Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025

Tesis
Para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública

Autora
Edith Gloria Josefina Paredes Rodriguez

Asesora
M(a). Rosa Albina Sacramento Lazaro

Universidad Nacional "José Faustino Sánchez Carrión"
M(a) Rosa Albina Sacramento Lázaro
Docente DNU604

Huacho – Perú
2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÒN PUBLICA

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DE LA AUTORA:		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**FECHA DE SUSTENTACIÓN**
Edith Gloria Josefina Paredes Rodriguez	77094858	29.09.2026
DATOS DE LA ASESORA:		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Rosa Albina Sacramento Lazaro	40740790	https://orcid.org/0000-0002-1698-584X
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – POSGRADO-MAESTRÍA:		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**CODIGO ORCID**
Maribel Lourdes Grados Cavero	15615960	https://orcid.org/0000-0001-8352-7868
Lucy Estela Salinas Flores	18069020	https://orcid.org/0000-0001-5297-8914
Tania Luz Tafur Pittman	15730137	https://orcid.org/0000-0002-4370-090X

EDITH GLORIA JOSEFINA PAREDES RODRIGUEZ (...

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES DEL CENTRO DE FORMACIÓN PRIVADA A...

DGI-POSGRADO 2026

Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026

DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::1:3626455124

Fecha de entrega
12 ago 2026, 10:32 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
13 ago 2026, 10:23 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
o_de_Formacio_n_Privada_August_Escoffier,_Barranca_-_2025_3.pdf

Tamaño del archivo
2.2 MB

111 páginas

28.689 palabras

146.948 caracteres

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencia excluida

Fuentes principales

17% Fuentes de Internet

8% Publicaciones

14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES DEL CENTRO DE FORMACIÓN PRIVADA AUGUST ESCOFFIER, BARRANCA - 2025

EDITH GLORIA JOSEFINA PAREDES RODRIGUEZ

TESIS DE MAESTRIA

ASESORA: M(A). ROSA ALBINA SACRAMENTO LAZARO

UNIVERSIDAD NACIONAL

JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRA EN GESTION PUBLICA

HUACHO

2026

DEDICATORIA

A mi familia, por haber sido mi apoyo constante durante este proceso. Cada palabra de ánimo, cada gesto de comprensión y cada muestra de confianza me ayudaron a seguir adelante, incluso cuando el camino se volvió exigente.

A quienes estuvieron cerca de mí en los momentos de esfuerzo, cansancio y aprendizaje, porque su compañía me recordó que todo logro tiene detrás personas que sostienen, motivan e inspiran.

A los estudiantes, quienes merecen recibir una atención educativa cada vez más humana, organizada y eficiente. Este trabajo nace del interés por aportar, desde la investigación, a la mejora de los servicios que reciben dentro de su formación.

Edith Gloria Josefina Paredes Rodríguez

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca, por permitir el desarrollo de esta investigación y brindar las facilidades necesarias para recoger la información requerida.

Agradecimiento especial a los estudiantes que participaron en el estudio, por su tiempo, sinceridad y disposición al responder los cuestionarios. Sus opiniones fueron valiosas para comprender cómo se perciben la gestión administrativa y la calidad de atención dentro de la institución.

A mis docentes de la maestría de Gestión pública, mi jurado y asesora Rosa Albina Sacramento Lazaro, por sus orientaciones y aportes durante la elaboración del trabajo. Sus recomendaciones me permitieron mejorar cada etapa de la investigación y fortalecer el desarrollo académico del estudio.

Edith Gloria Josefina Paredes Rodríguez

ÍNDICE

CARÁTULA i

LICENCIA DE CREATIVE COMMONS ii

DATOS DEL AUTOR, ASESOR Y JURADO (METADATOS) iii

RESULTADO DEL ÍNDICE DE SIMILITUD REPORTE DE ORIGINALIDAD iv

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

RESUMEN xii

ABSTRACT xiii

INTRODUCCION xii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática 1

1.2 Formulación del problema 3

1.2.1 Problema general 3

1.2.2 Problemas específicos 3

1.3 Objetivos de la investigación 4

1.3.1 Objetivo general 4

1.3.2 Objetivos específicos 4

1.4 Justificación de la investigación 4

1.5 Delimitaciones del estudio 6

1.6 Viabilidad del estudio 6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación 8

2.1.1 Investigaciones internacionales 8

2.1.2 Investigaciones nacionales 10

2.2 Bases teóricas 11

2.3 Bases filosóficas 33

2.4 Definición de términos básicos 34

2.5 Hipótesis de investigación 34

2.5.1 Hipótesis general 35

2.5.2 Hipótesis específicas 35

2.6 Operacionalización de las variables 36
CAPÍTULO III
METODOLOGÍA
3.1 Diseño metodológico 38
3.2 Población y muestra 38
3.2.1 Población 39
3.2.2 Muestra 39
3.3 Técnicas de recolección de datos 39
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información 42
CAPÍTULO IV
RESULTADOS
4.1 Análisis de resultados 44
4.2 Contrastación de hipótesis 60
CAPÍTULO V
DISCUSIÓN
5.1 Discusión de resultados 67
CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
6.1 Conclusiones 70
6.2 Recomendaciones 70
REFERENCIAS **73**
7.1 Fuentes documentales 73
7.2 Fuentes bibliográficas 73
7.3 Fuentes hemerográficas 75
7.4 Fuentes electrónicas 75
ANEXOS **79**

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultado de la variable gestión administrativa 46

Tabla 2. Resultado de la dimensión planificación 47

Tabla 3. Resultado de la dimensión organización 48

Tabla 4. Resultado de la dimensión coordinación 50

Tabla 5. Resultado de la dimensión dirección 51

Tabla 6. Resultado de la dimensión control 53

Tabla 7. Resultado de la variable calidad de atención 54

Tabla 8. Resultado de la dimensión fiabilidad 56

Tabla 9. Resultado de la dimensión capacidad de respuesta 57

Tabla 10. Resultado de la dimensión seguridad 59

Tabla 11. Resultado de la dimensión empatía 60

Tabla 12. Resultado de la dimensión elementos tangibles 61

Tabla 13. Resultado de Spearman: gestión administrativa y calidad de atención 63

Tabla 14. Resultado de Spearman: planificación y calidad de atención 64

Tabla 15. Resultado de Spearman: organización y calidad de atención 65

Tabla 16. Resultado de Spearman: coordinación y calidad de atención 66

Tabla 17. Resultado de Spearman: dirección y calidad de atención 67

Tabla 18. Resultado de Spearman: control y calidad de atención 68

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de la variable gestión administrativa 46
Figura 2. Niveles de la dimensión planificación 47
Figura 3. Niveles de la dimensión organización 49
Figura 4. Niveles de la dimensión coordinación 50
Figura 5. Niveles de la dimensión dirección 52
Figura 6. Niveles de la dimensión control 53
Figura 7. Niveles de la variable calidad de atención 55
Figura 8. Niveles de la dimensión fiabilidad 56
Figura 9. Niveles de la dimensión capacidad de respuesta 58
Figura 10. Niveles de la dimensión seguridad 59
Figura 11. Niveles de la dimensión empatía 61
Figura 12. Niveles de la dimensión elementos tangibles 63

