



**VICERECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA  
CALIDAD DE SERVICIO EN LOS ESTUDIANTES DEL IESTP  
ZEPITA, PROVINCIA DE CHUCUITO PUNO, 2021**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. MARIA MAGDALENA LIMA QUISPE  
Código ORCID – “<https://orcid.org/0000-0002-5758-8912>”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**LIMA – PERÚ**

**2021**



**VICERRECTORADO ACADÉMICO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TÍTULO DE LA TESIS**

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA  
CALIDAD DE SERVICIO EN LOS ESTUDIANTES DEL IESTP  
ZEPITA, PROVINCIA DE CHUCUITO PUNO, 2021**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**FORTALECIMIENTO DE LA FORMACIÓN TÉCNICO-  
PROFESIONAL EN CONEXIÓN AL TRABAJO Y EL CRECIMIENTO  
SOCIOECONÓMICO**

**ASESOR**

**Dr. DENNY LOVERA BERNAOLA**  
**Código ORCID - “<https://orcid.org/0000-0003-4040-7537>”**

### **DEDICATORIA**

Al padre celestial por darme vida y salud para culminar mis estudios.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis familiares por su comprensión y motivación permanente.

## **RECONOCIMIENTO**

A todas aquellas personas que me inculcaron seguir adelante, mis docentes.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
RECONOCIMIENTO.....	V
ÍNDICE DE TABLAS .....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN .....	XIII
<b>1 CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>14</b>
<b>1.1 Descripción de la Realidad Problemática. ....</b>	<b>14</b>
<b>1.2 Delimitación de la investigación.....</b>	<b>15</b>
1.2.1 Delimitación espacial.....	15
1.2.2 Delimitación social.....	15
1.2.3 Delimitación temporal.....	15
1.2.4 Delimitación conceptual.....	16
<b>1.3 Problema de la investigación.....</b>	<b>16</b>
1.3.1 Problema principal.....	16
1.3.2 Problemas específicos.....	16
<b>1.4 Objetivos de la Investigación: .....</b>	<b>17</b>
1.4.1 Objetivo General .....	17
1.4.2 Objetivos Específicos.....	17
<b>1.5 Justificación e importancia y limitaciones de la Investigación: .....</b>	<b>18</b>
1.5.1 Justificación .....	18
1.5.2 Importancia.....	19
<b>1.6 Factibilidad de la investigación.....</b>	<b>19</b>
<b>1.7 Limitaciones del estudio.....</b>	<b>19</b>
<b>2 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....</b>	<b>20</b>
<b>2.1 Antecedentes del Problema .....</b>	<b>20</b>
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	20
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	23
<b>2.2 Bases Teóricas o Científicas .....</b>	<b>27</b>
2.2.1 Definición de la variable calidad de servicio .....	27

2.2.2	Definición de la Gestión administrativa .....	29
2.3	Definición de términos Básicos.....	34
3	CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	37
3.1	Hipótesis general .....	37
3.2	Hipótesis Específicos .....	37
3.3	Definición conceptual y operacional de las variables.....	38
3.3.1	Variable Dependiente.....	38
3.3.2	Variable Independiente.....	38
3.4	Operacionalización de las variables.....	40
4	CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
4.1	Tipo y nivel de Investigación .....	41
4.1.1	Tipo de Investigación .....	41
4.1.2	Nivel de Investigación .....	41
4.2	Diseño y Método de la Investigación.....	42
4.2.1	Método de Investigación .....	42
4.2.2	Diseño de Investigación: .....	42
4.3	Población y muestra de la investigación.....	43
4.3.1	Población.....	43
4.3.2	Muestra .....	43
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
4.4.1	Técnicas .....	44
4.4.2	Instrumentos .....	44
4.5	Validez y confiabilidad.....	44
4.6	Procesamiento y análisis de datos .....	45
4.7	Ética de la Investigación .....	46
5	CAPÍTULO V: RESULTADOS .....	47
5.1	Análisis Descriptivo.....	47
5.1.1	Variable Gestión Administrativa .....	47
5.1.2	Variable Calidad de Servicio.....	53
5.2	Análisis Inferencial.....	59
6	CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	66
	CONCLUSIONES .....	68
	RECOMENDACIONES .....	69

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	70
ANEXOS.....	72
Anexo N°1: Matriz de consistencia.....	73
Anexo N°2: Cuestionario sobre Gestión administrativa .....	74
Anexo N°4: Ficha de validación de instrumento .....	76
Anexo N°5: Copia de la data procesada.....	77
Anexo N°6: Consentimiento informado.....	79
Anexo N°7: Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo .....	81
Anexo N°8: Declaratoria de autenticidad de tesis.....	82



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1: Gestión administrativa .....</b>	<b>477</b>
<b>Tabla 2: D1 Planeación.....</b>	<b>499</b>
<b>Tabla 3: D2 Organización.....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 4: D3 Dirección .....</b>	<b>511</b>
<b>Tabla 5: D4 Control .....</b>	<b>522</b>
<b>Tabla 6: Calidad de servicio.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.3</b>
<b>Tabla 7: D1 Confiabilidad .....</b>	<b>534</b>
<b>Tabla 8: D2 Capacidad de respuest .....</b>	<b>545</b>
<b>Tabla 9: D3 Seguridad .....</b>	<b>556</b>
<b>Tabla 10: D4 Empatía.....</b>	<b>567</b>
<b>Tabla 11: D5 Tangibilidad.....</b>	<b>578</b>
<b>Tabla 12: Prueba de Normalidad .....</b>	<b>589</b>
<b>Tabla 13: Contrastación de Hipótesis General.....</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 14: Contrastación de Hipótesis Específica 1 .....</b>	<b>601</b>
<b>Tabla 15: Contrastación de Hipótesis Especifica 2 .....</b>	<b>612</b>
<b>Tabla 16: Contrastación de Hipótesis Especifica 3 .....</b>	<b>623</b>
<b>Tabla 17: Contrastación de Hipótesis Especifica 4 .....</b>	<b>634</b>
<b>Tabla 18: Contrastación de Hipótesis Especifica 5 .....</b>	<b>64</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfica 1: Gestión administrativa .....</b>	<b>478</b>
<b>Gráfica 2: D1 Planeación.....</b>	<b>499</b>
<b>Gráfica 3: D2 Organización.....</b>	<b>50</b>
<b>Gráfica 4: D3 Dirección.....</b>	<b>511</b>
<b>Gráfica 5: D4 Control.....</b>	<b>522</b>
<b>Gráfica 6: Calidad de servicio .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.3</b>
<b>Gráfica 7: D1 Confiabilidad .....</b>	<b>534</b>
<b>Gráfica 8: D2 Capacidad de respuesta.....</b>	<b>545</b>
<b>Gráfica 9: D3 Seguridad.....</b>	<b>556</b>
<b>Gráfica 10: D4 Empatía.....</b>	<b>567</b>
<b>Gráfica 11: D5 Tangibilidad.....</b>	<b>578</b>

## **RESUMEN**

El objetivo general de la presente tesis fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita, provincia de Chucuito Puno 2021.

Las dimensiones consideradas en el estudio para la variable calidad de servicio estuvo conformada por la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Las dimensiones para la variable gestión administrativa fueron la planeación, organización, dirección y control

La investigación fue de tipo básica, descriptivo relacional, método hipotético deductivo, de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 70 estudiantes con una muestra censal.

La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento dos cuestionarios de 15 preguntas cada uno.

Los resultados de la investigación indican que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021, a un nivel de significancia bilateral 0.00 menor de 0.005. Por lo que se concluye que a una buena gestión administrativa corresponde una buena calidad de servicio.

**PALABRAS CLAVE:** Gestión administrativa, Calidad de servicio.

## **ABSTRACT**

The general objective of this thesis was to determine the relationship between administrative management and quality of service in students of the IESTP Zepita, province of Chucuito Puno 2021.

The dimensions considered in the study for the quality of service variable were made up of reliability, responsiveness, security, empathy and tangibility. The dimensions for the administrative management variable were planning, organization, direction and control.

The research was of a basic type, descriptive relational, hypothetical deductive method, non-experimental design. The population consisted of 70 students with a census sample.

The technique used was the survey and as an instrument two questionnaires of 15 questions each.

The results of the research indicate that there is a relationship between administrative management and quality of service in students of the IESTP Zepita in the province of Chucuito Puno, 2021, at a bilateral significance level of 0.00 less than 0.005. Therefore, it is concluded that a good administrative management corresponds to a good quality of service.

**KEY WORDS:** Administrative management, Quality of service.

## INTRODUCCIÓN

Toda organización busca la excelencia en la conducción de sus actividades que la hagan cada vez más eficientes y eficaces y permitan el logro de los objetivos y por consiguiente elevar la calidad de sus productos y servicios obteniendo satisfacción por parte de sus clientes y por ende mejorar ingresos y la rentabilidad.

Es así la importancia que tiene la gestión administrativa a fin de conducir a brindar una calidad de servicio adecuado a su mercado meta, para ello es necesario estar realizando investigaciones en forma permanente la percepción que se tiene acerca del servicio ofrecido y de esa forma mejorar las actividades que requieren ser modernizadas o atendidas, por lo que resulta relevante estar en permanente evaluación de la gestión y como esta influye en la calidad del servicio prestado y que le signifique valoración para el cliente y por ende fidelización hacia el servicio, razón por la cual se realiza la presente investigación a fin de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio prestado a los estudiantes del IESTP Zepita con ubicación en Chucuito Puno.

La presente tesis fue estructurada en seis capítulos. En el primer capítulo se desarrolló el planteamiento del problema, los objetivos, justificación e importancia de la investigación. En el capítulo II, se presentan los antecedentes, bases teóricas y definiciones de términos básicos. En el capítulo III la hipótesis y variables de estudio. En el Capítulo IV, la metodología, tipo, método y diseño, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de la recolección de datos. En el capítulo V, se presentan los resultados de la estadística descriptiva e inferencial. En el capítulo VI la discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas. Finalmente, en los anexos la matriz de consistencia, cuestionarios, data procesada y declaración de autenticidad de tesis .

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática.**

Las organizaciones a nivel global buscan cada vez ser más competitivas mediante una gestión cada vez mas de vanguardia que las haga competitivas, lo cual recae en el ápice estratégico de la gerencia la cual debe enfocarse en realizar el proceso administrativo de forma eficiente y eficaz para el logro destacado de sus metas y objetivos que la diferencien de la competencia. Para ello debe analizarse en forma continua el estado situacional de cada organización en cuanto a sus fortalezas y debilidades, así como el cumplimiento y control de sus logros para de esa manera incrementar su mercado, generar lealtad en sus clientes y obtener rentabilidades que permitan su crecimiento sostenido. Esta situación se viene dando a nivel mundial en los servicios educativos cada vez requieren mejor calidad educativa para fidelizar a sus clientes, así como ampliar su cobertura de mercado.

A nivel nacional debido a la normatividad vigente dada por la Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Publica de sus docentes, en la cual regula el licenciamiento, régimen académico, gestión, supervisión, todo lo cual hace que se deban mejorar los procesos que conlleve a brindar una calidad de servicio que eleven la educación a nivel superior.

Actualmente en el ISTP Zepita, solo se cuenta con una carrera técnica superior que es la de computación e informática, la misma que viene funcionando con algunas restricciones en cuanto a la conectividad, el empleo de la virtualidad, clases sincrónicas, así como el equipamiento con que cuenta le falta mantenimiento preventivo y en algunos casos correctivo, no se dispone de horarios que permitan una afluencia de estudiantes en mayor número, no se cuenta con los software de vanguardia, lo cual hace que la calidad del servicio no sea la adecuada, asimismo existe una demanda potencial por nuevas carreras que oferte el instituto, por lo cual se hace necesario investigar la gestión administrativa en cuanto a sus planes, organización, dirección y control que conlleve a la mejora de la calidad del servicio, permitiendo formar estudiantes competitivos y que puedan insertarse laboralmente así como motive a ampliar las carreras que ofrece que sean compatibles con la demanda de servicios educativos que requiere la ciudad a fin de mejorar los niveles de educación y por ende la calidad de vida en la zona.

