógica del núcleo Nataniel Aguirre de Colomi, Cochobamba – Bolivia*, los cuales concluyeron que, en dicha institución la administración educativa se desarrolla tomando como fundamento un convenio y por normas implantadas desde los entes de grado superior (La Dirección Departamental y Distrital y Ministerio). La dirección de empresas se desenvuelve en fundamento al marco legal establecidos para tal efecto, vale decir, existe un

respeto al orden actual jerárquico, entre ellos, Asesora pedagógica director del núcleo y docentes. Los dos últimos mencionados son los principales que motivan las actividades educativas y de lo que ocurre en la parte interna de la institución.

En base a la discusión del segundo objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que los aspectos tales como, estructura organizacional, división de trabajo, jerarquía, organigramas y manuales se encuentran en un nivel equilibrado. Ante tal situación es vital tomar en cuenta técnicas que permitan fortalecer las actividades de organización actuales con el fin conseguir mayores resultados favorables.

Con respecto al tercer objetivo, el cual hace mención a reconocer la situación en que se encuentra la dirección en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa, 2021. Concerniente a la dimensión dirección, Robbins & Coulter (2015) afirman que consiste en dirigir y esto se basa en la ejecución de la totalidad de las fases del proceso de la administración a través de la conducción y orientación de las solicitudes, y la actividad del liderazgo. Dentro de las herramientas fundamentales que permitirán medir la ejecución, se encuentran la toma de decisiones, comunicación, motivación, tipos de liderazgo y trabajo en equipo.

Los resultados obtenidos concuerdan con el aporte del autor mencionado previamente, debido a que los aspectos relacionados con la concordancia en que la dirección de la IE toma decisiones oportunas para la mejor gestión institucional, según se deduce de la opinión del 71.45 % de acuerdo; el estudio muestra asimismo que el 77.1% está totalmente de acuerdo en la motivación que sienten por sus superiores. El estudio muestra asimismo que el 62.9%, está totalmente de acuerdo en que en la IE se aplican tipos de liderazgo que contribuyen al logro de los objetivos, mientras que el 65.7% y 11.4% también evidencian los mismos grados de concordancia en que en la IE se realiza trabajo en equipo. Es importante fortalecer la motivación y el trabajo en equipo que son los aspectos menos valorados.

De otra parte, los resultados muestran asimismo que el 57.1% se muestra totalmente de acuerdo en que la comunicación al interior de la IE es eficaz; este panorama refleja un nivel intermedio, el cual resulta vital tomar en cuenta

estrategias que permitan seguir puliendo dicho aspecto en aras de lograr una mejora a la brevedad posible.

Dicho panorama contradice el aporte de Cueva (2017) quien llevó a cabo el proyecto de investigación titulado *Mejoramiento en los Procesos Administrativos académicos del Instituto Cultural Peruano Norteamericano – Región Piura*, en el cual en las conclusiones, se percibe que la causa fundamental que se repite es a la delegación de que realiza las actividades, por dicha razón se sugiere el establecimiento del área logística en la organización, de igual manera la instauración de cargos de persuasión de los integrantes del trabajo para el área de recursos humanos, el cual la dirección ejecutiva tenía a su cargo.

En base a la discusión del tercer objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que los aspectos tales como, toma de decisiones, comunicación, motivación, tipos de liderazgo y trabajo en equipo se encuentran en un nivel equilibrado. Ante tal situación conviene considerar estrategias que permitan pulir las actividades de dirección actuales con el fin lograr un mejor desarrollo y el equipo se sienta comprometido con la organización.

Con respecto al cuarto objetivo, el cual hace mención a reconocer la forma en que se realiza el control en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa, 2021. Referente a la dimensión control, Álvarez & Macías (2017), afirman que es la función administrativa que se basa en realizar correcciones y medir el desenvolvimiento por individuo y de la empresa para afirmar que los acontecimientos se adapten a los objetivos y metas de las compañías. Dentro de las herramientas que pueden contribuir a medir dicha dimensión, se encuentran las acciones de control, acciones correctivas y retroalimentación.

Los resultados obtenidos concuerdan con el aporte del autor mencionado previamente, debido a que el 74.3% y 14.3% evidencia que los docentes consideran que en la IE lleva a cabo acciones de control periódico; mientras que el 65.7% y 22.9%, indica que reciben retroalimentación de parte de sus superiores. En el estudio si bien las acciones de control evidencian un buen manejo, sin embargo, hay un grupo importante de docentes que no lo considera así, lo que amerita un

mayor seguimiento a los problemas de la institución y una mayor retroalimentación a los trabajadores con el fin de mejorar sus actividades laborales.