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025” tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes. El estudio fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo conformada por 146 estudiantes y la muestra por 80 estudiantes, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Gestión Administrativa de Panduro (2019) y el Cuestionario de Calidad de Atención de Álvarez y Chancafe (2024). Los resultados descriptivos mostraron que la gestión administrativa predominó en nivel medio con 61.2%, al igual que la calidad de atención con 63.8%. En la contratación de hipótesis, se halló una relación significativa, positiva y moderada entre ambas variables, con Rho = 0.590 y p = 0.000. Asimismo, las dimensiones planificación, organización, coordinación, dirección y control también presentaron relaciones significativas con la calidad de atención, destacando el control con Rho = 0.594. Se concluyó que una gestión administrativa más ordenada y supervisada se asocia con una mejor calidad de atención estudiantil.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de atención, servicio educativo, gestión institucional, organizaciòn.

ABSTRACT

This research, entitled "Administrative Management and Quality of Student Services at the August Escoffier Private Training Center, Barranca – 2025," aimed to determine the relationship between administrative management and the quality of student services. The study was applied, quantitative, correlational, non-experimental, and cross-sectional. The population consisted of 146 students, and the sample comprised 80 students, selected through non-probability convenience sampling. The data collection technique was a survey, and the instruments used were the Administrative Management Questionnaire by Panduro (2019) and the Quality-of-Service Questionnaire by Álvarez and Chancafe (2024). The descriptive results showed that administrative management was predominantly at a medium level (61.2%), as was the quality of service (63.8%). Hypothesis testing revealed a significant, positive, and moderate relationship between the two variables, with Rho = 0.590 and p = 0.000. Likewise, the dimensions of planning, organization, coordination, direction, and control also showed significant relationships with the quality of care, with control standing out at Rho = 0.594. It was concluded that more organized and supervised administrative management is associated with better quality of student care.

Keywords: Administrative management, quality of care, educational service, institutional management, organization.

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa constituye un aspecto fundamental en el funcionamiento de toda institución educativa, debido a que permite organizar, dirigir y controlar los procesos internos que hacen posible la atención adecuada a los estudiantes. En el contexto actual, las instituciones de formación privada no solo deben preocuparse por brindar enseñanza técnica o profesional, sino también por ofrecer servicios administrativos eficientes, oportunos y orientados a las necesidades de su comunidad estudiantil. Por ello, la calidad de atención se ha convertido en un elemento importante para valorar la satisfacción, confianza y permanencia de los estudiantes dentro de una institución.

En el Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca, la gestión administrativa y la calidad de atención representan aspectos relevantes para el desarrollo de sus actividades académicas y administrativas. Los estudiantes, al realizar trámites, solicitar información, recibir orientación o acceder a los servicios institucionales, forman una percepción sobre la organización, rapidez, claridad y trato que reciben. En ese sentido, resulta necesario analizar si la manera en que se gestionan los procesos administrativos se relaciona con la calidad de atención brindada a los estudiantes.

La presente investigación titulada "Gestión administrativa y calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025" tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes. Para ello, se desarrolló un estudio de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 80 estudiantes, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios estructurados en escala tipo Likert, orientados a medir las variables gestión administrativa y calidad de atención.

En este estudio, los estudiantes pueden ver desde la perspectiva estudiantil cómo se están creando los procesos administrativos y cómo se relacionan con la calidad del servicio que reciben. De manera similar, los resultados también pueden usarse para ayudar a que un sistema sea más fuerte; pueden utilizarse para identificar áreas que necesitan mejoras: planificación, organización, coordinación, dirección, control. Este estudio, por lo tanto, ayudará a promover un servicio mejor organizado, eficiente y centrado en el estudiante para todos.

La investigación está organizada en seis capítulos. El Capítulo I desarrolla la declaración del problema, la formulación del problema, los objetivos, la justificación, las delimitaciones y la viabilidad del estudio. El Capítulo II describe el marco teórico y las bases filosóficas, los términos e hipótesis, y la operacionalización de variables. El Capítulo III describe la metodología utilizada, incluyendo el diseño, la población, la muestra, las técnicas de recolección de datos y los instrumentos y el procesamiento de la información. El Capítulo IV presenta los resultados descriptivos y la prueba de hipótesis. El Capítulo V describe los resultados y los compara con estudios previos. Y el Capítulo VI proporciona las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La calidad de atención en los servicios educativos a nivel mundial sigue siendo un desafío estructural que afecta los procesos de aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes. La calidad es un concepto que ha permeado la sociedad y que se ha tornado un elemento esencial en la toma de decisiones (Quezada, 2021)

De acuerdo con informes internacionales de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2025) uno de los pilares de una educación de calidad es contar con profesorado calificado, infraestructura adecuada y ambientes de aprendizaje inclusivos y seguros; sin embargo, estas condiciones aún no se alcanzan de manera uniforme en todos los países y niveles educativos, lo que impacta la experiencia de los estudiantes y su percepción sobre la atención que reciben.

Diversos estudios señalan que la satisfacción estudiantil con la educación y la atención que reciben está influenciada por factores como la disponibilidad de recursos, el entrenamiento docente y la equidad en servicios. Países con menos recursos, como partes del África Subsahariana y del Sur de Asia, aún persisten brechas considerables en infraestructuras y condiciones básicas de enseñanza, lo cual condiciona negativamente la percepción de calidad entre los estudiantes (UNESCO, 2025).

Aunque no existen estimaciones globales unificadas sobre satisfacción estudiantil, datos de encuestas regionales muestran que una proporción significativa de estudiantes en países de ingresos medios reporta niveles moderados o bajos de satisfacción con la atención educativa, especialmente cuando los servicios no se orientan a las necesidades individuales ni se garantizan recursos adecuados para el aprendizaje. En países como Australia un 23,3 % de estudiantes universitarios manifestó insatisfacción con su experiencia educativa por aspectos vinculados a la atención académica y apoyo institucional (The Australian, 2024).