## **1.2 Delimitación de la investigación**

### **1.2.1 Delimitación espacial**

La tesis se desarrolló en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico Zepita ubicado en 26601 Zepita, provincia de Chucuito Puno.

### **1.2.2 Delimitación social**

La tesis se desarrolló con los estudiantes de la carrera de Computación e Informática que es la que viene funcionando en el mencionado instituto.

### **1.2.3 Delimitación temporal**

La tesis se desarrolló de enero a setiembre del 2021

#### **1.2.4 Delimitación conceptual**

La investigación está delimitada por las variable Calidad de servicio considerando sus dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empatía y tangibilidad y en la Gestión administrativa la planeación, organización, dirección y control.

### **1.3 Problema de la investigación**

#### **1.3.1 Problema principal**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021?

#### **1.3.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la confiabilidad de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la seguridad de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021?



- ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la empatía de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la tangibilidad de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021?

#### **1.4 Objetivos de la Investigación:**

##### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021

##### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Determinar la relación entre la gestión administrativa y la confiabilidad de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021
- Explicar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021
- Establecer la relación entre la gestión administrativa y la seguridad de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021

- Precisar la relación entre la gestión administrativa y la empatía de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021
- Señalar la relación entre la gestión administrativa y la tangibilidad de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021

## **1.5 Justificación e importancia y limitaciones de la Investigación:**

### **1.5.1 Justificación**

**Teórica.** - La tesis permite mejorar y actualizar la gestión administrativa mediante una adecuada planeación, organización, dirección y control que permita elevar el nivel de conocimiento acerca de la calidad de servicio, a fin de mejorar la calidad educativa en los centros de formación y cada vez formar estudiantes más competitivos.

**Metodológica.** - El propósito de esta investigación mediante el empleo del método científico es llegar a contrastar las asociaciones o relaciones entre las variables, luego del recojo de datos, recolección, análisis e inferencia respectiva y de esa manera explicar la relación entre las variables de estudio.

**Práctica.** - Permitirá a los directivos del instituto conocer la situación actual, así como también tener propuestas de solución a los problemas vigentes, para el logro de los objetivos institucionales mediante la toma de decisiones adecuadas trayendo consigo una mejor calidad educativa.

**Social.** - Este trabajo de investigación permitirá a las instituciones educativas publicas tomar como referencia para estudios posteriores y mejorar la calidad educativa de los estudiantes de las diferentes zonas del país, lo cual beneficiará a la sociedad teniendo mejores personas competitivas, mejorar las instalaciones y un mejor nivel de vida.

### **1.5.2 Importancia**

A nivel práctico, este trabajo sirve para brindar mejorar la gestión administrativa, así como tener presente que se debe enfocar en brindar una calidad de servicios cada vez más competitiva, y que servirá a las autoridades para poder tomar mejores decisiones en beneficio de la institución y por ende de la sociedad.

### **1.6 Factibilidad de la investigación**

Se dispuso de forma adecuada de los recursos económicos para solventar los gastos de materiales y recursos humanos para su ejecución, los que fueron autofinanciados.

### **1.7 Limitaciones del estudio**

Debido al confinamiento producto del Covid-19 al inicio se tuvo cierta dificultad para realizar las encuestas, las mismas que luego fueron obtenidas mediante el empleo del WhatsApp o el google drive para poder acceder a la aplicación de los cuestionarios, de esa manera se superó esta limitación.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

### **2.1 Antecedentes del Problema**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Tagua (2016) en su investigación *La gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en el mercado El Dorado del Cantón Pastaza, año 2014, Ecuador*.

El presente trabajo de investigación propone un Modelo de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al Cliente en el Mercado “El Dorado” de la Parroquia Puyo Provincia de Pastaza, en respuesta a la calidad de servicio que se ofrece. La propuesta planteada direcciona el desempeño de calidad en atención al cliente del Mercado “El Dorado”; en la parte Administrativa propicia la armonía y congruencia entre los administradores y los pequeños comerciantes con miras a optimizar el servicio, que se rige por principios de legalidad, eficiencia, eficacia, agilidad, simplificación, transparencia, coparticipación, economía, solidaridad y avocación.

La prestación de este servicio público permite a las autoridades municipales y las personas involucradas en los procesos a participar en la regulación del abasto a nivel local, proporcionando una infraestructura y organización para el desarrollo de una comercialización adecuada de los productos básicos. Sintiendo motivados en la oferta de servicio a la comunidad, también proponen un clima organizacional

eficiente y de calidad, hacia los consumidores finales y público en general. Lo que lograra un aumento del rendimiento del servicio, sintiéndose identificados con la organización a la hora de servir.

Toral (2016) en su investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja*.

El estudio Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la universidad nacional de Loja, tuvo como objetivo determinar la relación directa de la gestión administrativa con el nivel de satisfacción en la calidad de los servicios académicos; el estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación descriptiva-correlacional; el mismo que revela que la gestión administrativa, se encuentra significativamente ( $|r| > 0.3$ , Sig.  $< 0.05$ ) relacionada con la calidad del servicio. Los resultados indicados demuestran que en la medida que mejoran los procesos de planificación, organización, dirección y control, mejorará la calidad del servicio.

Basantes (2014) en su investigación *Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. El Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato es una empresa que obligatoriamente tiene que dar servicio al cliente debido a que hay muchos permisos y requisitos que son necesarios para otras actividades fuera de la institución. Este fue el motivo por el que se realizó un estudio durante un periodo de seis meses los cuales permitieron determinar con claridad las causas de las falencias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato y de esta manera encontrar una posible solución a este problema, planteando un modelo de gestión que tenga fundamental enfoque en el servicio al cliente.

Para el desarrollo del proyecto se utilizan herramientas y técnicas que permitan la recolección de los datos necesarios, los cuales están encaminados en la importancia de la Calidad de Servicio al Cliente, realizando un análisis del modelo Gestión, calidad y satisfacción al Cliente. Se realiza un análisis de la situación actual del

Gobierno de la municipalidad de Ambato para así encontrar los problemas que se susciten dentro de la organización y poder investigar, estudiar más afondo la realidad, su entorno administrativo y comprender de esta manera el problema objeto de estudio. Se utiliza técnicas e instrumentos de investigación como encuestas para la recolección de datos e información adecuada y necesaria para obtención de información pertinente para determinar la inconformidad de los clientes de la municipalidad de Ambato, si se obtienen un resultado negativo plantear una estrategia para mejorar la calidad en atención. Se plantea una propuesta para desarrollar un plan de capacitación con el fin fundamental de mejorar la atención del cliente, lo que permita dar un buen trato rápido y ágil a los clientes para así satisfacerlos a todo nivel al cliente con un talento humano preparado, logrando de este modo que la institución cumpla con su misión.

Rocafuerte (2019) en su investigación *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte Mar Azul, parroquia Anconcito, Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017*. En el Ecuador, las cooperativas que prestan servicio de transporte en autobuses, escasamente aplican un modelo formal de Gestión Administrativa que promueva la realización de sus actividades de manera eficiente, repercutiendo de esta manera, la calidad del servicio que ofrecen a sus usuarios. El presente trabajo tiene como objetivo evaluar la gestión administrativa que incide en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul de la Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena. Se aplicó la metodología de investigación correlacional, documental y de campo; empleando los métodos inductivo, deductivo y analítico. En el levantamiento de información se aplicó los instrumentos de entrevista y encuesta, obteniendo como resultado que la Gestión Administrativa en la cooperativa de transporte no es adecuada y, por lo tanto, la calidad del servicio percibida por los usuarios no satisface sus expectativas. En tal condición, se propone el diseño de un modelo de Gestión Administrativa para mejorar el servicio que brinda la cooperativa de transporte Mar Azul a la ciudadanía.

Reyes (2015) en su investigación *Agestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros La Maná periodo 2013*. La presente investigación tiene como finalidad mejorar la Gestión Administrativa de la Cooperativa Interprovincial de Pasajeros La Maná para ello se diseñó un Manual de gestión administrativa para obtener una información real y objetiva se utilizó técnicas como la encuesta realizados a los administrativos, usuarios, choferes y ayudantes las mismas que contribuyeron para diagnosticar la entidad y detectar falencias como: la ausencia de un organigrama estructural -funcional, la inadecuada administración. Esta investigación aportó significativamente para mejorar el desarrollo de actividades que realiza la cooperativa, ya que el manual contempla la estructura organizativa, el adecuado proceso administrativo del personal. Es indispensable que las empresas se caractericen por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que entrega a los usuarios que compran sus servicios, tomando en consideración la calidad de los mismos pues esto depende de las actitudes que tenga el personal, es por ello que mejorar el servicio al usuario ayuda a cubrir con la satisfacción de las necesidades totales del mismo, pues de ello depende que el personal sea eficiente en todos los niveles y áreas. Tomando en consideración lo mencionado la calidad en el servicio al usuario es un factor indispensable para satisfacer las necesidades, de conformidad con los requerimientos de cada uno de ellos. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra de servicios, operación y evaluación de los mismos, mediante un alto grado de satisfacción que experimenta el usuario. Por las características del proceso realizado y la brevedad del proceso de implementación se decide solo aplicar instrumentos para evaluar la calidad de los servicios en los usuarios, operando con una muestra de 396, con la condición de que hubieran sido partícipes de los servicios que presta la cooperativa.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Tipián (2017) en su investigación *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de datos Personales del Minjus*. La investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación que existe entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en el año 2016. El estudio se desarrolló desde el enfoque cuantitativo caracterizándose por la recolección de datos, el uso de estadística en un proceso probatorio y la generalización de resultados. Metodológicamente se enmarcó en el tipo de investigación básica con un diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional. El método usado fue el hipotético-deductivo. La población fue de 134 personas naturales que fueron usuarios que utilizaron el servicio de inscripción de los bancos de datos personales que brinda el área en estudio, y el tipo de muestra fue probabilística y constituida por 100 participantes. Respecto a la instrumentalización, a las variables gestión administrativa y calidad de servicio se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos escalas de opinión de 38 enunciados valorados con la Escala de Likert, la validez de los instrumentos generados fue dada por juicio de expertos y se usó el coeficiente Alfa de Cronbach para hallar la confiabilidad. Los resultados obtenidos en la investigación indicaron que el nivel de la gestión administrativa se relacionó significativa y positivamente con la calidad de servicio. Se verificó la validez de la hipótesis formulada, que existe una relación significativa (0,000) y positiva (0,500) entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la DGPD del Minjus en el 2016.

Saavedra (2019) en su investigación *La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*. La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación que existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal; la población estuvo constituida por 33 trabajadores de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, la muestra por ser una cantidad mínima fue el 100% de la población, en los cuales se ha



empleado las variables: gestión administrativa y calidad del servicio. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó el diseño no experimental de nivel correlacional, como instrumento se usó el cuestionario con escala de Likert. A través de los resultados obtenidos se observó que la gestión administrativa es percibida por la muestra en un 42.42% como regular, en un 30.30% como deficiente y por último en un 27.27% como eficiente, también se evidencia que la calidad de servicio, es percibida por el 42.42% como mala, por el 36.36% como regular y por ultimo hay un grupo del 21.21% que considera que hay una buena calidad del servicio. Se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio, según la prueba estadística de la Rho de Spearman se puede observar que existe una asociación significativa entre las variables de estudio relacionadas con un coeficiente de correlación del 0.721 y una significancia bilateral del 0.001 menor al margen de error establecido, condiciones que periten aprobar la hipótesis alterna y rechazar su nula .