Por otro lado, el estudio encontró que el 40% y 45.7% también evidencian dichos niveles de concordancia en que la IE implementa acciones correctivas para resolver los problemas de la institución. Este resultado no coincide con el aporte de Huapaya, (2017), quien llevó a cabo el trabajo de investigación denominado *El control interno en la gestión administrativa de las instituciones educativas privadas de educación básica regular en el Distrito de Lince*, el cual pudo concluir que, es fundamental crear las herramientas de control en las instituciones del sector privado para lograr una excelente gestión administrativa con el propósito de otorgar un servicio de alta calidad, que podría beneficiar tanto a los dueños de las organizaciones estudiadas como a los alumnos.

En base a la discusión del cuarto objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que los aspectos tales como, acciones de control, acciones correctivas y retroalimentación se encuentran en un nivel intermedio. Dicha situación motiva a considerar técnicas que permitan fortalecer las actividades de control actuales en aras de conseguir un mejor desarrollo y los colaboradores puedan efectuar un trabajo eficiente y eficaz en la organización.

Con respecto al quinto objetivo, el cual hace mención a determinar las características de la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa, 2021. De acuerdo a Ramírez (2018) sostiene que la calidad de servicio en el campo de la educación se utiliza con el fin de otorgar no solo una educación con calidad, por el contrario, conseguir reconocimiento como institución y captación de usuarios. Un servicio excelente significa de igual forma un amplio servicio, es decir, que se tenga que brindar en el lugar justo, en la cantidad justa y en el tiempo correcto.

Los resultados obtenidos concuerdan con el aporte del autor mencionado previamente, debido a que referente a la calidad del servicio, se precisa que ésta es de nivel medio, acorde a la opinión del 67.1%; dentro de este contexto, hay dos aspectos ligeramente favorables: la sensibilidad y la capacidad de respuesta que son valoradas en un nivel alto por el 58.5% y 52.4%, respectivamente. En cambio,

la fiabilidad y la empatía evidencian también un nivel predominantemente medio según los indica el 58.5% y 62.2%.

Cabe mencionar, que dichos resultados no coinciden con los aportes de Agramonte (2016), quien realizó el trabajo de investigación titulado *Evaluación de la Gestión Administrativa del colegio Educativo Almirante Miguel Grau del distrito de Morropón- Año 2016*, el cual concluye que la distribución de recursos no es eficiente, debido a que existen diversas restricciones; cabe mencionar que el presupuesto que se otorga a la I.E por parte del Estado es insuficiente. De igual manera, la Institución debería orientarse en llevar a cabo supervisiones a sus empleados, para que de esa manera se compruebe si las labores se efectúan de manera óptima.

De otra parte, en el caso de los elementos tangibles, el estudio muestra que el 48.8% lo califica en un nivel alto, pero la cifra restante, lo considera solo en un nivel medio y bajo. Este resultado, no concuerda con el aporte de Morales (2015), efectuó el trabajo de investigación titulado *Problemática en la Gestión Administrativa de la Facultad de Ciencias Empresariales de una Universidad Pública en el marco de la Auditoría Académica*, quien concluyó que el establecimiento de un proceso de auditoría académica pudo reflejar que la ausencia de una evaluación permanente de la condición académica es un aspecto que está repercutiendo de forma negativa el desarrollo administrativo de la facultad, en consecuencia, la calidad de la enseñanza universitaria.

En base a la discusión del quinto objetivo, correspondiente a los resultados conseguidos, se percibe que los aspectos tales como, la sensibilidad, fiabilidad, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y empatía se encuentran en un nivel intermedio. Dicho panorama motiva a continuar considerando estrategias que contribuyan al fortalecimiento de las actividades con el fin de conseguir la calidad del servicio.

En lo que respecta al objetivo general sobre, determinar los lineamientos administrativos que se aplican para orientar la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021. Para el análisis se toman en cuenta

aportes sobre la variable independiente y dependiente. En lo que respecta a la variable independiente, *Lineamientos administrativos*: Según Moorhead (2016) los lineamientos administrativos como parte fundamental de la administración son un factor fundamental en todas las empresas, es la forma más confiable para asegurar su competitividad. Se cuenta con diversos pensamientos relacionados con la administración, dentro de ellos, se menciona que la administración es efectuar algo mediante otros, y de igual manera se toma en cuenta la ley de oro de la administración, es decir, hacer más con menos. Concerniente a la variable dependiente, *Calidad de servicio*: De acuerdo a Ramírez (2018) sostiene que la calidad de servicio en el campo de la educación se utiliza con el fin de otorgar no solo una educación con calidad, por el contrario, conseguir reconocimiento como institución y captación de usuarios. Un servicio excelente significa de igual forma un amplio servicio, es decir, que se tenga que brindar en el lugar justo, en la cantidad justa y en el tiempo correcto.