En América Latina y el Caribe, la satisfacción con los servicios educativos incluida la calidad de atención es inferior al promedio observado en países de la OCDE. Según la

Encuesta de Confianza de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2025) solo alrededor del 50 % de los usuarios recientes de servicios educativos expresan satisfacción con dichos servicios, cifra que se ubica por debajo del promedio de los países desarrollados y revela retos persistentes de calidad educativa en la región. Asimismo, en América Latina existe una disparidad en cómo la población percibe la calidad educativa: mientras algunos sectores valoran aspectos básicos como disciplina o instalaciones, otros enfatizan el impacto real del aprendizaje y los resultados académicos, lo que evidencia que la calidad de atención no se mide únicamente por herramientas tangibles sino por las experiencias e interacciones que los estudiantes tienen con la gestión educativa.

La administración se encarga de manejar los recursos de manera coordinada y eficiente. Por esta razón, todas las funciones se estructuran para facilitar la dirección y el control en el uso óptimo de dichos recursos. Las principales funciones incluyen la planificación, organización, dirección, coordinación y control (Quiroa, 2020). La gestión administrativa es un componente esencial dentro del ámbito administrativo; además, actúa como un elemento unificador y sistémico que ha sostenido el desarrollo organizacional, económico, social y tecnológico en las diversas organizaciones (González, Viteri, Izquierdo y Verdezoto, 2020).

Una gestión eficaz resulta en procesos bien definidos, atención oportuna a los requerimientos académicos y administrativos, así como a tareas relacionadas, lo que impacta positivamente en la satisfacción y el rendimiento de los estudiantes. En contraste, los problemas administrativos provocan retrasos, confusión e insatisfacción entre los estudiantes, afectando también la calidad del servicio general (Ikram & Banu, 2023). Cuando la gestión se orienta hacia los estudiantes, su necesidad de recibir un adecuado apoyo, comunicación clara y adecuada administración de recursos disminuye la cantidad de alumnos que sienten que no obtienen la información o ayuda necesaria.

En Perú, la calidad educativa y el nivel de atención al estudiante son deficientes; según una encuesta nacional realizada por Datum, el 91% de la población percibe que la calidad educativa no ha mejorado últimamente y solo un 5% considera que ha habido una gran mejora. Además de esta percepción sobre calidad, existen disparidades entre la educación pública y privada: se reporta mayor satisfacción en el ámbito privado mientras que la educación pública es vista como insatisfactoria tanto por padres como por alumnos (Silva, 2024).

En el Centro de Capacitación Privado August Escoffier en Barranca se refleja esta problemática en cómo los estudiantes perciben la atención recibida y cómo responde o no la gestión administrativa a sus necesidades educativas. Esta percepción respecto a la calidad del servicio académico y a la gestión administrativa es crucial para evaluar tanto la satisfacción como el compromiso de los estudiantes con su formación profesional.

La calidad de atención y la gestión administrativa constituyen un problema complejo que afecta la experiencia educativa de los estudiantes. Una gestión deficiente puede disminuir la percepción de calidad de atención, generar insatisfacción estudiantil y limitar el desarrollo académico, mientras que una atención educativa deficiente puede evidenciar fallas en la gestión institucional. Esta interacción constituye el núcleo de la problemática investigada en este centro de formación, donde se hace necesario mejorar los procesos administrativos como los servicios de atención al estudiante para fortalecer la calidad educativa.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera la planificación se relaciona con la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025?

¿Cómo la organización se relaciona con la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025?

¿De qué manera la coordinación se relaciona con la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025?

¿Cómo la dirección se relaciona con la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025?

¿De qué manera el control se relaciona con la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación entre la planificación y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

Identificar la relación entre la organización y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

Identificar la relación entre la coordinación y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

Identificar la relación entre la dirección y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

Identificar la relación entre el control y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación Teórica

Desde el punto de vista teórico, la investigación contribuye al fortalecimiento del conocimiento científico relacionado con la gestión administrativa y la calidad de atención en instituciones educativas privadas. El estudio se sustenta en los aportes de la teoría administrativa clásica y contemporánea, especialmente en los enfoques de planificación, organización, coordinación, dirección y control, así como la variable calidad de atención, que comprende las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

El resultado también ayuda a comparar y expandir los marcos teóricos que se conocen actualmente y proporciona una respuesta empírica sobre cómo todas estas dimensiones se

relacionan con el caso de un centro de formación privado y también es la base para futuros trabajos en gestión administrativa y calidad de atención.

1.4.2 Justificación Práctica

Desde el enfoque practico pudimos identificar las fortalezas y debilidades de la gestión administrativa y la calidad de atención en el Centro de Formación Privado August Escoffier.

Este estudio ayudará a tomar decisiones institucionales para la eficiencia de la gestión administrativa y la satisfacción estudiantil. La investigación también proporciona información para directores y personal administrativo, lo que les guiará para tomar medidas positivas y correctivas para mejorar la calidad de la educación.

1.4.3 Justificación Metodológica

Desde una perspectiva de investigación, el estudio es relevante ya que utiliza instrumentos de medición validados y estructurados basados en escalas tipo Likert para la evaluación de las variables del estudio. Los cuestionarios diseñados para ajustarse a las dimensiones teóricas aseguran la fiabilidad y validez de los resultados.

Asimismo, el estudio constituye un referente metodológico para futuras investigaciones similares, ya que propone un modelo de análisis que integra la gestión administrativa y la calidad de atención en el contexto educativo, facilitando su replicabilidad en otras instituciones de formación.

1.4.4 Justificación Social

Desde el ámbito social, la investigación aporta al mejoramiento de la calidad del servicio educativo, beneficiando directamente a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, quienes son los principales usuarios de los servicios administrativos. Una adecuada gestión administrativa contribuye a generar un ambiente institucional más eficiente, transparente y orientado al bienestar del estudiante.

De manera indirecta, los resultados de la investigación impactan positivamente en la comunidad educativa y en la sociedad, al promover una formación de calidad, mejorar la

percepción institucional y fortalecer la confianza de los estudiantes y sus familias en la institución educativa.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1 Delimitación temporal

El estudio fue desarrollado durante el año 2025, período en el cual se recolectó la información necesaria para analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier. Este periodo permitió obtener datos actualizados y representativos de la realidad institucional.

1.5.2 Delimitación espacial

La investigación se llevó a cabo en el Centro de Formación Privada August Escoffier, ubicado en la provincia de Barranca, Perú. El estudio se circunscribió exclusivamente en la institución, considerando sus procesos administrativos y el servicio de atención brindado a los estudiantes.