Dulanto (2019) en su investigación *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018*. El objetivo de la presente investigación es determinar cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. La variable gestión administrativa tiene como dimensiones planeación, organización, dirección, control. La variable calidad de servicio tiene como dimensiones elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. La presente investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal y de nivel correlacional. El instrumento se aplicó a 40 colaboradores que laboran en la Municipalidad distrital de Chancay. Lo cual la encuesta consta de 32 Ítems de actitudes en la escala Likert. Se logró determinar que la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0.05), por lo tanto, se logra denegar la hipótesis nula y se acepta como optima la hipótesis alterna hipótesis realizada por el investigador. Por lo tanto, concluimos que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018. Así mismo, la

correlación de Rho de Spearman es 0.542, referente a la escala de Bisquerra por ende dicha correlación resulta ser positiva y baja.

Morales (2017) en su investigación *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho*. Este trabajo de investigación se titula: La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. Se planteó como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. El método fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue aplicado, correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. La población y muestra estuvieron conformadas por 90 trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios debidamente validados a través de juicios de expertos y con prueba de confiabilidad a través del estadístico Alfa de Crombach. Efectuada el análisis estadístico respecto a los resultados encontrados se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, analizados en la discusión, donde. Podemos concluir: La gestión administrativa determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho=0.136$ ) y un  $p$ -valor=0.000. La cual demuestra que existe una relación positiva débil. Interpretándose como: A mejor gestión administrativa, entonces mejor calidad de atención al usuario.

Castañeda y Vásquez (2016) en su investigación *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*. La presente investigación fue orientada al campo del problema de la gestión administrativa brindada por los trabajadores y la calidad de servicio que perciben los estudiantes de la Escuela de postgrado; siendo el objetivo general determinar la existencia de la relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes, verificándose la

hipótesis que existe relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes. Estableciéndose que existe un promedio de 2,84 siendo el 71% de satisfacción de los estudiantes, utilizándose el método inductivo, la técnica de la encuesta como instrumento se aplicó dos cuestionarios uno para los trabajadores y otro para los estudiantes de la Escuela de Postgrado, de cuyos resultados se plantea la propuesta para la mejora de la atención en dicha organización material de estudio.

## **2.2 Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1 Definición de la variable calidad de servicio**

La calidad de servicio es un tipo de actitud relacionada, aunque no equivalente a la satisfacción que se describe como el grado y dirección de la discrepancia entre las percepciones y las expectativas del consumidor acerca del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998).

Donde la calidad de servicio es un conjunto de elementos tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, que perciben los clientes de una organización, en concordancia con el nivel de satisfacción que obtienen de todas sus expectativas.

#### **2.2.1.1 Dimensiones de la calidad de servicios**

Los consumidores toman en cuenta cinco dimensiones para valorar la calidad de los servicios:

##### **2.2.1.2 Tangibles**

Son los aspectos físicos del servicio. Se define como tangibles a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación.

Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, y en particular los nuevos, utilizarán para evaluar la calidad. También se le denomina Representación física del servicio.

### **2.2.1.3 Confiabilidad**

La confiabilidad se define como la capacidad de ofrecer un servicio de una manera exacta, segura y consciente. En su sentido más amplio, la confiabilidad significa que la empresa cumpla sus promesas-lo convenido acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas, particularmente las que se relacionan con los atributos del servicio básico. Todas las empresas necesitan informarse acerca de las expectativas de confiabilidad de sus clientes. Las compañías que no prestan el servicio básico que los clientes piensan que están comprando, pierden sus clientes de la manera más directa. También se conoce Entregar lo que se promete.

### **2.2.1.4 Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta es la capacidad para brindar un servicio puntual. Esta dimensión destaca la atención y la prontitud con la que se hace frente a las solicitudes, las preguntas las reclamaciones y los problemas de los clientes. La capacidad de respuesta se comunica a los clientes a través del lapso de tiempo que deben esperar para recibir la asistencia, la respuesta a sus preguntas o la atención de sus problemas; también comprende la noción de flexibilidad y la capacidad para personalizar el servicio a las necesidades del cliente. Con el propósito de sobresalir en esta dimensión, la empresa debe asegurarse de observar el proceso de la prestación del servicio y del manejo de las solicitudes desde el punto de vista del cliente y no desde su propio punto de vista. Los estándares de rapidez y prontitud que responden a la visión que tiene la compañía respecto de los requerimientos de rapidez y prontitud del cliente. También denominada Estar dispuesto a ayudar.

### **2.2.1.5 Seguridad**

La seguridad se define como el conocimiento y cortesía de empleados, así como la habilidad para transmitir seguridad.

Durante las primeras etapas de una relación es posible que el cliente utilice las evidencias tangibles para valorar la dimensión de la seguridad. También denominada Inspirar buena voluntad y confianza.

### **2.2.1.6 Empatía**

Se define como la atención personalizada y cuidadosa a clientes. La esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o adecuado, que son únicos y especiales. Los clientes quieren sentir que son importantes para las empresas que les prestan el servicio y que éstas los comprenden. Con frecuencia el personal de las pequeñas empresas identifica a los clientes por su nombre y construye relaciones que reflejan su conocimiento personal de los requerimientos y las preferencias de cada cliente. También denominada trata a los clientes como personas.

## **2.2.2 Definición de la Gestión administrativa**

Stoner (1996) indica que la gestión administrativa es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean.

### **2.2.2.1 Dimensiones de la Gestión administrativa**

#### **a. Planificación:**

En las organizaciones, la planificación es el proceso de establecer metas y elegir los medios para alcanzar dichas metas. Sin planes, los gerentes no pueden saber cómo organizar a su personal ni sus recursos debidamente. Quizás incluso ni siquiera tengan una idea clara de qué deben organizar. Sin un plan, no pueden dirigir con confianza ni esperar que los demás les sigan. Sin un plan, los gerentes y sus seguidores no tienen muchas posibilidades de alcanzar sus metas ni de saber cuándo y dónde se desvían del camino. El control se convierte en un ejercicio fútil. Con mucha frecuencia, los planes deficientes afectan el futuro de toda la organización. La planificación es fundamental.

Por regla general, las organizaciones se administran de acuerdo con dos tipos de planes. Los planes estratégicos son diseñados por los gerentes de niveles altos y definen las metas generales de la organización. Los planes operativos contienen los detalles para poner en práctica, o implantar, los planes estratégicos en las actividades diarias.

Los planes estratégicos se refieren a las relaciones de las personas dentro de una organización y de las que actúan en otras organizaciones. Los planes operativos se refieren a las personas dentro de una organización.

En la cima se encuentra el establecimiento de la misión, una meta general basada en las supuestas de los directivos en cuanto a los propósitos, competencias y lugar de la organización en el mundo. La definición de la misión forma parte relativamente

permanente de la identidad de una organización y puede hacer mucho para unir y motivar a los miembros de la organización.

**b. Organización:**

Organizar es un proceso gerencial permanente. Las estrategias se pueden modificar, el entorno organizacional puede cambiar y la eficacia y eficiencia de las actividades de la organización no están siempre al nivel que los gerentes querrían. Sea que constituyen una organización nueva, que juegan con una organización existente o que cambian radicalmente el patrón de las relaciones de una organización, los gerentes dan cuatro pasos básicos cuando empiezan a tomar decisiones para organizar:

1. Dividir la carga de trabajo entera en tareas que puedan ser ejecutadas, en forma lógica y cómoda, por personas o grupos. Esto se conoce como la división del trabajo.
2. Combinar las tareas en forma lógica y eficiente. La agrupación de empleados y tareas se suele conocer como la departamentalización.
3. Especificar quién depende de quién en la organización. Esta vinculación de los departamentos produce una jerarquía de la organización.
4. Establecer mecanismos para integrar las actividades de los departamentos en un todo congruente y para vigilar la eficacia de dicha integración. Este proceso se conoce como coordinación.

Podemos concebir estos cuatro aspectos del trabajo para organizar como cuatro "piedras angulares" de la construcción.

**División del trabajo:** Descomponer una tarea compleja en sus componentes, de tal manera que las personas sean responsables de una serie limitada de actividades, en lugar de la tarea en general. En ocasiones llamada división de la mano de obra.

**Departamentalización:** Agrupa' en departamentos aquellas actividades de trabajo que son similares o tienen una relación lógica.

**Tramo de control administrativo:** El número de subordinados que depende directamente de un gerente dado. También llamado tramo de control o tramo de administración.

Cadena de mando: El plan que especifica quien depende de quién en una organización; estas líneas de dependencia son características centrales de un organigrama.

Jerarquía: Patrón de diversos niveles de la estructura de una organización, en la cima están el gerente o los gerentes de mayor rango, responsables de las operaciones de toda la organización; los gerentes de rangos más bajos se ubican en los diversos niveles descendentes de la organización.

Coordinación: Integrar las actividades de partes independientes de una organización con objeto de alcanzar las metas de la organización.

**c. Dirección:**

Proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea.

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes, al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo.

La dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del personal a través de la motivación, la toma de decisiones, la comunicación y el ejercicio del liderazgo.

Mediante la toma de decisiones se elige la alternativa óptima para lograr los objetivos de la organización.

A través de la comunicación se transmite y recibe la información necesaria para ejecutar las decisiones, planes y actividades.

Con la motivación se obtienen comportamientos, actitudes y conductas del personal para trabajar eficientemente y de acuerdo con los objetivos de la empresa.



Por último, el liderazgo se utiliza para influir, guiar o dirigir a un grupo de personas hacia el logro de la misión de la empresa. El liderazgo incluye el poder, la autoridad, la supervisión, la delegación y el mando.

**d. Control:**

Según una definición, el control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. De hecho, el control está mucho más generalizado que la planificación. El control sirve a los gerentes para monitorear la eficacia de sus actividades de planificación, organización y dirección. Una parte esencial del proceso de control consiste en tomar las medidas correctivas que se requieren.

El control administrativo es un esfuerzo sistemático para establecer normas de desempeño con objetivos de planificación, para diseñar sistemas de retroinformación, para comparar los resultados reales con las normas previamente establecidas, para determinar si existen desviaciones y para medir su importancia, así como para tomar aquellas medidas que se necesiten para garantizar que todos los recursos de la empresa se usen de la manera más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos de la empresa.

El control consta de cuatro pasos:

**Establecer normas y métodos para medir el rendimiento.** En un plano ideal, las metas y los objetivos que se han establecido en el proceso de planificación están definidos en términos claros y mensurables, que incluyen fechas límite específicas.

En las industrias de servicios, las normas y medidas podrían incluir el tiempo que los clientes tienen que estar en la fila de un banco, el tiempo que tienen que esperar antes de que les contesten el teléfono o la cantidad de clientes nuevos que ha atraído una campaña de publicidad renovada. En una empresa industrial, las normas y medidas podrían incluir las metas de ventas y producción, las metas de asistencia al trabajo, los productos de desecho producidos y reciclados y los registros de seguridad.

**Medir los resultados.** Al igual que todos los demás aspectos del control, la medición es un proceso constante y repetitivo. La frecuencia con la que se mida dependerá del

tipo de actividad que se mida. Cabe señalar que los buenos gerentes suelen evitar que transcurran plazos largos entre las mediciones de los resultados.