Al analizar las distintas dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, se puede apreciar que las competencias relacionadas con la planificación alcanzan un promedio de 50% con escala en desacuerdo, organización con promedio de 60% escala de acuerdo, dirección con promedio de 50% escala en acuerdo, control con promedio de 50% escala en desacuerdo y calidad de servicio con 50% escala de acuerdo.

VI. CONCLUSIONES

1. Se percibe que la planificación, de manera específica en los aspectos como, conocimiento de misión y visión, objetivos, políticas y planes se encuentra en un nivel bajo. Este panorama de aplicación ineficiente de la planificación, no permite contar con fundamento correcto para el desarrollo eficiente y eficaz de las actividades.
2. Los aspectos enfocados en la estructura organizacional, división de trabajo, jerarquía, organigramas y manuales se encuentran en un nivel equilibrado. Si bien, la organización se esfuerza por establecer un orden jerárquico, sin embargo, el personal no muestra disposición en aplicarlos, reflejando de esa manera poco respeto a lo instaurado.
3. Los resultados con respecto a toma de decisiones, comunicación, motivación, tipos de liderazgo y trabajo en equipo se encuentran en un nivel equilibrado. Los colaboradores de la organización no consideran el valor de efectuar las actividades laborales de manera conjunta y por ende los efectos son la limitada comunicación y acuerdo para tomar decisiones certeras.
4. Las acciones de control, acciones correctivas y retroalimentación se encuentran en un nivel intermedio. El equipo de trabajo desarrolla las labores cotidianas con responsabilidad, sin embargo, no saben si el trabajo que realizan es óptimo o necesita alguna mejora. En consecuencia, no se logran detectar errores con prontitud, y esto hace que la organización pueda tener problemas futuros, sin fácil solución.
5. Concerniente a la calidad de servicio, que abarca la sensibilidad, fiabilidad, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y empatía se encuentran en un nivel intermedio. Los colaboradores carecen de conocimiento profundo sobre la importancia de demostrar dichos aspectos que pueden contribuir a una mejora en el desarrollo de las actividades y al éxito de la organización.
6. Los lineamientos administrativos para orientar la calidad de servicio en la institución educativa se encuentran en un nivel medio, sin embargo, la organización dispone de las posibilidades para mejorar ambas variables, para lo cual es necesario empoderar al personal directivo, plana docente y administrativa a fin de que lleguen a constituir un equipo de alto rendimiento,

cohesionado y que atienda las necesidades y requerimientos de su población objetivo con mucha mayor efectividad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere efectuar reuniones semanales con el personal y llevar a la práctica la lluvia de ideas. Así mismo, tomar en cuenta todos los aportes brindados y en fundamento a ello implantar objetivos y estrategias para superar las falencias detectadas. Esto se puede plasmar en un documento, en aras de preparar un proyecto que contribuya al cumplimiento de las metas a corto, mediano y largo plazo.
2. Programar eventos de confraternidad entre los trabajadores de forma virtual, con el propósito de fortalecer el vínculo entre ellos y en consecuencia pueda existir una mejor comunicación y soporte en los diversos puestos. De igual manera, intercambiar responsabilidades entre los empleados, con el fin de que todos puedan conocer desarrollo de las diversas actividades y en un momento de dificultad o necesidad se pueda desarrollar las actividades sin titubeo.
3. Realizar capacitaciones enfocadas en los líderes de las diversas áreas, en aras de que puedan fortalecer el estilo de guiar de manera adecuada al personal y en consecuencia esto permita un trabajo en equipo. Posteriormente, efectuar evaluaciones de manera frecuente a dichos beneficiados de la capacitación con el fin de observar los cambios y ayudar en el trato direccionado a todos los miembros de la institución.
4. Efectuar la selección de un miembro del equipo de trabajo para que pueda ejercer el cargo de supervisor y acepte la responsabilidad de realizar evaluaciones quincenalmente el desenvolvimiento de los trabajadores. De igual manera, diseñar evaluaciones focalizadas, es decir, tomando en cuenta los tipos de puestos y funciones que desarrollan.

5. Considerar la contratación de un experto en técnicas de calidad de servicio, que con el fin de concientizar al personal sobre la importancia de demostrar aspectos como la sensibilidad, fiabilidad, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. Posterior a ello, evaluar la aplicación y brindar retroalimentación donde resulte pertinente.
6. Se recomienda que la institución educativa empodere las competencias de su personal a fin de que esté en mejores condiciones de proponer y cumplir lineamientos administrativos a corto plazo y alcanzables, con el propósito de fortalecer la calidad de servicio y por ende satisfacción del usuario. Para ello, resulta vital que la institución conserve la comunicación abierta con el personal con el fin de tener conocimiento sobre sus preocupaciones y limitaciones y en fundamento a ello seguir trabajando y conseguir de forma conjunta los objetivos.