1.5.3 Delimitación poblacional

La población de estudio estuvo conformada por los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca, matriculados durante el año 2025, quienes participaron brindando su percepción respecto a la gestión administrativa y la calidad de atención recibida.

1.6 Viabilidad del estudio

La presente investigación fue viable desde los puntos de vista técnico, operativo y económico, lo que garantizó su adecuada ejecución y el logro de los objetivos planteados. Desde el punto de vista técnico, el estudio contó con instrumentos de recolección de datos debidamente estructurados, basados en escalas tipo Likert, que permitieron medir de manera objetiva las variables de gestión administrativa y calidad de atención. Asimismo, se dispuso de los conocimientos metodológicos necesarios para el análisis e interpretación de los datos obtenidos.

En cuanto a la viabilidad operativa, la investigación fue factible debido a la accesibilidad a la población de estudio, conformada por los estudiantes del Centro de

Formación Privada August Escoffier, quienes fueron encuestados de manera directa. Además, se tuvo la autorización institucional correspondiente y la disposición de los participantes para colaborar con el estudio. Respecto a la viabilidad económica, el desarrollo de la investigación no requería una inversión elevada, ya que los costos asociados a la elaboración, aplicación de encuestas y procesamiento de datos fueron asumidos por el investigador, utilizando recursos propios y herramientas informáticas de libre acceso.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

A continuación, se presenta estudios internacionales y nacionales que sirvieron como marco teórico para el presente estudio.

2.1.1 Investigaciones internacionales

Castro (2025) realizo un estudio sobre: Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño operativo de la Unidad Educativa Melvin Jones, Cantón El Empalme Año 2023, tuvo como objetivo analizar el impacto de la gestión administrativa en el funcionamiento y la eficiencia operativa de la institución. Se empleó un enfoque mixto y se utilizó el modelo SERVQUAL, adaptado al contexto educativo, para evaluar la percepción de la comunidad en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. La recolección de datos incluyó encuestas aplicadas a 325 estudiantes de bachillerato (de 1.º a 3.º año), entrevistas semiestructuradas al rector y grupos focales con 9 docentes y 1 miembro del personal administrativo. Los resultados evidenciaron que el 64 % de los estudiantes se sintieron seguros en la institución, mientras que el 61 % reconoció empatía en el trato del personal. Sin embargo, se identificaron áreas críticas de mejora: la infraestructura tecnológica recibió un 19 % de respuestas negativas, y solo un 46 % de los estudiantes consideraron oportuna la atención a consultas. Concluyendo que ambas variables guardan relaciòn entre sí.

Corone y Plúas (2023) en Guayaquil, Ecuador, desarrollaron la investigación titulada "Calidad del servicio educativo y satisfacción en estudiantes universitarios de la ciudad de Guayaquil", cuyo objetivo fue analizar la calidad de los servicios educativos universitarios según la percepción y satisfacción de los estudiantes. La metodología fue cuantitativa, de diseño no experimental y correlacional; la muestra estuvo conformada por 384 estudiantes universitarios, a quienes se les aplicó un cuestionario de 40 preguntas basado en las dimensiones SERVQUAL: tangibilidad, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad. La confiabilidad del instrumento fue alta, con Alfa de Cronbach = 0.978. Los resultados mostraron que los estudiantes estuvieron más satisfechos con la dimensión tangibilidad, cuya media fue 3.94, mientras que la capacidad de respuesta obtuvo la media más baja con 3.74; además, todas las dimensiones presentaron correlaciones significativas con la satisfacción estudiantil, destacando capacidad de respuesta con r = 0.824, tangibilidad con r = 0.795 y fiabilidad con r = 0.748. Se concluyó que evaluar

constantemente la calidad del servicio educativo permite identificar debilidades y fortalecer la atención instituciona

Vélez et al. (2023) en Ecuador, desarrollaron la investigación titulada "Gestión administrativa y calidad educativa en una institución educativa de Ecuador", con el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad educativa en la Unidad Educativa San Pablo. El estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional; la muestra estuvo integrada por 40 docentes, a quienes se les aplicaron cuestionarios sobre gestión administrativa y calidad educativa. Los resultados evidenciaron que el 45% de los docentes calificó la gestión administrativa como muy favorable y, a la vez, la calidad educativa como muy favorable; asimismo, la prueba de correlación de Pearson reportó $r = 0.968$ con $p = 0.000$, demostrando una relación directa y significativa entre ambas variables. Se concluyó que una adecuada gestión administrativa favorece la calidad educativa, debido a que permite ordenar las acciones institucionales, organizar funciones, ejecutar actividades y controlar resultados para mejorar el servicio educativo.

Salazar et al. (2023), en Ecuador, realizaron el artículo titulado "Incidencia de la gestión administrativa en la calidad educativa para el Instituto Nelson Torres, año 2022", cuyo objetivo fue evaluar la incidencia de la gestión administrativa sobre la calidad educativa en dicha institución. La investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo y análisis correlacional; la población estuvo constituida por 53 docentes del Instituto Nelson Torres, aplicándose un cuestionario para medir la gestión administrativa y la calidad educativa. Los resultados mostraron una correlación positiva fuerte y significativa entre las variables, con Rho de Spearman = 0.756, $p = 0.000$ y confiabilidad del instrumento de $\alpha = 0.842$. Además, se identificaron como indicadores relevantes la organización con 87%, el control de procesos con 91% y la eficiencia en estrategias de gestión con 84%. Se concluyó que la gestión administrativa incide positivamente en la calidad educativa, principalmente cuando la institución aplica procesos de planificación, organización, dirección y control de forma permanente.

Choque (2021) en Bolivia, realizó el artículo titulado "Calidad educativa y satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Adventista de Bolivia", cuyo objetivo fue determinar el nivel alcanzado por los factores y características que contribuyen a la calidad académica, desde la satisfacción de los estudiantes del plan de estudios 2016–2020. La metodología fue de enfoque cuantitativo y diseño no experimental explicativo; la población estuvo conformada por 342 estudiantes y la muestra aleatoria por 255 estudiantes, aplicándose una encuesta con escala tipo Likert. Los resultados indicaron que el promedio general de calidad educativa fue de 66.91%, ubicándose en el nivel 3, considerado como calidad razonable respecto al modelo deseable; además, el factor organización, administración y gestión obtuvo 64.60%,

también en nivel 3. Se concluyó que la calidad educativa es aceptable, pero requiere mejoras en los procesos administrativos, académicos y de gestión, lo que resulta importante para la presente tesis porque muestra cómo la percepción estudiantil permite valorar la calidad del servicio brindado por una institución educativa.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Zegarra (2025) realizó un análisis sobre la gestión administrativa y la calidad de atención hacia los estudiantes en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en 2023, utilizando un diseño no experimental, correlacional y un enfoque cuantitativo con 64 participantes. Los resultados mostraron que el 36.75% de los alumnos de la escuela de educación inicial calificó la gestión administrativa como alta, mientras que el 43.88% consideró la calidad del servicio como alta. Además, se encontró una fuerte correlación entre ambas variables, con un coeficiente de Spearman de 0.833.