**Determinar si los resultados corresponden a los parámetros.** En muchos sentidos, éste es el paso más fácil del proceso de control. Las dificultades, presuntamente, se han superado con los dos primeros pasos. Ahora, es cuestión de comparar los resultados medidos con las metas o criterios previamente establecidos.

Si los resultados corresponden a las normas, los gerentes pueden suponer que "todo está bajo control".

**Tomar medidas correctivas.** Este paso es necesario si los resultados no cumplen con los niveles establecidos (estándares) y si el análisis indica que se deben tomar medidas. Las medidas correctivas pueden involucrar un cambio en una o varias actividades de las operaciones de la organización.

El control es un proceso dinámico. (Aquí, de nueva cuenta, interviene el elemento tiempo.) Si los gerentes no vigilan el proceso de control hasta su conclusión, únicamente estarán vigilando la actuación, en lugar de estar ejerciendo el control. La importancia siempre debe radicar en encontrar maneras constructivas que permitan que los resultados cumplan con los parámetros y no tan sólo en identificar fracasos pasados.

### 2.3 Definición de términos Básicos

**Misión:** Es su razón de ser, es el propósito o motivo por el cual existe. La misión es de carácter permanente. Munch (2014).

**La toma de decisiones:** Es el proceso sistemático y racional a través de cual se selecciona entre varias alternativas el curso de acción óptimo (Munch, 2014).

**Visión:** Es el enunciado del estado deseado en el futuro para la organización. Provee dirección y forja el futuro de la empresa estimulando acciones concretas en el presente. Munch (2014)

**División del trabajo:** Es la delimitación de las funciones con el fin de realizar las actividades con mayor precisión, eficiencia y especialización mediante la simplificación de los procesos y el trabajo. Munch (2014).

**Jerarquización:** Es la disposición de las funciones de una organización por grado de importancia y mando. Munch (2014).

**Departamentalización:** Es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas con base en su similitud. Munch (2014).

**Rentabilidad del servicio.** La visión del negocio de servicio debe estar fundamentado en la necesidad de crear una empresa de servicio rentable, que produzca utilidades en forma sostenible, trayendo beneficios para los accionistas, empleados y clientes leales. Un servicio solo tiene valor para el cliente si este reconoce la importancia del beneficio ofrecido. (Lovelock, 2011).

**Elementos del servicio esencial.** Los gerentes deben seleccionar las características tanto del servicio esencial como del conjunto de elementos de servicios suplementarios que lo rodean, en relación con los beneficios que los clientes desean y el rendimiento de los servicios competidores. En pocas palabras, debe estar atentos a todos los aspectos del desempeño del servicio que tienen el potencial de crear valor para los clientes. (Lovelock, 2011)

**Proceso:** La creación y la entrega de los elementos del servicio a los clientes requieren el diseño y la implementación de procesos eficaces que describan el método y la secuencia de las acciones con las que funcionan los sistemas operativos de servicio. Los procesos mal diseñados molestan a los clientes cuando experimentan una entrega ineficaz, burocrática y lenta. De modo similar, los procesos deficientes dificultan el trabajo de los empleados que están en contacto con los consumidores, lo que da como resultado una baja productividad y un incremento en la probabilidad de fallas en el servicio. (Lovelock, 2011)

**Personal.** Muchos servicios dependen de la interacción personal directa entre los clientes y los empleados de una empresa, como cortarse el cabello o comer en un restaurante. La naturaleza de estas interacciones ejerce una fuerte influencia en las percepciones del cliente en cuanto a la calidad del servicio. Los clientes valoran a menudo la calidad del servicio que reciben con base en la evaluación que hacen del

personal que proporciona el servicio a además hacen juicios sobre otros clientes con los que se encuentra. Las empresas de servicio exitosas dedican una gran parte de su trabajo a reclutar, capacitar, motivar y retener a su personal y también intentan con frecuencia dirigir el comportamiento de sus clientes. (Lovelock, 2011)

**Evidencia física.** La apariencia de los edificios, los jardines, los vehículos, el mobiliario de interiores, el equipo, los integrantes del personal, los letreros, los materiales impresos y otras señales visibles ofrecen evidencia tangible del servicio de una organización. Las empresas de servicio deben manejar la evidencia física con cuidado porque esta ejerce un fuerte impacto en la impresión que reciben los clientes. En servicios que poseen pocos elementos tangibles, como los seguros, se emplea con frecuencia la publicidad para crear símbolos, significativos, por ejemplo, una sombrilla podría simbolizar protección, fortaleza y seguridad. (Lovelock, 2011).

**Lealtad de los clientes:** A menudo los clientes dejan mayores utilidades a lo largo del tiempo. Y los compradores leales corresponden a una proporción extraordinariamente elevada del aumento de las ventas y las utilidades de los proveedores de servicios exitosos. En algunas organizaciones la lealtad se mide con respecto a si un cliente aparece o no en las listas de la compañía. (Lovelock, 2011)

**Valor del servicio:** Relación entre la calidad-precio que el consumidor considera luego de utilizar el servicio. (Lane, 2000)

**Insatisfacción:** Falta de satisfacción de expectativas, por consiguiente, se considera que el desempeño del producto que el cliente percibe es bajo. (Lane, 2000).

**Motivación:** Significa mover, conducir, impulsar a la acción. Munch (2014).

**Liderazgo:** Es la capacidad que posee una persona para influir y guiar a sus seguidores hacia la consecución de una visión. Munch (2014).

**Autoridad:** Es la facultad para dar órdenes y exigir que sean cumplidas y es indispensable para la ejecución y logro de los objetivos. Munch (2014).

**Delegación:** Es la concesión de autoridad y responsabilidad para tomar y ejecutar decisiones. Munch (2014):

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1 Hipótesis general**

Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021

### **3.2 Hipótesis Específicos**

- Existe relación entre la gestión administrativa y la confiabilidad de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021
- Existe relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021
- Existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021
- Existe relación entre la gestión administrativa y la empatía de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021

- Existe relación entre la gestión administrativa y la tangibilidad de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021

### **3.3 Definición conceptual y operacional de las variables**

#### **3.3.1 Variable Dependiente**

##### **Definición conceptual:**

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la calidad de servicio percibida por el cliente es definida como la valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio.

Donde la calidad de servicio es un conjunto de elementos tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, que perciben los clientes de una organización, en concordancia con el nivel de satisfacción que obtienen de todas sus expectativas.

##### **Definición operacional:**

D1 Tangibles

D2 Confiabilidad

D3 Capacidad de respuesta

D4 Seguridad

D5 Empatía

#### **3.3.2 Variable Independiente**

##### **Definición conceptual**

Stoner (1996) indica que la gestión administrativa es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

**Definición operacional:**

D1 Planeación

D2 Organización

D3 Dirección

D4 Control

### 3.4 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Items	Escala de valores"
Calidad de servicio	Según Zeithaml (1988), la calidad de servicio percibida por el cliente es definida como la valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio. Donde la calidad de servicio es un conjunto de elementos tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, que perciben los clientes de una organización, en concordancia con el nivel de satisfacción que obtienen de todas sus expectativas.	Aplicar el cuestionario a fin de obtener información sobre calidad de servicio	Confiabilidad	1,2,3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
			Capacidad de respuesta	4,5,6	
			Seguridad	7,8,9	
			Empatía	10,11,12	
			Tangibilidad	13,14,15	
Gestión Administrativa	Stoner (1996) indica que la gestión administrativa es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.	Son los resultados que permiten conocer la gestión administrativa	Planificación	1.2.3.	
			Organización	4,5,6,7,8,9	
			Dirección	10,11,12	
			Control	13,14,15	



## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 Tipo y nivel de Investigación**

#### **4.1.1 Tipo de Investigación**

Básica: al respecto Villegas et al (2011), señaló: En lo que se refiere a investigación básica, podemos mencionar que se refiere a los problemas teóricos, sustantivos o específicos; para describir y predecir determinada realidad, explicar un aspecto de estudio. Se trata de sustentar teóricamente la naturaleza social de la educación o de sustentar y de construir una nueva teoría general de la educación (p. 87).

#### **4.1.2 Nivel de Investigación**

Descriptiva relacional: Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalaron que: “porque busca enfatizar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades, así como el principal propósito de realizar estudios de tipo relacional es conocer el comportamiento de la variable independiente sobre la dependiente, es decir causa efecto” (P.122).

## **4.2 Diseño y Método de la Investigación**

### **4.2.1 Método de Investigación**

Método general, se usó el hipotético deductivo, que consiste en un conocimiento que comienza con una afirmación como una hipótesis y busca refutar o falsificar dichas hipótesis, sacando conclusiones de ellas que deben compararse con los hechos. Según Tamayo y Tamayo (2006). Se trata de establecer la verdad o falsedad de las hipótesis (que no podemos probar directamente, por su naturaleza, declaraciones generales o leyes, que incluyen términos teóricos) basadas en la verdad o falsedad de los efectos observados, algunas declaraciones que se refieren a lo observado a los objetos y propiedades que se obtienen deduciéndolos de hipótesis y cuya verdad o falsedad podemos establecer directamente. (Behar, 2008. p.40).

Método específico, se aplicó las estadísticas consisten en una secuencia de procedimientos para gestionar datos de investigación cualitativos y cuantitativos. El objetivo de la gestión de dichos datos es probar en términos de la realidad de una o más consecuencias verificables que surgen de la hipótesis general de la investigación. Las características adoptadas en los procedimientos del método estadístico dependen del plan de investigación elegido para verificar el efecto en cuestión. (Hernández et al. (2014).

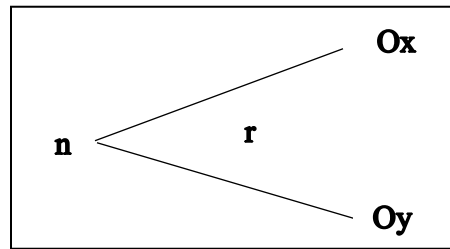
### **4.2.2 Diseño de Investigación:**

Se consideró lo tomado por Alfaro (2012) quien señalo que:

La investigación es no experimental cuando el investigador se restringe a observar los sucesos sin intervenir en ellos (p.24)

No experimental, descriptivo- relacional.

Presentación de gráfica del diseño:



Fuente: Elaboración propia

Donde:

N = Muestra

O = Observación

X = Gestión administrativa

Y = Calidad de servicio

R = Relación entre las variables

### **4.3 Población y muestra de la investigación**

#### **4.3.1 Población**

Según, Hernández, et al (2014), Define a la población como un grupo que sirve para someterse a un estudio en general y para el cual se pretende resumir los resultados. La población estuvo constituida por 70 estudiantes.

#### **4.3.2 Muestra**

Según Hernández, (2014) la muestra es un subconjunto de los elementos de una población, por lo que este subconjunto representa a todo el grupo. Se consideró un muestreo no probabilístico, por lo que la población fue igual a la muestra, es decir censal, conformada por los 70 estudiantes.

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1 Técnicas**

La encuesta es un método que busca conocer la opinión de que cierta parte de la población tiene cierto problema, según Arias, (2006).

##### **4.4.2 Instrumentos**

Según Hernández (2014), el cuestionario, contiene un conjunto estructurado de elementos que le permiten obtener la información necesaria de acuerdo con los indicadores formulados en este estudio. Para el presente estudio se aplicará un cuestionario de 30 preguntas, 15 para la variable calidad de servicio y 15 para gestión administrativa.

#### **4.5 Validez y confiabilidad**

En cuanto al concepto de validez del instrumento que se va a aplicar (Cuestionario), Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014: p.200), la definen como al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir.