REFERENCIAS

- Agramonte, C. (2016). *Evaluación de la Gestión Administrativa de la Institución Educativa "Almirante Miguel Grau" del distrito de Morropón Año 2016*. Tesis de Licenciatura en Administración. Universidad César Vallejo.
- Álvarez, C., & Macías, J. (2017). Manual de procedimientos de gestión en crisis. Editorial ARÁN.
- Anzola, S. (2015). Administración de pequeñas empresas. 2da. Ed. Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Santa Fe.
- Comité Regional de Contratación Docente (2014). Obtenido de: <http://www.drepuno.gob.pe/web/component/content/article/11-comunicado/3168-comunicado-oficial-n%C2%B0-04-ccd-2014-drep.-proceso-de-contrato-de-docentes-2014-region-puno.html>
- Cronin y Taylor (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/64>
- Cueva (2017). *Mejoramiento en los procesos administrativos académicos del ICPNS – RG*. Recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1238/ING_453.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Duque, E y Chaparro, C. (2014). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. Criterio Libre.
- Esquivel, A. (2014). Calidad Educativa. Revista Voz Normalista de México.
- Furnham, A. (2014). Personality at work. the role of individual differences in the workplace. Routledge.

- Grover, Oliver (2015). *Relación de la calidad de gestión administrativa y el desempeño de los docentes medido por los alumnos del I al VI ciclo 2010 – I, del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto, Provincia de Huamanga - Ayacucho - Perú.*
<https://docplayer.es/213579255-Facultad-de-ciencias-empresariales-escuela-academico-profesional-de-administracion-tesis-para-obtener-el-titulo-profesional-de.html>
- Huapaya, J. (2017). *El control Interno en la Gestión Administrativa de las Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica Regular en el Distrito de Lince.* Tesis de Pregrado, Universidad San Martín de Porres, Lima.
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3174/3/huapaya_fji.pdf
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Edit. Mc Graw Hill.
- Hernández, Z. T. (2014). *Teoría General de la Administración* 2da Edición E book. Grupo Editorial Patria.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2014). *Administración. Una perspectiva global y empresarial.* Editorial McGraw-Hill/Interamericana
- Millán, Córdoba y Ávila, (2015). *Gestión Administrativa para el mejoramiento para el mejoramiento de la calidad educativa en las Instituciones distritales de Panamá y Manuelita Sáenz.* <http://es.slideshare.net/gerenciaproy/gestion-administrativa-para-elmejoramiento-de-la-calidad-educativa-en-las-institucionesdistritales>
- Minedu. (2016). Programa para la Evaluación Internacional de los Alumnos:
<http://www.mecd.gob.es/dctm/inee/eag/panorama2016okkk.pdf?documentId=0901e72b82236f2b>
- Minedu. (10 de mayo de 2018). Ley de los Centros Educativos:
http://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley_26549.php
- Morales, L. (2015). *Problemática en la Gestión educativa de la facultad de Ciencias Administrativas de una universidad pública en el Marco de la Auditoría*

Académica. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4323/Morales
cl.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4323/Morales_cl.pdf)

Moorhead, G. (2016). Organizational behavior: managing people.

Ramírez, C. (2018). Fundamentos de Administración. (2ª ed). Ecoe ediciones.

Robbins, S., & Coulter, M. (2015). Administración. México: Editorial Pearson.

Suárez, A. (2016). *Diseño de indicadores de Gestión para la evaluación de la eficiencia, eficacia y calidad del proceso de registro académico de la coordinación de la I.E.P. Calmet Capullino*. Venezuela: Universidad Centro Occidental Lizandro Alvarado.
<https://www.monografias.com/trabajos93/disenio-indicadores-gestion/disenio-indicadores-gestion.shtml>

Tadeo, R. (2016). *Indicadores de gestión y gestión de la calidad en la Municipalidad Distrital de Morropón*. Universidad César Vallejo, Piura.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20961/Tadeo
TAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20961/Tadeo_TAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Unesco. (2017). Obtenido de Informe de Seguimiento de la Educación en el Mundo:
<http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002485/248526S.pdf>

Zaruma & Andrade (2014). *Los procesos de Gestión administrativa y pedagógica del núcleo Nataniel Aguirre de Colomi, Cochabamba – Bolivia – 2014*.
[http://biblioteca.proeibandes.org/wp-
content/uploads/2016/11/4.Tesis_Andrade_y_Melchor.pdf](http://biblioteca.proeibandes.org/wp-content/uploads/2016/11/4.Tesis_Andrade_y_Melchor.pdf)