Ávila (2025) realizó un estudio sobre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes en el programa de pregrado de Ciencias Económicas y Administrativas en una universidad privada. Este análisis tiene como objetivo evaluar hasta qué punto está relacionada la gestión administrativa con la satisfacción estudiantil. Se utilizó una muestra compuesta por 122 estudiantes, hombres y mujeres, a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados obtenidos, analizados mediante el coeficiente Rho Spearman, presentaron un valor de 0.817 con una significancia $p=0.000 < 0.05$; esto indica que existe una correlación positiva alta y altamente significativa entre las variables examinadas, lo que permite concluir que hay efectivamente una relación entre ellas.

Molina y Chuque (2024) realizaron una investigación sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en institutos privados de Los Olivos. Utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, encuestaron a 351 usuarios. Los resultados mostraron que la mayoría de las percepciones sobre la gestión administrativa fueron regulares (60.68%), con un 31.05% consideradas malas y un 7.69% buenas. Se encontró una alta correlación positiva entre ambas variables ($Rho = 0.86$, $p < 0.01$), concluyendo que una gestión administrativa eficaz mejora significativamente la calidad del servicio a través de una adecuada planificación, organización, dirección y control.

Levano y Salazar (2023) realizaron un estudio sobre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional del Callao en

2019. El objetivo fue establecer la relación entre ambas variables. La metodología incluyó un diseño relacional, no experimental y descriptivo, con una muestra de 317 de un total de 1823 estudiantes, a quienes se les aplicó un cuestionario. Los hallazgos mostraron una correlación significativa (0.708; $p<0.05$; IC95%) entre gestión administrativa y calidad del servicio. Se observaron relaciones positivas significativas con aspectos como confiabilidad (0.775), capacidad de respuesta (0.552), seguridad (0.509) y empatía (0.504). En conclusión, el estudio evidencia una fuerte conexión entre las variables investigadas.

Lima (2021) realizó un estudio titulado "La gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita, provincia de Chucuito Puno, 2021", cuyo objetivo fue establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los estudiantes. La investigación fue básica y descriptivo-relacional, utilizando un método hipotético-deductivo y un diseño no experimental, con una población de 70 estudiantes. Los resultados mostraron una relación significativa entre ambos factores, con un nivel de significancia de 0.00, concluyendo que una adecuada gestión administrativa se asocia con una alta calidad de servicio.

Bao et al. (2020) investigaron la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en una escuela de posgrado en Huánuco, Perú, utilizando un enfoque cuantitativo y una muestra de 147 estudiantes. Los resultados mostraron que el 69.4% de los participantes calificaron la gestión administrativa como aceptable, mientras que el 67.4% consideraron la calidad del servicio como buena. Se encontró una relación significativa entre ambas variables, con un valor r= 742 y p = 0,000, confirmando que la gestión administrativa influye en la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable gestión administrativa

Para el análisis que se presenta, se tomarán en cuenta ciertos conceptos fundamentales que facilitarán la comprensión y delimitación de la variable bajo estudio: gestión administrativa. El término "gestión" tiene su origen en el latín “gestus”, que significa actitud, gesto o movimiento corporal (Huergo, 2003).

La gestión administrativa se refiere a la implementación de los diversos procesos administrativos, que incluyen: planificación, organización, dirección, coordinación y control

de las actividades dentro de una organización. En términos simples, implica la toma de decisiones y acciones adecuadas para alcanzar los objetivos previamente establecidos de la empresa, apoyándose en estos procesos (Ramírez, Ramírez y Calderón, 2017).

Por otro lado, según Peña, Sánchez y Sancan (2022) la gestión administrativa representa el ámbito dentro de la empresa encargado de utilizar los recursos de manera óptima y eficiente para cumplir con los objetivos planteados por la dirección.

De acuerdo con González, Viteri, Izquierdo & Verdezoto (2020) la gestión administrativa abarca un proceso que incluye cuatro funciones esenciales: planificación, organización, dirección y control.

Falconi, Luna, Sarmiento & Andrade (2019) destacan que esta gestión exige un alto nivel de compromiso tanto en el desarrollo de funciones como en planificación, organización, coordinación y control. Además, busca optimizar la administración de los recursos materiales, financieros y humanos para lograr las metas establecidas por la alta dirección.

Asimismo, Ramírez, Ramírez & Calderón (2017) enfatizan que la gestión administrativa consiste en llevar a cabo cada uno de los procesos mencionados anteriormente: planificación, organización, dirección y control. Esto se traduce en tomar decisiones oportunas que faciliten el cumplimiento de los objetivos predeterminados.

Finalmente, Quiroa (2020) describe la gestión administrativa como el conjunto coordinado de tareas y actividades que permiten el uso eficaz de los recursos disponibles en una empresa con el objetivo de alcanzar sus metas y obtener resultados óptimos.

A. Importancia de la gestión administrativa en contextos educativos

La administración en instituciones educativas no se limita únicamente a la eficiencia interna; también desempeña un papel fundamental en la calidad de los servicios proporcionados y en el grado de satisfacción de estudiantes, docentes y familias. Una gestión administrativa efectiva fomenta un entorno institucional más ordenado, optimiza los procesos de atención, facilita la integración del personal y promueve prácticas pedagógicas y organizacionales superiores (Vílchez, 2024).

Por ejemplo, estudios realizados en entornos educativos han demostrado que una adecuada gestión administrativa tiene un impacto positivo tanto en las prácticas pedagógicas

como en la calidad educativa, creando condiciones propicias para el desarrollo profesional de los estudiantes. Es crucial considerar que esta forma de gestión influye directamente sobre la calidad del servicio brindado a los alumnos.

Una administración eficiente garantiza el uso óptimo de recursos humanos, financieros y materiales, lo cual previene retrasos en la entrega de servicios así como duplicaciones innecesarias y deficiencias en la atención al estudiante (Vílchez, 2024).

B. Objetivos de la gestión administrativa

Según Quiroa (2020) los objetivos que se pueden lograr al implementar la gestión administrativa son:

Optimizar los procesos de gestión administrativa para hacerlos más eficientes y efectivos.