Los resultados de la validación de expertos fueron como sigue:

### Validez de instrumentos según expertos

Jueces expertos	Calidad de servicio	Satisfacción de los usuarios
Juez 1	Muy bueno	Muy Bueno
Juez 2	Muy Bueno	Muy Bueno
Juez 3	Muy Bueno	Muy Bueno
Juez 4	Muy Bueno	Muy Bueno
Juez 5	Muy Bueno	Bueno”

Fuente: Juicio de Expertos

### Resultados de Fiabilidad – Coeficiente de Alfa de Cronbach

Jueces expertos	Coeficiente de Alfa de Cronbach	Cantidad de Items”
Calidad de servicio	0.825	15
Gestión administrativa	0.831	15

Fuente: Prueba piloto

## 4.6 Procesamiento y análisis de datos

Como concepto de procesamiento de datos mencionamos: Esta parte del proceso de investigación consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos y las hipótesis o preguntas de la investigación realizada, o de ambos Bernal C. (2016: p.198).

Asimismo, sobre el análisis de datos “El análisis de resultados consiste en interpretar los hallazgos relacionados con el problema de investigación, los objetivos propuestos, la hipótesis y/o preguntas formuladas, y las teorías o presupuestos planteados en el marco teórico, con la finalidad de evaluar si confirman las teorías o no, y se generan debates con la teoría ya existente” Bernal C. (2016, P. 220).

La información de la investigación fue procesada a través de un cuestionario utilizando la escala ordinal de Likert, con 05 alternativas, asignando un valor numérico decreciente: Siempre (5), Casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1). Se realizó el análisis estadístico descriptivo y el estudio correlacional de Chi Cuadrado de Pearson para ello usaremos hojas de Excel y el programa SPSS, versión 26.

#### **4.7 Ética de la Investigación**

La presente investigación no vulnera los principios éticos que rigen las investigaciones científicas. La información recopilada se procesó en forma confidencial estrictamente para el cumplimiento de los fines y objetivos del estudio.

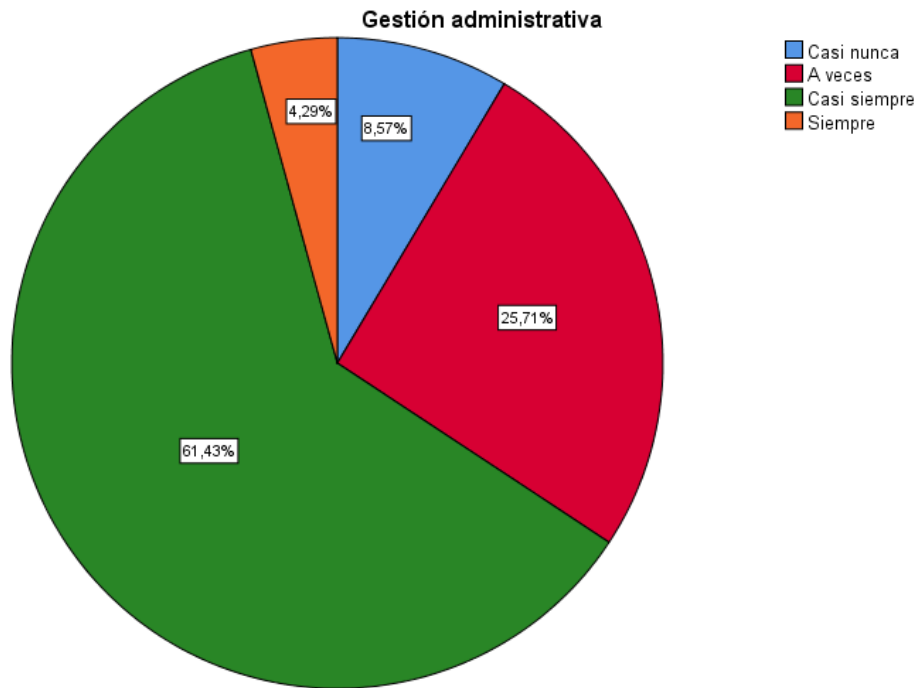
## CAPÍTULO V: RESULTADOS

### 5.1 Análisis Descriptivo

#### 5.1.1 Variable Gestión Administrativa

**Tabla 1: Gestión Administrativa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	8,6	8,6	8,6
	A veces	18	25,7	25,7	34,3
	Casi siempre	43	61,4	61,4	95,7
	Siempre	3	4,3	4,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	



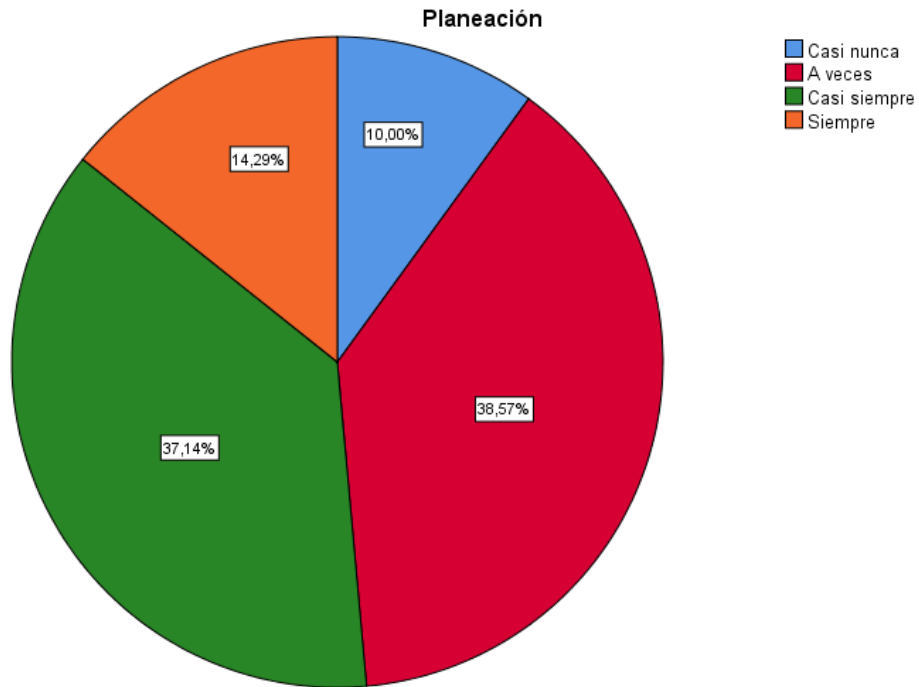
**Gráfica 1: Gestión Administrativa**

**Interpretación:** El mayor porcentaje de estudiantes indican que casi siempre se realiza una gestión administrativa adecuada con un 61.4 %, seguida de a veces con 25.7% .



**Tabla 2: D1 Planeación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	10,0	10,0	10,0
	A veces	27	38,6	38,6	48,6
	Casi siempre	26	37,1	37,1	85,7
	Siempre	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	



**Gráfica 2: D1 Planeación**

**Interpretación:** El mayor porcentaje de estudiantes indican que a veces se planean las actividades con un 38.6% seguido de un 37.1 de casi siempre .

**Tabla 3: D2 Organización**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	11,4	11,4	11,4
	A veces	14	20,0	20,0	31,4
	Casi siempre	43	61,4	61,4	92,9
	Siempre	5	7,1	7,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

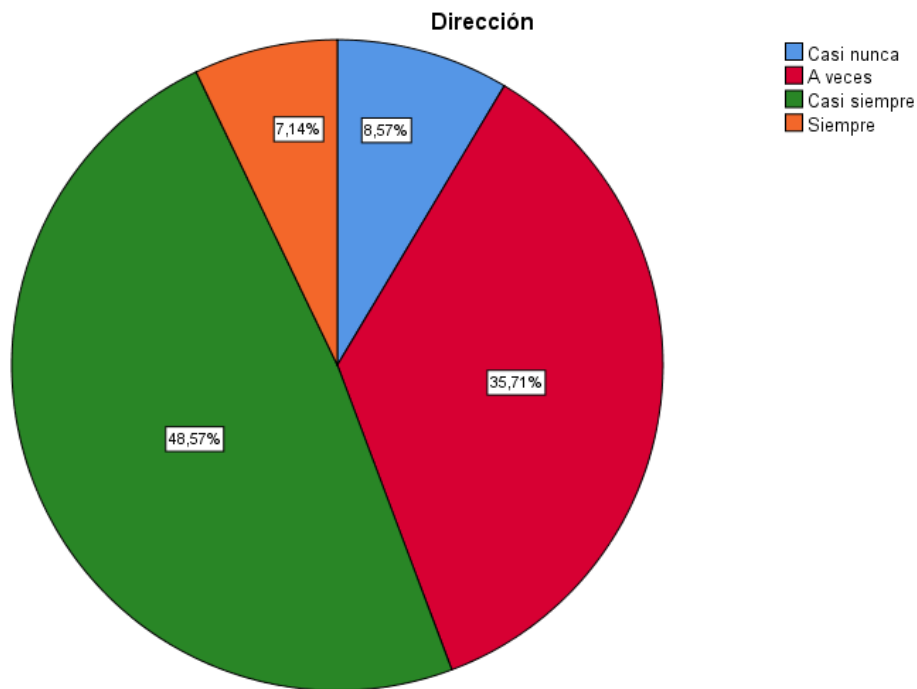


**Gráfica 3: D2 Organización**

**Interpretación:** El mayor porcentaje de estudiantes indican que casi siempre se lleva una adecuada organización de las actividades administrativas con un 61.4% seguido de a veces con un 20% .

**Tabla 4: D3 Dirección**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	8,6	8,6	8,6
	A veces	25	35,7	35,7	44,3
	Casi siempre	34	48,6	48,6	92,9
	Siempre	5	7,1	7,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

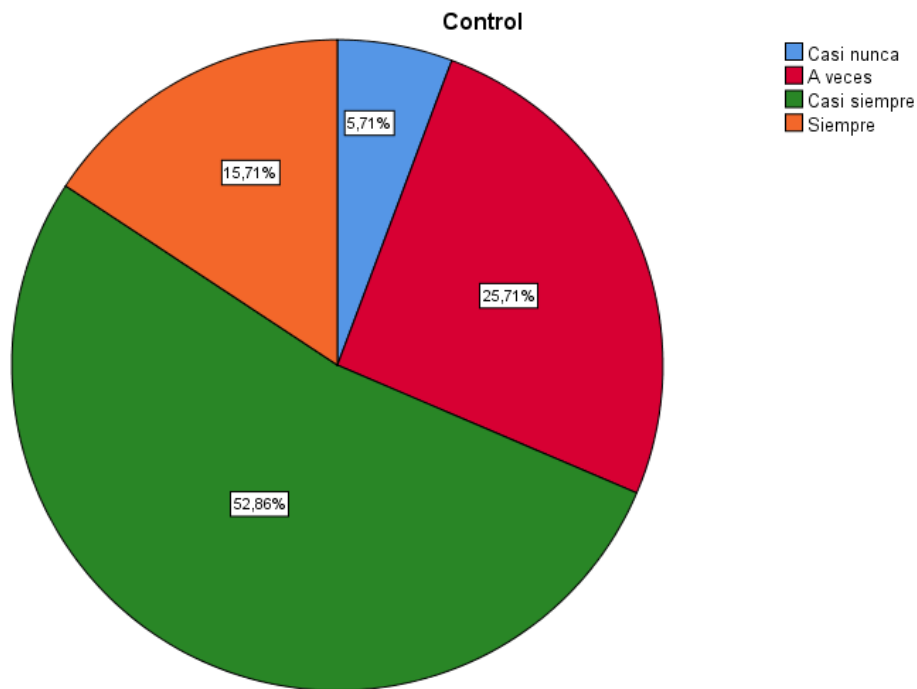


**Gráfica 4: D3 Dirección**

**Interpretación:** El mayor porcentaje de estudiantes indican que casi siempre se lleva una adecuada dirección de las actividades administrativas con un 48.6% seguida de a veces con un 35.7% .