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-------------------------------------|---|---|---------------|--|--------------------|
| Lineamientos administrativos | Según Moorhead (2016) los lineamientos administrativos como parte fundamental de la administración son un factor fundamental en todas las empresas, es la forma más confiable para asegurar su competitividad. Se cuenta con diversos pensamientos relacionados con la administración, dentro de ellos, se menciona que la administración es efectuar algo mediante otros, y de igual manera se toma en cuenta la ley de oro de la administración, es decir, hacer más con menos. | Se medirá la planificación, organización, dirección y control en la Institución Educativa, a través de la aplicación de un cuestionario a los docentes y una guía de entrevista al director de esta institución | Planificación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento de Misión y Visión ▪ Objetivos ▪ Políticas ▪ Planes | Ordinal |
| | | | Organización | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura organizacional ▪ División de trabajo. ▪ Jerarquía. ▪ Organigramas. ▪ Manuales. | Ordinal |
| | | | Dirección | <ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones. • Comunicación. • Motivación. • Tipos de liderazgo • Trabajo en equipo | Ordinal |
| | | | Control | <ul style="list-style-type: none"> • Acciones de control • Acciones correctivas • Retroalimentación | Ordinal |

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIÓN OPERACIONAL | DIEMNSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|----------------------------|---|--|------------------------|---|--------------------|
| Calidad de Servicio | De acuerdo a Ramírez (2018) sostiene que la calidad de servicio en el campo de la educación se utiliza con el fin de otorgar no solo una educación con calidad, por el contrario, conseguir reconocimiento como institución y captación de usuarios. Un servicio excelente significa de igual forma un amplio servicio, es decir, que se tenga que brindar en el lugar justo, en la cantidad justa y en el tiempo correcto. | Se medirá la sensibilidad, fiabilidad, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y empatía, a través de un cuestionario aplicado a los padres de familia de la I.E. | Sensibilidad | -Tiempo de atención -Atención Preferencial -Amabilidad del personal | Ordinal |
| | | | Fiabilidad | -Compromiso -Atención de observaciones -Atención de quejas | Ordinal |
| | | | Aspectos tangibles | -Instalaciones -Equipos -Comodidad | Ordinal |
| | | | Capacidad de respuesta | -Calidez -Prontitud -Disponibilidad para ayudar | Ordinal |
| | | | Empatía | -Preocupación -Comprensión de las necesidades -Comunicación | Ordinal |

Anexo 2: Matriz de consistencia

| Tema | Problema de investigación | Objetivo de investigación | Metodología |
|--|--|---|--|
| Lineamientos administrativos para orientar la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021 | Problema general | Objetivo general | -Diseño de Investigación: No experimental, transeccional, descriptiva -Tipo de Investigación: Aplicada |
| | ¿Qué lineamientos administrativos se aplican para orientar la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021? | Determinar los lineamientos administrativos que se aplican para orientar la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021 | |
| | Problemas específicos | Objetivos específicos | -Enfoque: cuantitativo -Población: 35 trabajadores de la I.E. y 284 padres de familia -Muestra: 35 trabajadores de la I.E. y 82 padres de familia -Técnica: Encuesta, |
| | ¿Cómo es la planificación en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021? ¿Qué características presenta la organización en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021? | Describir la planificación en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021 Identificar las características que presenta la organización en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021 Reconocer la situación en que se encuentra la dirección en la institución | |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | <p>¿En qué situación se encuentra la dirección en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021?</p> <p>¿Cómo se realiza el control en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021?</p> <p>¿Qué características presenta la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021?</p> | <p>educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021</p> <p>Reconocer la forma en que se realiza el control en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021</p> <p>Determinar las características de la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021.</p> | <p>-Instrumento: Cuestionarios</p> <p>-Método de análisis: Excel</p> |
|--|---|---|--|

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario a docentes



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buen día señor (a), soy estudiante de la carrera de Administración de la Universidad César Vallejo y estoy realizando una investigación sobre los Lineamientos administrativos para orientar la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa, es por eso que su opinión será de mucha importancia. Le agradezco de ante mano por su tiempo.