Mejorar el monitoreo y control de los procesos internos de la organización, de modo que las acciones que realices sean evaluadas de manera más eficiente y efectiva.

Proveer al mercado con más y mejores productos y servicios adoptando nuevas tecnologías para agilizar tareas y procesos.

Una aplicación adecuada de la gestión administrativa es la base para que se logre el trabajo real de la organización y para maximizar las actividades internas de la organización, y alcanzar los objetivos y resultados que se desean.

C. Funciones de los directivos en el proceso de gestión administrativa

Según González et al. (2020) existen varias funciones que desempeñan los directivos en el proceso de gestión organizacional, como pueden ser:

- Formular y establecer normativas, políticas y procedimientos.

- Controlar la ejecución del presupuesto de la organización.

- Elaborar programas de formación para el personal.

- Planificar estrategias de ventas, marketing y otros aspectos relevantes.

- Sugerir e implementar optimizaciones en las políticas de gestión del talento humano.

- Seleccionar los planes apropiados para las diversas áreas, departamentos o secciones.

D. Factores que influyen en la gestión administrativa

Según Gavilánez et al. (2018) los factores que influyen en la gestión organizacional se dividen en internos y externos. Los internos son controlables por la organización, mientras que los externos operan de manera independiente. Los factores internos se agrupan en tres áreas: calidad, eficiencia e innovación, siendo la calidad la capacidad de los productos y servicios para satisfacer criterios específicos y garantizar la satisfacción del cliente.

Los factores Internos pueden ser agrupados en tres áreas: calidad, eficiencia e innovación. Se entiende por calidad a productos y servicios que atienden a determinados patrones de bienestar al cliente (Gavilánez et al., 2018).

E. Beneficios de una gestión administrativa efectiva.

Según Quiroa (2020) la ventaja que una empresa puede encontrar con una gestión administrativa eficiente es la siguiente:

Aumento de la Productividad

En primer lugar, la correcta aplicación de la gestión administrativa permite que los procesos se lleven a cabo de manera más clara y sencilla. Esto mejora el funcionamiento general de las actividades dentro de la organización, lo que a su vez conduce a un aumento de la productividad y ayuda a ajustar y optimizar los procesos que están afectando negativamente este aspecto (Quiroa, 2020).

Orientación Hacia el Logro de Objetivos

En segundo lugar, al dirigir todas las actividades y tareas hacia los objetivos establecidos, los esfuerzos se alinean hacia un objetivo común. Esto se logra a través de una planificación adecuada, estrategias bien definidas y un equipo coordinado que trabaja de manera colaborativa. Todo esto ayuda a alcanzar los objetivos dentro del plazo estipulado (Quiroa, 2020).

Optimización del Uso de Recursos

Finalmente, tener objetivos y estrategias claras, junto con un equipo bien organizado, contribuye al uso eficiente de recursos como el tiempo, el dinero y los materiales. Por esta razón, este es un uso más inteligente y efectivo de estos recursos (Quiroa, 2020).

F. Principios de Gestión Administrativa

Esto se basa en los siguientes principios:

Planificación:

Es importante realizar una planificación que especifique los objetivos. También es importante establecer las acciones que se tomarán para lograr estos objetivos previamente establecidos (Quiroa, 2020).

Coherencia:

La asignación de tareas y responsabilidades debe llevarse a cabo de manera racional para que cada miembro del equipo pueda ejecutar sus roles dentro de los plazos y formatos establecidos en la planificación. Esto debe ser coherente con los recursos disponibles para la organización (Quiroa, 2020).

Disciplina y Orden:

Asimismo, es necesario seguir un conjunto de reglas que se apliquen de manera sistemática y organizada para llevar a cabo todas las tareas con un enfoque metódico. Solo de esta manera se cumplirán los objetivos propuestos. Estos procesos y actividades deben seguir una secuencia lógica, ya que un seguimiento adecuado es crucial para lograr resultados positivos en el desempeño organizacional (Quiroa, 2020).

G. Dimensiones de la gestión administrativa

Según Fayol (2011) considerado el padre de la administración moderna, define la gestión administrativa como un proceso universal aplicable a cualquier tipo de organización. Para Fayol, administrar consiste en prever, organizar, mandar, coordinar y controlar, funciones que constituyen el núcleo de la administración y que hoy se consideran las dimensiones de la gestión administrativa.

1. Planificación (Prever)

La planificación implica anticipar el futuro y establecer objetivos claros, así como los medios para alcanzarlos. Según Fayol (2011) esta función consiste en estudiar el porvenir, evaluar las posibles dificultades y establecer el programa de acciones necesarias para lograr los objetivos institucionales. La planificación permite minimizar riesgos y organizar recursos de manera eficiente.

La planificación se define como un proceso mediante el cual se identifica una necesidad, se analizan las posibles formas de enfrentarla y se elige la mejor alternativa dentro de un marco estratégico. Implica pensar a futuro para actuar desde ahora, reconociendo que los planes no siempre se cumplirán exactamente, pero que una buena planificación permite realizar ajustes sin perder de vista las metas globales (Shapiro, 2001).

a. Importancia y beneficios:

- Permite comprender claramente los objetivos de desarrollo.
- Facilita la priorización y la toma de decisiones.
- Optimiza el uso de recursos limitados.
- Mantiene a la organización conectada con su contexto social, político y económico.
- Sirve como herramienta de comunicación interna y externa.
- Brinda coherencia y guía para el trabajo cotidiano.

Aunque muchas organizaciones evitan planificar por falta de tiempo, recursos o por la presión de atender crisis inmediatas, una planificación adecuada reduce la aparición de crisis y mejora la capacidad de respuesta ante ellas (Shapiro, 2001).

b. Actores y responsabilidades en la planificación

Según Shapiro (2001) la planificación es un proceso participativo que involucra distintos actores según la fase:

- La dirección o equipo administrativo asegura que el proceso se realice.
- El personal profesional y técnico participa en el análisis, formulación de objetivos y planes de acción.
- El personal administrativo se integra especialmente en la implementación.
- La Junta Directiva cumple un rol clave en la validación y seguimiento.

- Además, se recomienda recurrir a facilitadores externos en fases estratégicas para aportar una mirada objetiva y experta.

c. ¿Cuándo debe planificarse?