**Tabla 5: D4 Control**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	5,7	5,7	5,7
	A veces	18	25,7	25,7	31,4
	Casi siempre	37	52,9	52,9	84,3
	Siempre	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	



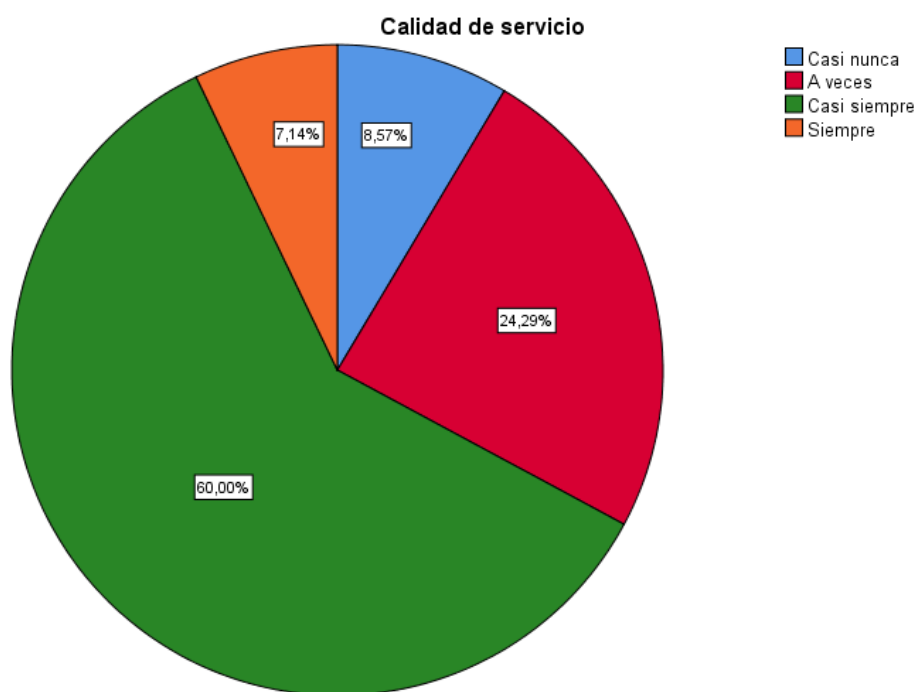
**Gráfica 5: D4 Control**

**Interpretación:** El mayor porcentaje de estudiantes indican que casi siempre se lleva un adecuad control de las actividades administrativas con un 52.9 % seguido de a veces con un 25.7 % .

## 5.1.2 Variable Calidad de Servicio

**Tabla 6: Calidad de servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	8,6	8,6	8,6
	A veces	17	24,3	24,3	32,9
	Casi siempre	42	60,0	60,0	92,9
	Siempre	5	7,1	7,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

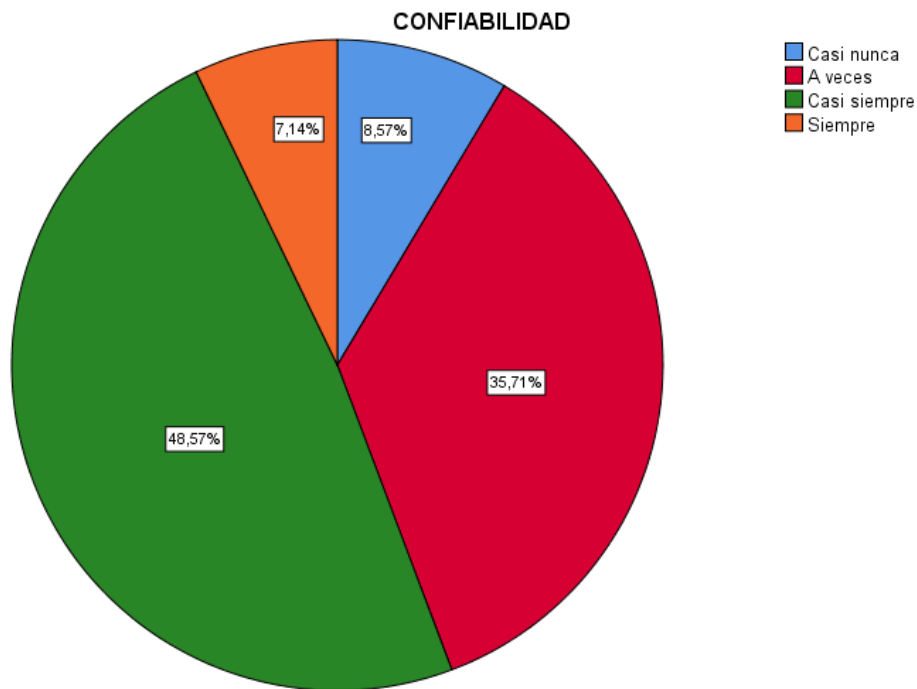


**Gráfica 6: Calidad de servicio**

**Interpretación:** El mayor porcentaje de estudiantes indican que casi siempre se brinda una adecuada calidad de servicio con un 60.0%, seguido de a veces con 24.3 % .

**Tabla 7: D1 Confiabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	8,6	8,6	8,6
	A veces	25	35,7	35,7	44,3
	Casi siempre	34	48,6	48,6	92,9
	Siempre	5	7,1	7,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

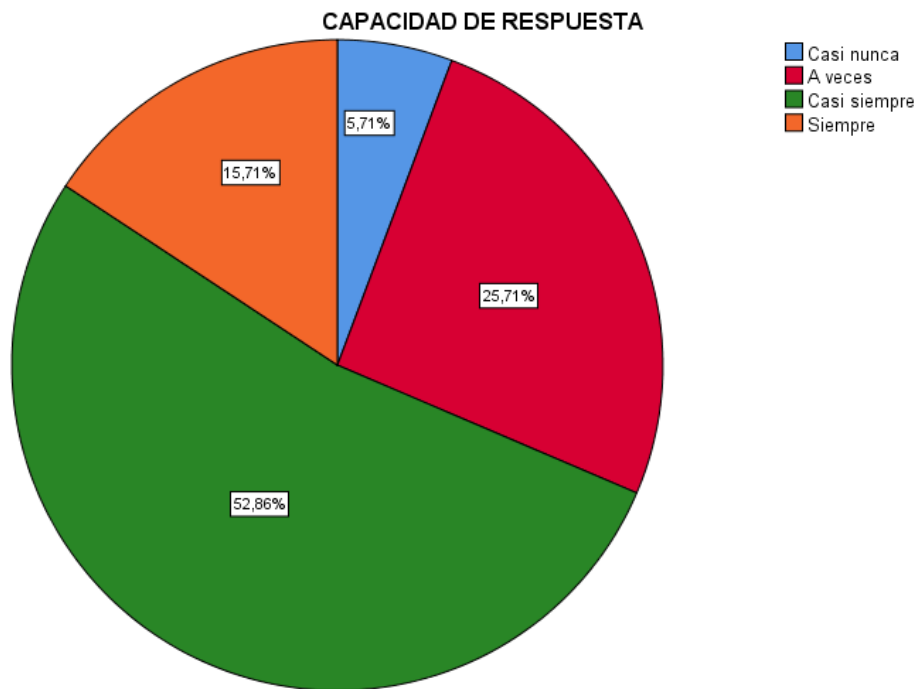


**Gráfica 7: D1 Confiabilidad**

**Interpretación:** El mayor porcentaje de estudiantes indican que casi siempre se brinda una adecuada confiabilidad de la calidad de servicio con un 48.6 %, seguido de a veces con 35.7 % .

**Tabla 8: D2 Capacidad de respuesta**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	5,7	5,7	5,7
	A veces	18	25,7	25,7	31,4
	Casi siempre	37	52,9	52,9	84,3
	Siempre	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

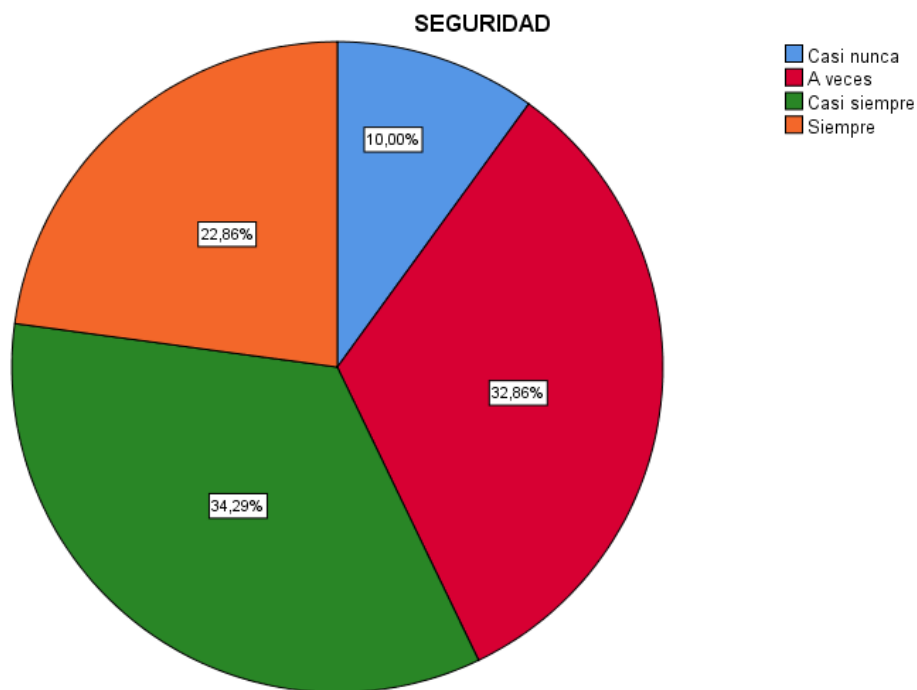


**Gráfica 8 : D2 Capacidad de respuesta**

**Interpretación:** El mayor porcentaje de estudiantes indican que casi siempre se brinda una adecuada capacidad de respuesta de la calidad de servicio con un 52.9 %, seguido de a veces con 25.7 % .

**Tabla 9: D3 Seguridad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	10,0	10,0	10,0
	A veces	23	32,9	32,9	42,9
	Casi siempre	24	34,3	34,3	77,1
	Siempre	16	22,9	22,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	



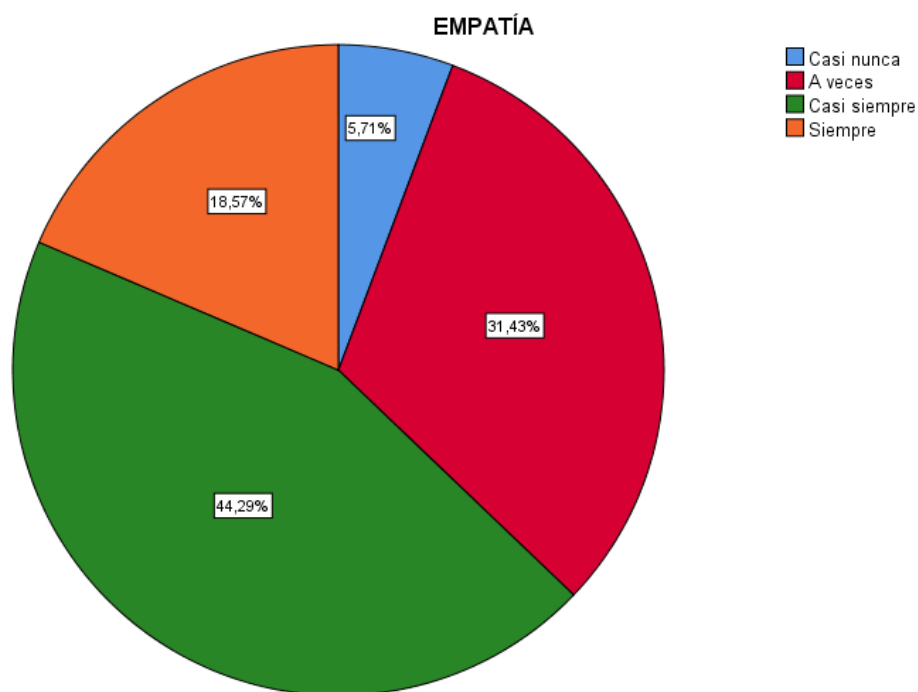
**Gráfica 9: D3 Seguridad**

**Interpretación:** El mayor porcentaje de estudiantes indican que casi siempre se brinda una adecuada seguridad de la calidad de servicio con un 34.3 %, seguido de a veces con 32.9 % .