| Seleccione su respuesta | | 1 Total- mente de acuerdo | 2 De acuerdo | 3 Indeciso | 4 En desa- cuerdo | 5 Total- mente en de- sacuer- do |
|-------------------------|---|---------------------------------------|--------------------|---------------|----------------------------|---|
| | VARIABLE LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS | | | | | |
| | <i>Planificación</i> | | | | | |
| 1 | Usted conoce la misión de la I.E: | | | | | |
| 2 | Ud. se siente identificado con la visión de la I.E. | | | | | |
| 3 | La I.E. difunde adecuadamente sus objetivos institucionales | | | | | |
| 4 | La I.E. tiene claramente definidas sus políticas institucionales | | | | | |
| 5 | Los planes de trabajo de la I.E. son implementados con efectividad | | | | | |
| | <i>Organización</i> | | | | | |
| 6 | La I.E. tiene una estructura organizacional idónea para el logro de sus metas | | | | | |
| 7 | En la I.E. se dispone de una clara división del trabajo según cada puesto laboral | | | | | |
| 8 | En la I.E. se cuenta con una jerarquía que ejerce el poder de manera justa y transparente | | | | | |
| 9 | La I.E. cuenta con un organigrama que es de conocimiento de todos los docentes | | | | | |
| 10 | En la I.E. existen manuales de procedimientos administrativos | | | | | |

| Seleccione su respuesta | | 1 Total- mente de acuerdo | 2 De acuerdo | 3 Indeciso | 4 En desa- cuerdo | 5 Total- mente en de- sacuer- do |
|--------------------------------|---|---------------------------------------|--------------------|---------------|----------------------------|---|
| | <i>Dirección</i> | | | | | |
| 11 | La dirección de la I.E. toma de decisiones oportunas para la mejor gestión institucional | | | | | |
| 12 | Usted considera que la comunicación interna en la I.E. es eficaz | | | | | |
| 13 | Usted se siente motivado por sus superiores en la I.E. | | | | | |
| 14 | En la I.E. se aplican tipos de liderazgo que contribuyen al logro de los objetivos | | | | | |
| 15 | El trabajo en equipo es siempre aplicado en la I.E. | | | | | |
| | <i>Control</i> | | | | | |
| 16 | En la I.E. se llevan a cabo acciones de control periódicamente | | | | | |
| 17 | Las acciones correctivas que implementa la I.E. ayudan a resolver los problemas de la institución | | | | | |
| 18 | Usted recibe retroalimentación (apoyo para mejorar sus funciones) de parte de sus superiores | | | | | |

Cuestionario a padres de familia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buen día señor (a), soy estudiante de la carrera de Administración de la Universidad César Vallejo y estoy realizando una investigación sobre los Lineamientos administrativos para orientar la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa, es por eso que su opinión será de mucha importancia. Le agradezco de ante mano por su tiempo.

| Seleccione su respuesta | | 1 Total- mente de acuerdo | 2 De acuerdo | 3 Indeciso | 4 En desa- cuerdo | 5 Total- mente en de- sacuer- do |
|--------------------------------|--|---------------------------------------|--------------------|---------------|----------------------------|---|
| | VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO | | | | | |
| | <i>Sensibilidad</i> | | | | | |
| 1 | El tiempo de atención a los padres de familia es idóneo | | | | | |
| 2 | En la I.E. se prioriza la atención a los padres de familia | | | | | |
| 3 | En la I.E. se brinda atención preferencial según la urgencia de las solicitudes de los padres de familia | | | | | |
| | <i>Fiabilidad</i> | | | | | |
| 4 | El personal de la I.E. demuestra su compromiso en el desarrollo de las actividades | | | | | |
| 5 | El personal de la I.E. trabaja de tal modo que se eviten observaciones posteriores | | | | | |
| 6 | La atención de quejas en la I.E. es un tema de interés prioritario | | | | | |
| | <i>Aspectos tangibles</i> | | | | | |
| 7 | Las Instalaciones de la I.E. se encuentran en óptimas condiciones | | | | | |
| 8 | En la I.E. se dispone de los equipos (computadoras, proyectores, etc.) necesarios para el servicio educativo | | | | | |
| 9 | La infraestructura de la I.E. garantiza la comodidad del alumnado | | | | | |
| | <i>Capacidad de respuesta</i> | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------------|--------------------|---------------|----------------------------|---|
| 10 | El personal de la I.E. siempre comunica el momento que dará respuesta a los requerimientos de los padres | | | | | |
| 11 | La prontitud en la atención al usuario es una característica de la I.E. | | | | | |
| Seleccione su respuesta | | 1 Total- mente de acuerdo | 2 De acuerdo | 3 Indeciso | 4 En desa- cuerdo | 5 Total- mente en de- sacuer- do |
| 12 | En la I.E. existe una auténtica disponibilidad para ayudar a los padres de familia | | | | | |
| | <i>Empatía</i> | | | | | |
| 13 | El personal de la I.E. demuestra su preocupación por atender a los padres de familia | | | | | |
| 14 | El personal de la I.E. se preocupa por atender los requerimientos de los padres de familia | | | | | |
| 15 | El personal de la I.E. tiene una buena comunicación con los padres de familia | | | | | |

Anexo 04: Validaciones de instrumentos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias administrativas N° ANR: 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como: Docente a tiempo completo en la U.C.V. Piura

Lineamientos administrativos para orientar la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| Cuestionario | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|--------------------|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | | X |
| 2. Objetividad | | | | | X |
| 3. Actualidad | | | | | X |
| 4. Organización | | | | | X |
| 5. Suficiencia | | | | | X |
| 6. Intencionalidad | | | | | X |
| 7. Consistencia | | | | | X |
| 8. Coherencia | | | | | X |
| 9. Metodología | | | | | X |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 08 días del mes de septiembre de Dos mil Veintiuno.