Según Shapiro (2001) no existen reglas rígidas, pero se sugieren algunas pautas:

- Planificación estratégica antes de iniciar una nueva organización o proyecto.
- Seguimiento continuo durante la ejecución.
- Planificación anual de actividades.
- Revisión estratégica cada dos años.
- Planificación estratégica integral cada tres a cinco años, según la estabilidad del entorno.

d. Tipos de planificación

Shapiro (2001) distingue principalmente dos niveles:

Planificación estratégica:

Permite construir un marco estratégico que define prioridades, visión de futuro y estrategias generales. Incluye:

- Análisis del contexto social, político y económico.
- Identificación de problemas prioritarios.
- Definición de visión, misión, valores y metas.
- Análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA).

Este marco orienta todas las acciones posteriores y evita esfuerzos desarticulados.

Planificación empresarial, funcional y de acción

Traduce la estrategia en acciones concretas. Responde a preguntas clave: qué hacer, cómo hacerlo, quién lo hará, cuándo y con qué recursos (Shapiro, 2001).

Incluye:

- Planes de producción.
- Planes de recursos humanos.
- Cronogramas.
- Presupuestos.

Planificación organizacional y planificación de proyectos

Aunque comparten principios, presentan diferencias:

La planificación organizacional se enfoca en la coherencia global, la estructura interna y la distribución de recursos (Shapiro, 2001).

La planificación de proyectos enfatiza la temporalidad, los resultados específicos, la relación con la organización madre y la correcta gestión de recursos y tiempos (Shapiro, 2001).

Antes de planificar, es indispensable un trabajo previo:

En organizaciones existentes: revisión del progreso y diagnóstico organizativo para identificar problemas internos, causas y tendencias (Shapiro, 2001).

En nuevas organizaciones o proyectos: análisis riguroso de problemas y evaluación de necesidades, involucrando a las comunidades beneficiarias para asegurar pertinencia y legitimidad (Shapiro, 2001).

e. Herramientas de análisis (Shapiro, 2001)

- Revisión de logros y dificultades.
- Diagnóstico organizativo.
- Árbol de problemas, que permite visualizar relaciones causa-efecto.
- Análisis FODA, para identificar factores internos y externos que influyen en el desempeño

f. Proceso paso a paso (Shapiro, 2001)

El proceso de planificación se estructura en siete pasos:

- Revisión del progreso.
- Exploración del entorno.
- Revisión del marco estratégico.
- Revisión de la estrategia.
- Definición de nuevos objetivos (claros, medibles y realistas).
- Revisión o diseño de la estructura organizativa.
- Planificación de acción.

2. Organización

Organizar significa disponer y estructurar los recursos (humanos, financieros, materiales) para ejecutar los planes. Fayol (1987) sostiene que una organización bien estructurada facilita la distribución de tareas, define responsabilidades y establece relaciones jerárquicas claras. La organización asegura que cada elemento de la institución cumpla su rol de manera coordinada.

a. Importancia de la organización en el proceso administrativo

Para Cano (2017) señala que la organización es importante porque:

- Define funciones y responsabilidades.
- Establece relaciones claras de autoridad.
- Facilita la coordinación del trabajo.
- Permite el control efectivo de las actividades.
- Garantiza el uso racional de los recursos.

Organizar es crear orden, y el orden es indispensable para la eficiencia administrativa.

b. Etapas de la organización (Cano, 2017)

División del trabajo:

Dividir el trabajo para aumentar la eficiencia, lo cual se relaciona directamente con el principio de división del trabajo desarrollado en el texto. Ambos coinciden en que la estructura organizacional debe dividir y agrupar las actividades de forma lógica para contribuir al logro de los objetivos (Cano, 2017)

Departamentalización:

La departamentalización describe las diferentes formas de departamentalización: funcional, territorial, por producto, por clientes, por procesos y matricial. Todas estas formas responden al mismo principio Fayoliano de agrupar actividades similares bajo una misma autoridad (Cano, 2017).

Jerarquización:

La jerarquía descrita se relaciona con el principio de jerarquía del texto, entendido como la cadena de autoridad que permite la comunicación desde los niveles superiores hasta los inferiores. Ambos enfoques resaltan que una jerarquía clara protege los derechos y deberes de cada miembro de la organización (Cano, 2017).

Autoridad y responsabilidad:

La autoridad y responsabilidad deben ir juntas, lo cual se refleja en el texto al señalar la importancia de delimitar áreas de autoridad, funciones y responsabilidades dentro de la estructura organizacional y su representación mediante el organigrama (Cano, 2017).

Coordinación:

La coordinación, debe integrar las actividades de todas las unidades básicas. Además, el enfoque de la corporación horizontal refuerza este principio al promover el trabajo en equipo y la cooperación transversal (Cano, 2017).

c. Elementos de la organización (Cano, 2017)

- División del trabajo: base de la eficiencia organizacional.
- Unidad de mando
- Jerarquía: refleja la cadena de autoridad
- Excepción: se relaciona con la delegación de autoridad y la descentralización.
- Centralización y descentralización
- Control

3. Dirección (Mandar):

La dirección o mando consiste en guiar, liderar y motivar al personal para el cumplimiento de los objetivos. Fayol (2011) enfatiza la importancia del liderazgo, la comunicación clara y la capacidad de motivar al personal como componentes esenciales de esta función. La dirección asegura que las actividades se ejecuten según lo planificado y fomenta la disciplina y el compromiso.

La gestión es la fase en la que se desea trabajar con las personas para hacer que el equipo sea más efectivo en el trabajo hacia el objetivo común. Incluye la motivación del personal, la resolución de conflictos del equipo, influir en las personas o grupos en la ejecución de las tareas, los canales de comunicación y cualquier problema relacionado con el comportamiento del equipo (López, 2021).

Según López (2021) los elementos del concepto, de acuerdo con Stoner, Freeman y Gilbert, se pueden definir como:

Liderazgo: Proceso de dirigir e influir en las actividades laborales de los miembros de un grupo.

Motivación: Los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta de una persona.

Equipo: Dos o más personas que interactúan y se influyen entre sí con un propósito común.

Comunicación: Proceso mediante el cual las personas tratan de compartir significados por medio de la transmisión de mensajes simbólicos.

4. Coordinación:

Coordinar implica armonizar las actividades de todas las partes de la organización para que trabajen juntas de manera eficaz. Fayol (2011) plantea que la coordinación asegura que los esfuerzos individuales se integren con los de otros, evitando duplicidades o conflictos entre áreas.

Este rol es vital si la institución quiere ser eficiente y unificada. La coordinación permite a la organización integrar y armonizar los esfuerzos individuales y colectivos para convertirla en una unidad. Planificar, organizar y dirigir solo cumplen ciertas funciones, pero sin coordinación los esfuerzos pueden perderse y se termina con duplicación de tareas, además de conflictos internos y no tan eficiente como se quisiera. Desde una perspectiva clásica de la administración, la coordinación no se ve como algo aislado, sino más bien como un elemento transversal, que está presente en todas las etapas del proceso administrativo (Fayol, 2011).