**Tabla 10: D4 Empatía**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	5,7	5,7	5,7
	A veces	22	31,4	31,4	37,1
	Casi siempre	31	44,3	44,3	81,4
	Siempre	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

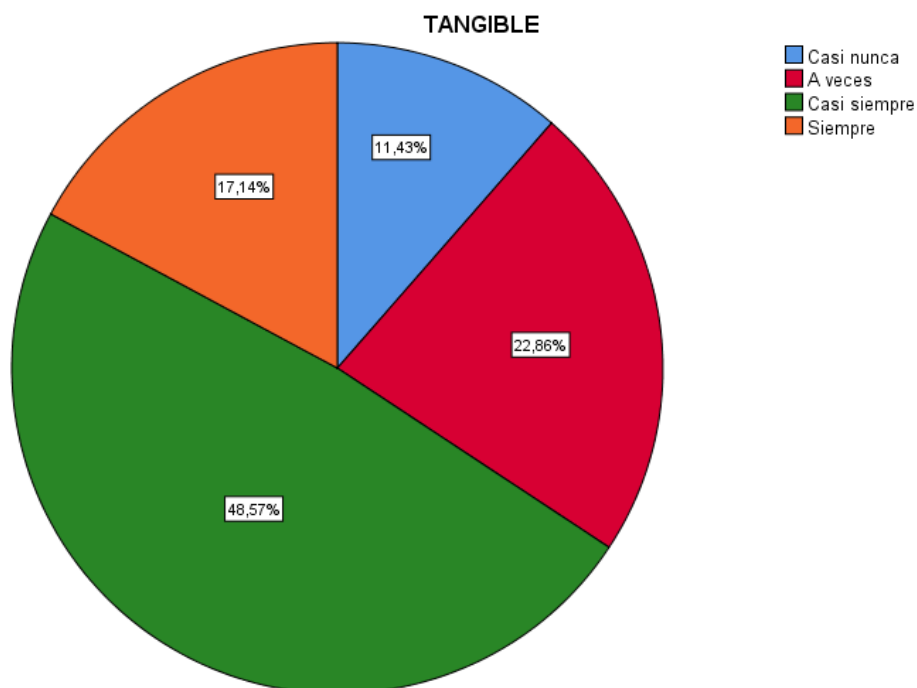


**Gráfica 6: D4 Empatía**

**Interpretación:** El mayor porcentaje de estudiantes indican que casi siempre se brinda una adecuada empatía en la calidad de servicio con un 44.3 %, seguido de a veces con 31.4 % .

**Tabla 11 6: D5 Tangible**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	11,4	11,4	11,4
	A veces	16	22,9	22,9	34,3
	Casi siempre	34	48,6	48,6	82,9
	Siempre	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	



**Gráfica 11: D5 Tangible**

**Interpretación:** El mayor porcentaje de estudiantes indican que casi siempre se brinda una adecuada tangibilidad de la calidad de servicio con un 48.6 %, seguido de a veces con 22.9 % .

## 5.2 Análisis Inferencial

### Prueba de Distribución normal:

**Ho:** Tienen distribución normal los datos de la gestión administrativa y la calidad de servicio

**Ha:** No tienen distribución normal los datos de la gestión administrativa y la calidad de servicio

**Nivel de significancia:** 5%

### Prueba estadística:

**Tabla 12: Prueba de Normalidad**

Calidad de servicio		“Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.”.
Gestión	Nunca	.	1	.	.	1	.
Administrativa	Casi nunca	,401	4	,04	,381	4	,04
	Algunas veces	,321	40	,03	,726	40	,03
	Casi siempre	,215	24	,03	,636	24	,03
	Siempre	.	1	.	.	1	.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como los datos son mayores a 50, se utiliza la prueba de Kolmogorov-Smirnov, los resultados de la prueba estadística (sig.= 0.03) es menor al 5% (0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis NULA.

### Interpretación:

Los datos tienen una distribución no paramétrica.

Por lo tanto, la más adecuada es la Prueba de Rho de Spearman. Por ser relacional se empleó Chi Cuadrado de Pearson.

## Contrastación de hipótesis general

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021

**Tabla 13: Contrastación de Hipótesis General**

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	138,871 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	83,238	9	,000
Asociación lineal por lineal	49,920	1	,000
N de casos válidos	70		

a. 13 casillas (81,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,21.

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que:

Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021

### Contrastación de hipótesis específica 1

- Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la confiabilidad de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021
- Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la confiabilidad de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021

**Tabla 14: Contrastación de Hipótesis Específica 1**

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	131,856 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	78,506	9	,000
Asociación lineal por lineal	44,569	1	,000
N de casos válidos	70		

a. 12 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,21.

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que:

- Existe relación entre la gestión administrativa y la confiabilidad de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021

## Contrastación de hipótesis específica 2

- Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021
- Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021

**Tabla 15: Contrastación de Hipótesis Especifica 2**

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	76,411 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	53,927	9	,000
Asociación lineal por lineal	35,360	1	,000
N de casos válidos	70		

a. 12 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,17.

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que:

- Existe relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021

- **Contrastación de hipótesis específica 3**

- Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021
- Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021

**Tabla 16: Contrastación de Hipótesis Especifica 3**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	79,336 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	59,162	9	,000
Asociación lineal por lineal	33,446	1	,000
N de casos válidos	70		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30.

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que:

Existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021

#### Contrastación de hipótesis específica 4

- Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la empatía de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021
- Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la empatía de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021

**Tabla 17: Contrastación de Hipótesis Especifica 4**

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	58,079 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	38,892	9	,000
Asociación lineal por lineal	23,392	1	,000
N de casos válidos	70		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,17.

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que:

Existe relación entre la gestión administrativa y la empatía de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021



### Contrastación de hipótesis específica 5

- Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la tangibilidad de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021
- Ho: No relación entre la gestión administrativa y la tangibilidad de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021

**Tabla 18: Contrastación de Hipótesis Especifica 5**

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55,032 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	37,700	9	,000
Asociación lineal por lineal	18,252	1	,000
N de casos válidos	70		

a. 12 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,34.

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que:

Existe relación entre la gestión administrativa y la tangibilidad de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021

## CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados de la investigación indican que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021, a un nivel de significancia bilateral 0.00 menor de 0.005.

Concuerda con la investigación realizado por Toral (2016) en su investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja*. El estudio Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la universidad nacional de Loja, tuvo como objetivo determinar la relación directa de la gestión administrativa con el nivel de satisfacción en la calidad de los servicios académicos; el estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación descriptiva-correlacional; el mismo que revela que la gestión administrativa, se encuentra significativamente ( $|r| > 0.3$ , Sig.  $< 0.05$ ) relacionada con la calidad del servicio. Los resultados indicados demuestran que en la medida que mejoran los procesos de planificación, organización, dirección y control, mejorará la calidad del servicio.

También tiene resultados similares a Tipián (2017) en su investigación *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de datos Personales del Minjus* Cuyos resultados obtenidos en la investigación indicaron que el nivel de la gestión administrativa se relacionó significativa y positivamente con la calidad de servicio. Se verificó la validez de la hipótesis formulada, que existe una relación significativa (0,000) y positiva (0,500) entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la DGPDP del Minjus en el 2016.

Tambien, concuerda con los estudios de Saavedra (2019) en su investigación *La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*. Se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio, según la

prueba estadística de la Rho de Spearman se puede observar que existe una asociación significativa entre las variables de estudio relacionadas con un coeficiente de correlación del 0.721 y una significancia bilateral del 0.001 menor al margen de error establecido, condiciones que permiten aprobar la hipótesis alterna y rechazar su nula.

Finalmente tiene resultados similares a Morales (2017) en su investigación *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho*. La cual concluye en que: La gestión administrativa determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho=0.136$ ) y un p-valor=0.000. La cual demuestra que existe una relación positiva débil. Interpretándose como: A mejor gestión administrativa, entonces mejor calidad de atención al usuario.

## CONCLUSIONES

1.-Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021 por lo que ante una buena gestión administrativa se brindara una mejor calidad de servicio .

2.- Existe relación entre la gestión administrativa y la confiabilidad de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021, a una mejor gestión administrativa una mejor confiabilidad de la calidad de servicio .

3.- Existe relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021, a una buena gestión administrativa se da una buena capacidad de respuesta de la calidad de servicio .

.-Existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021, a una buena gestión administrativa, se da una buena seguridad de la calidad de servicio .

5.-. Existe relación entre la gestión administrativa y la empatía de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021, a una buena gestión administrativa se da una buena empatía de la calidad de servicio .

6.- Existe relación entre la gestión administrativa y la tangibilidad de la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita de la provincia de Chucuito Puno, 2021, a una buena gestiona administrativa una buena tangibilidad de la calidad de servicio.

## RECOMENDACIONES

- 1.- La gerencia del instituto debe aplicar las mejoras continuas en lo que respecta a implementación de máquinas de nuevas generaciones, software de vanguardia, equipo docente en capacitación permanente en atención a estudiantes, mejora en las estrategias de enseñanza aprendizaje, enseñanza on line, aplicación de tutoriales, así como invitar a ponentes destacados a fin de elevar el nivel de enseñanza. Realizar un estudio sobre la implementación de nuevas carreras que demande el mercado de Chucuito Puno.
- 2.-Contar con personal entrenado para cumplir con la atención de calidad ofrecida, así como personal técnico para eventuales requerimientos tales como gasfitero, electricista, chapero, con la disponibilidad en un tiempo adecuado.
- 3.- Capacitar en forma permanente al personal a fin de siempre estén prestos a realizar la atención con prontitud en un tiempo adecuado, el mismo que debe ser supervisado en forma regular desde el punto de vista del usuario y no desde el propio, donde se esté dispuesto a ayudar.
- 4.- Contar con grupo electrógeno alterno que permita brindar con seguridad los servicios en forma continua, tener auto instructivos en caso exista ausencia de docentes.
- 5.-Capacitar a los colaboradores en la atención a estudiantes, mejoras en las estrategias de enseñanza, realizar mediante un coach sobre motivación intrínseca e extrínseca a fin de contar con personal proactivo en las actividades que realiza en forma diaria. Lo cual haga que inspire confianza.
- 6.-Programar en forma permanente un presupuesto de renovación de activos consistente en equipamientos, mobiliarios, software, mantenimiento de infraestructura, en cuanto al personal dotarlo de vestimenta con ternos de color estandarizado tanto al personal administrativo como docente que mejora los aspectos tangibles del instituto .