.....
Dr. Freddy W. Castillo Palacios
REG. UNIC DE COLEG. N° 843

Dr. : Freddy William Castillo Palacios
DNI : 02842237
Especialidad : Administración
E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

“Lineamientos administrativos para orientar la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|---------------|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | |
| ASPECTOS DE VALIDACION | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar las | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | |

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Atoche Pacherras, César Augusto, identificado con DNI N° 02658318, Doctor en Ciencias Administrativas, colegiado con N° 921, de profesión Licenciado en Administración de Empresas, desempeñándome actualmente como: Docente a dedicación exclusiva en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Piura, y Director Regional de Imagen Institucional del Colegio de Licenciados en Administración Corlad-Piura; declaro haber leído los fundamentos de los instrumentos de recolección de datos correspondientes a la tesis denominada:

“Lineamientos administrativos para orientar la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021”

Por medio de la presente, hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos:

- 1) **Cuestionario sobre lineamientos administrativos**
- 2) **Cuestionario sobre calidad del servicio**

| Guía de pautas para validación de cuestionario | | Deficiente (0-20) | Aceptable (21-40) | Bueno (41-60) | Muy Bueno (61-80) | Excelente (81-100) |
|---|--|--------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|---------------------------|
| 1. Claridad | Está formulado con un lenguaje apropiado. | | | | | x |
| 2. Objetividad | Está expresado en conductas observables. | | | | | x |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación. | | | | | x |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems. | | | | | x |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | x |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación | | | | | x |
| 7. Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación. | | | | | x |
| 8. Coherencia | Tiene relación entre las variables e indicadores | | | | | x |
| 9. Metodología | La estrategia responde a la elaboración de la investigación. | | | | | x |

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

- 1) científica, ya que los ítems poseen conexión con cada dimensión. Los instrumentos de recolección de datos son pertinentes.
- 2) Se percibe claridad en la redacción, con lenguaje adecuado para el nivel del informante y sin palabras difíciles de entender.
- 3) Se percibe objetividad o ausencia de inducción a la respuesta.
- 4) Se percibe novedad, ya que las instrucciones o forma de aplicación concuerda con la estructura del instrumento.
- 5) Se percibe suficiencia, ya que mide lo que pretende, sin dificultades para comprender las preguntas o ítems del instrumento.
- 6) Se percibe consistencia
- 7) Se percibe coherencia interna, ya que los ítems ostentan orden conveniente.

En señal de conformidad, firmo la presente en la ciudad de Piura a los veinticinco días del mes de octubre del año dos mil veintiuno.



Dr. César Augusto Atoche Pacherras
DNI N° 02658318
Especialidad de Administración
E-mail: catochep@unp.edu.pe

“ Administrativos para Jorge orientar la calidad de servicio en la institución educativa Lineamientos Basadre, Pacaipampa 2021”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|---------------|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | |
| ASPECTOS DE VALIDACION | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1.Clardarid | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | |
| 2.Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | |
| 3.Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | |
| 4.Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | |
| 5.Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | |
| 6.Intencionaldiad | Adecuado para valorar las dimensiones del | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 | | |

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Institución Educativa Jorge Basadre, Pacaipampa | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|---|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | | X |
| 2. Objetividad | | | | | X |
| 3. Actualidad | | | | | X |
| 4. Organización | | | | | X |
| 5. Suficiencia | | | | | X |
| 6. Intencionalidad | | | | | X |
| 7. Consistencia | | | | | X |
| 8. Coherencia | | | | | X |
| 9. Metodología | | | | | X |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 09 días del mes de Octubre del Dos mil Veintiuno.


 Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
 CLAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga
 DNI : 03490490
 Especialidad : Administración
 E-mail : pgomezzu@ucvvirtual.edu.pe

LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JORGE BASADRE, PACAIPAMPA 2021

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | | OBSERVACIONES |
|------------------------|--|----------------------|---------|----------|----------|--------------------|----------|----------|----------|------------------|----------|----------|----------|----------------------|----------|----------|----------|-----------------------|----------|----------|-----------|---------------|
| | | 0 5 | 6 10 | 11 15 | 16 20 | 21 25 | 26 30 | 31 35 | 36 40 | 41 45 | 46 50 | 51 55 | 56 60 | 61 65 | 66 70 | 71 75 | 76 80 | 81 85 | 86 90 | 91 95 | 96 100 | |
| ASPECTOS DE VALIDACION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100 | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100 | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100 | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100 | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100 | |


 Matr. Cecilia Gomez Zuniga

Anexo 05: Formatos de confiabilidad

I. DATOS INFORMATIVOS

| | | |
|--|---|--|
| 1.1. ESTUDIANTE | : | Laura del Carmen Chuquicusma Velásquez Andrés Poicón Facundo |
| 1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN | : | Lineamientos administrativos para orientar la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021 |
| 1.3. ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN | : | TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR |
| 1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) | : | Cuestionario: Lineamientos administrativos |
| 1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO | : | <i>KR-20 kuder Richardson</i> () |
| | : | <i>Alfa de Cronbach.</i> (X) |
| 1.6. FECHA DE APLICACIÓN | : | 28-11-2021 |
| 1.7. MUESTRA APLICADA | : | 10 |

II. CONFIABILIDAD

| | |
|------------------------------------|--------------|
| ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO: | 0.817 |
|------------------------------------|--------------|

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

| |
|--|
| <p>Ítems evaluados: 15</p> <p>Ítems eliminados: 0</p> <p>La confiabilidad del instrumento se determinó usando el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.817, caen en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento para evaluar los lineamientos administrativos</p> |
|--|



Docente : MSc. Lemin Abanto Cerna
Lic. ESTADÍSTICA
COESPE 506

I. DATOS INFORMATIVOS

| | | |
|--|---|--|
| 1.1. ESTUDIANTE | : | Laura del Carmen Chuquicusma Velásquez Andrés Poicón Facundo |
| 1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN | : | Lineamientos administrativos para orientar la calidad de servicio en la institución educativa Jorge Basadre, Pacaipampa 2021 |
| 1.3. ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN | : | TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR |
| 1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) | : | Cuestionario: Calidad del servicio |
| 1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO | : | <i>KR-20 kuder Richardson</i> () |
| | : | <i>Alfa de Cronbach.</i> (X) |
| 1.6. FECHA DE APLICACIÓN | : | 28-11-2021 |
| 1.7. MUESTRA APLICADA | : | 10 |

II. CONFIABILIDAD

| | |
|------------------------------------|--------------|
| ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO: | 0.803 |
|------------------------------------|--------------|

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

| |
|--|
| Ítems evaluados: 18 Ítems eliminados: 0 La confiabilidad del instrumento se determinó usando el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.803, caen en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento para evaluar la calidad del servicio |
|--|



Docente : MSc. Lemin Abanto Cerna
Lic. ESTADÍSTICA
COESPE 506

Anexo 6: Fórmula para el cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N: Población

n: Número de elementos de la muestra

α : Nivel de significación.

Z_{α} : Puntuación correspondiente al nivel de significación.

p: % estimado (proporción de la población)

q: 100- p

e: error permitido

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (284)}{(0.07)^2 (283) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 82 padres de familia

Anexo 7: Carta de Aceptación de la Institución

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Pacaipampa, 23 de Junio del 2021

Mag. Lourdes Córdova Jiménez
DIRECTORA DE LA I.E. "JORGE BASADRE" - PACAIPAMPA
Presente.-

| | |
|--|----------------|
| INSTITUCION EDUCATIVA | |
| JORGE BASADRE PACAIPAMPA | |
| MESA DE PARTES | |
| FECHA: 23-6-21 | HORA: 10:00 AM |
| EXP. N° 40 | FOLIO: 01 |
| FIRMA:  | |

De nuestra consideración:

Nosotros, LAURA DEL CARMEN CHUQUICUSMA VELÁSQUEZ, identificada con D.N.I. N° 70368700 y ANDRÉS, PUICÓN FAUNDO identificado con D.N.I. N° 46893472, ante Ud. respetuosamente nos presentamos y exponemos:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES y estando próximos a obtener nuestro grado de Licenciados en la Universidad César Vallejo, solicitamos a usted de la manera más comedida, se considere la petición del permiso respectivo para realizar nuestro proyecto de tesis que cuente con la información suficiente y necesaria para desarrollarlo, de acuerdo a la necesidad que requiera la Institución Educativa.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovechamos la oportunidad para reiterarle nuestra más alta consideración y estima.

Atentamente



LAURA DEL CARMEN CHUQUICUSMA VELÁSQUEZ
D.N.I. N° 70368700



ANDRES PUICÓN FACUNDO
D.N.I. N° 4689347



LE. JORGE BASADRE
DIRECCION
PACAIPAMPA
L.C. Diana L. Córdova Benítez
DIRECTORA