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

### Bibliografía referida al tema

- Basantes, S. (2014). Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el gobierno autónomo descentralizado Municipalidad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Castañeda, Y. y Vásquez, J. (2016). La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015. Universidad Señor de Sipán.
- Dulanto, K. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Lane, K. (2000) Marketing de los Servicios. Barcelona: Editorial Tercera Edición ESIC. Obtenido <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/ARTICLE/240/597>
- Lovelock, C., Reynoso, J., D´Andrea, G., y Huete, L. (2011) Administración de servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda Edición. Pearson.
- Morales, E. (2017). La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. Universidad César Vallejo.
- Munch, L. (2014). Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. Segunda edición editorial Pearson educación, México 2014.
- Reyes, V. (2015). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros La Maná periodo 2013. Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador.
- Rocafuerte, A. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la Cooperativa de transporte Mar Azul, parroquia Anconcito, Cantón Salina, provincia de Santa Elena, año 2017. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador.
- Saavedra, J (2019). La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina de administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018. Universidad Peruana de Las Américas.
- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (1996). Administración. Sexta edición Editorial Pearson
- Tagua, B. (2016). La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el mercado El Dorado del Cantón Pastaza, año 2014. Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Puyo, Ecuador.

- Tipián, S. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus. Universidad César Vallejo Escuela de Posgrado.
- Toral, R. (2016). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. Revista Sur Academi.
- Zeithaml, V., Parasuraman, P., y Berry, L. (1998). Calidad total en la gestión de servicios. España. Editorial Díaz de Santos.

### **Bibliografía referida a la metodología**

- Alfaro, C. (2012). *Metodología de la investigación científica aplicada*. Lima - Perú: Instituto de investigación de la Universidad de Callao.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Tercera Edición. Pearson Educación. México.
- Behar, D. (2008). Introducción a la metodología de la investigación. Shalom.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6<sup>o</sup> ed.). D.F, México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1998). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Villegas et al (2011). *Teoría y praxis de la investigación científica*. (Ira Ed.). Lima Perú: Editorial San Marcos.

## **ANEXOS**





La presente encuesta a aplicar tiene como finalidad educativa, de determinar la relación entre Gestión administrativa y la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita provincia de Chucuito Puno, 2021 únicamente para la obtención de información: Indicaciones: Conteste las preguntas en forma sincera y marque con una “X” según corresponda Nunca = Muy inadecuado..... (1) Casi nunca = Inadecuado..... (2) A veces = Regular..... (3) Casi siempre= Adecuado..... (4) Siempre= Muy Adecuado..... (5)

<b>DIMENSIONES</b>						
<b>N°</b>	<b>Planeación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	El instituto cuenta con un plan estratégico y/o operacional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades					
<b>2</b>	Conoce la misión de la institución					
<b>3</b>	Tiene conocimiento del plan operativo para el cumplimiento de sus actividades					
<b>N°</b>	<b>Organización</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	La estructura organizacional es adecuada para sus necesidades académicas administrativas					
<b>5</b>	La distribución de las áreas y departamento está acorde a las actividades académicas					
<b>6</b>	El flujo de información entre las diferentes áreas del instituto es adecuada para el cumplimiento de sus actividades.					
<b>7</b>	La atención de los servicios es adecuada para los requerimientos académicos					
<b>8</b>	El instituto asigna los recursos materiales adecuados para realizar sus actividades					
<b>9</b>	El instituto cuenta con los medios tecnológicos y/o virtuales adecuados para realizar sus actividades					
<b>N°</b>	<b>Dirección</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	El instituto realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales					
<b>11</b>	Los colaboradores se encuentran motivados para el cumplimiento de sus actividades					
<b>12</b>	Existe un liderazgo adecuado en el instituto					
<b>N°</b>	<b>Control</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>13</b>	Se realiza frecuentemente la evaluación de estándares para medir el desempeño de las actividades académicas administrativas					
<b>14</b>	Se realizan auditorias académicas a fin de verificar un buen control de las actividades					
<b>15</b>	La institución realiza encuestas en forma constante en temas de calidad educativa para un mejor desempeño					



La presente encuesta a aplicar tiene como finalidad educativa, de determinar la relación entre Gestión administrativa y la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita provincia de Chucuito Puno, 2021 únicamente para la obtención de información: Indicaciones: Conteste las preguntas en forma sincera y marque con una “X” según corresponda Nunca = Muy inadecuado..... (1) Casi nunca = Inadecuado..... (2) A veces = Regular..... (3) Casi siempre= Adecuado..... (4) Siempre= Muy Adecuado..... (5)

<b>DIMENSIONES</b>						
<b>N°</b>	<b>CONFIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	El Instituto cumple con lo ofrecido en el momento adecuado					
<b>2</b>	Cuando los estudiantes tienen algún problema muestran un real interés en solucionarlo					
<b>3</b>	Prestan un buen servicio desde el primer momento					
<b>N°</b>	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	Los colaboradores comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios					
<b>5</b>	Los colaboradores proporcionan un servicio rápido					
<b>6</b>	Considera que los colaboradores del instituto siempre están dispuesto a ayudarlo					
<b>N°</b>	<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	El comportamiento de los colaboradores le inspiran confianza					
<b>8</b>	Los colaboradores transmiten seguridad en el proceso enseñanza aprendizaje					
<b>9</b>	Los colaboradores tienen el apoyo necesario del instituto para realizar bien su trabajo					
<b>N°</b>	<b>EMPATÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	Los colaboradores ofrecen una atención personalizada a sus estudiantes					
<b>11</b>	El instituto busca lo mejor para los intereses de sus estudiantes					
<b>12</b>	Tienen horarios flexibles y adaptados a las necesidades de los estudiantes					
	<b>TANGIBLE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>13</b>	El instituto cuenta con instalaciones modernas					
<b>14</b>	Sus colaboradores tienen una apariencia pulcra					
<b>15</b>	El instituto cuenta con equipamiento tecnológico moderno					

### Anexo N°4: Ficha de validación de instrumento

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: .....
- 1.2 Grado académico: .....
- 1.3 Cargo e institución donde labora: .....
- 1.4 Título de la Investigación: .....
- .....
- .....
- 1.5 Autor del instrumento: .....
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: .....
- 1.7 Nombre del instrumento: .....

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					
<b>SUB TOTAL</b>						
<b>TOTAL</b>						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : .....

VALORACION CUALITATIVA : .....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....

Lugar y fecha: .....

.....  
Firma y Posfirma del experto  
DNI: .....

### Anexo N°5: Copia de la data procesada

Encuestado	Gestión administrativa															Calidad de servicio															
	Planeación			Organización					Dirección			Control				CONFIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTA			SEGURIDAD			EMPATÍA			TANGIBLE			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	3	3	4	2	4	3	5	5	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	5	4	3	4	2	5	4	5	5		
2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2		
3	3	3	4	3	5	3	4	5	4	5	3	5	2	4	3	5	3	5	2	4	3	5	3	2	4	2	3	5	5	3	
4	4	4	5	3	3	3	5	3	3	5	2	4	3	2	3	4	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	4	4	2	4	
5	5	4	4	2	3	3	4	5	4	2	4	4	3	5	5	2	4	4	3	5	5	2	5	5	3	4	4	4	4	5	
6	6	5	4	3	5	5	4	4	2	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4
7	7	5	5	2	2	5	3	2	2	3	2	2	4	3	4	4	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
8	8	3	2	3	4	5	5	2	5	5	3	5	2	5	4	3	3	5	2	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	2	
9	9	4	2	4	2	3	5	5	5	2	2	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	4	5	2	2	2	5	4
10	10	3	3	5	2	4	4	5	5	5	3	4	5	2	4	5	3	4	5	2	4	5	2	5	5	5	3	4	3	5	
11	11	3	4	3	3	4	2	2	4	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	4	2	5	5	2	5
12	12	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	2	5	4	3	4	5	2	5	4	3	5	4	3	2	2	4	5	5	2
13	13	5	5	5	5	3	5	4	4	5	2	4	5	5	5	2	2	4	5	5	5	2	2	5	3	4	4	4	3	5	3
14	14	5	5	4	5	4	5	5	2	2	5	4	4	5	2	5	5	4	4	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
15	15	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	2	2	2	2
16	16	2	5	3	4	2	4	5	3	2	4	3	2	4	2	3	4	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	5	3	3
17	17	3	3	3	5	5	3	5	4	3	4	2	4	3	5	2	4	2	4	3	5	2	3	3	5	3	4	5	4	3	2
18	18	3	2	3	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	5	4	5	4	5	2	3	4	4	5	3
19	19	5	5	5	2	5	5	2	5	4	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	3	3	4	2	5	4	2	5
20	20	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
21	21	3	4	5	2	5	2	4	5	4	4	2	4	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	3	2	5	5	4	3	4	2
22	22	2	4	4	5	4	5	4	4	3	5	2	4	4	5	2	5	2	4	4	5	2	5	4	4	4	5	5	5	4	5
23	23	3	5	2	2	2	3	3	2	2	5	5	2	3	2	5	5	5	2	3	2	5	3	4	2	3	2	5	3	5	3
24	24	5	3	3	3	4	2	5	4	3	4	4	4	3	2	5	4	4	4	3	2	5	5	2	3	4	2	3	3	3	2
25	25	3	4	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	26	5	5	4	4	5	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3
27	27	4	4	3	4	2	5	4	5	5	4	4	4	2	5	2	4	4	4	2	5	2	5	3	2	4	5	4	5	4	5
28	28	2	2	2	5	2	2	4	3	3	3	4	3	5	4	2	3	4	3	5	4	2	2	3	2	2	3	3	5	4	5
29	29	3	2	5	3	2	3	2	4	3	2	5	2	5	3	3	2	5	2	5	3	3	3	4	5	5	4	5	2	5	5
30	30	3	2	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	2	3	5	2	2	4	4	2	5
31	31	2	5	3	2	2	2	2	5	3	3	3	4	5	2	4	3	3	4	5	2	4	2	3	4	3	4	2	3	2	4



(Debe ser redactado por el investigador de acuerdo a la estructura de su investigación y los principios éticos correspondiente)

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**NO APLICABLE**

**PROPÓSITO DEL ESTUDIO**

(Para que se va a realizar el estudio)

**PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN**

(Metodología a seguir para la toma de información)

**RIESGOS**

(Riesgos que se podrían presentar para el que brinda información)

**BENEFICIOS**

(Beneficios que se podrían presentar para la institución del que brinda información). No representa ningún tipo de beneficio económico para el encuestado)

**COSTOS**

(Costos que se podrían presentar para el que brinda información). No representa ningún costo para el encuestado ni para su institución.

**INCENTIVOS O COMPENSACIONES**

(Incentivos o compensaciones que se le podrían dar a el que brinda información)

**TIEMPO**

(Duración de la toma de información)

**CONFIDENCIABILIDAD**

(Participación voluntaria y anónima, de ser el caso). Los datos recabados serán utilizados estrictamente en la presente investigación respetando su estrictamente su confidencialidad, los cuales serán eliminados al término del estudio.

**CONSENTIMIENTO:**

Acepto voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen.

En fe de lo cual firmo a continuación:

-----

**Apellidos y Nombres**

**DNI N°** \_\_\_\_\_





## **Anexo N°7: Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo**

Los cuestionarios fueron aplicados a los estudiantes, vía google drive y WhatsApp, los cuales lo realizaron en forma voluntaria, por lo que no se requirió autorización de alguna entidad para el trabajo de campo.

Yo, Maria Magdalena Lima Quispe, identificada con DNI.41797458, egresado del Programa de Maestría en Administración y Dirección de Empresas, declaro bajo juramento que:

Soy autora de la tesis titulada: La gestión administrativa y su influencia en la Calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita, provincia de Chucuito Puno, 2021.

En muestra de lo cual firmo la presente Declaratoria.

Lima, 13 setiembre de 2021

.....

DNI.41797458