La coordinación es una función integrada del sistema que intenta armonizar personas, recursos y actividades que están conectadas y en armonía entre sí y con la organización en muchas áreas diferentes de la organización y, por lo tanto, está integrada. En este sentido, Henri Fayol (2011) afirma que coordinar es hacer que todas las actividades y esfuerzos de la empresa funcionen armonizados y permitan su funcionamiento y operación (Fayol, 2011), así, no solo el trabajo de todos los equipos, sino también coordinar y asegurar que puedan trabajar para el propósito de la empresa y tener éxito. La coordinación no se trata de tener que hacer todo igual, sino más bien, la coordinación significa que las actividades organizacionales deben estar en la misma dirección y todo el trabajo por hacer (Fayol, 2011). Un concepto central de la coordinación es la unidad de acción (la unidad de acción es lo que hace que la acción de varios grupos funcione juntos como un grupo, si es lo mismo pero no

lo mismo, que es el sentido del objetivo común y lo que se comparte para que las personas y los grupos tengan el mismo propósito de hacer lo que están haciendo, y lo que eso es para ayudar a motivar y definir su trabajo en equipo.

Sin un propósito común claramente definido, la coordinación es ineficaz porque no hay un punto de convergencia para las acciones organizacionales. Fayol relaciona esta noción con la idea de unidad de dirección, diciendo que un programa y un líder en cada grupo de actividades con el mismo objetivo es una forma de asegurar que tengamos un esfuerzo coherente y coordinado (Fayol, 2011).

La unidad de acción y el propósito común están inextricablemente vinculados. No hay acción unificada cuando no hay un objetivo común, y no hay propósito común cuando no hay acción coordinada. La coordinación es más (de hecho, no se puede ser) que un proceso técnico y también es uno humano y táctico, ya que implica la integración de voluntades, intereses y decisiones en línea con el objetivo institucional (Chiavenato, 2009).

5. Control

El control se refiere a verificar y monitorear el resultado y comparar los resultados con los objetivos planificados. Fayol (2011) enfatiza que el control permite identificar la desviación y las medidas correctivas, y que los planes se lleven a cabo de manera más eficiente. Es decir, cierra el proceso administrativo y los resultados se reflejan en la planificación futura.

Fayol (2011) piensa que estas cinco funciones son universales y se aplican a cualquier organización y, por lo tanto, son aplicables a todas las organizaciones, ya sean grandes o pequeñas. Así, la gestión administrativa no es solo la gestión de recursos, sino que es la gestión de la organización para hacer el trabajo eficiente y efectivo y asegurar que se cumplan los objetivos, y con ello es un pilar central de cualquier organización e institución, incluidas las instituciones educativas.

El control es la fase en la que se desea trabajar con las personas para hacer que el equipo sea más efectivo en el trabajo hacia el objetivo común (López, 2021). Incluye la motivación del personal, la resolución de conflictos del equipo, influir en las personas o grupos en la ejecución de las tareas, los canales de comunicación y cualquier problema relacionado con el comportamiento del equipo (López, 2021).

H. Teoría de los factores

La teoría de los dos factores fue propuesta por Herzberg, Mausner & Snyderman (1959) señala que la satisfacción y la insatisfacción de las personas en una organización dependen de dos tipos de factores: los factores higiénicos y los factores motivacionales. Esta teoría permite comprender cómo la gestión del personal influye en la calidad de atención que se brinda a los usuarios.

Los factores higiénicos están relacionados con las condiciones de trabajo, como el salario, las políticas institucionales, la supervisión, el ambiente laboral y la seguridad. Cuando estos factores no son adecuados, generan insatisfacción en el personal, lo que puede afectar negativamente la calidad de atención. En el contexto educativo, si el personal administrativo no cuenta con condiciones adecuadas, la atención al estudiante puede volverse deficiente o poco amable.

Por otro lado, los factores motivacionales se relacionan con el reconocimiento, la responsabilidad, el logro y el crecimiento profesional. Estos factores generan satisfacción y compromiso en el personal. Cuando el personal se siente motivado y valorado, tiende a brindar una atención más eficiente, respetuosa y empática, lo que mejora la percepción de la calidad de atención por parte de los estudiantes.

La teoría de los factores indica que no basta con tener buenas condiciones laborales; también es necesario motivar al personal para que se comprometa con el servicio. En una institución educativa, esto se refleja en un trato cordial, una mayor disposición para ayudar y una atención más personalizada. La calidad de atención depende tanto de condiciones laborales adecuadas como de la motivación del personal. Cuando ambos tipos de factores están presentes, se favorece una atención de calidad orientada a la satisfacción del estudiante.

2.2.2 Variable calidad de atención

La calidad de atención es un aspecto fundamental en las instituciones educativas, ya que influye directamente en la percepción y satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios que reciben. Se considerará que calidad es la cualidad o propiedad de un objeto, a la que se le ha atribuido un valor (Herrera, 2006).

Según Harvey (2006) la calidad es la encarnación de la naturaleza esencial de una persona, objeto, acción, proceso u organización.

Para Burgos (2021) la calidad puede definirse como la promesa unilateral de cumplimiento de los requisitos por parte del creador, fabricante o proveedor del servicio, representando su máximo logro. Esta promesa implica el compromiso de ofrecer un servicio que cumpla con estándares previamente establecidos y que responda a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Así mismo, Colunga (1995) define la calidad de atención como las acciones que una institución implementa para satisfacer de manera más eficaz las necesidades y expectativas de sus clientes que otras instituciones.

Del mismo modo, Ruiz (2001) indica que la calidad de atención es cómo el estudiante juzga el servicio comparando lo que espera con lo que recibe, y en la educación esto significa que los servicios deben cumplir sus expectativas académicas y administrativas.

A. Importancia de la calidad

Para Carro & González (2012) la calidad afecta a una empresa de diversas maneras, entre las que destacan las siguientes:

- Costos y participación en el mercado:

La mejora en la calidad permite a la empresa incrementar su participación en el mercado y reducir costos, ya que disminuyen las fallas, los reprocesos y las devoluciones por garantía, generando así mayor eficiencia y ahorro (Carro & González, 2012).

- Prestigio de la organización:

La calidad influye directamente en el prestigio de la organización, el cual se construye a partir de la percepción que tienen los clientes sobre los productos ofrecidos, así como de las prácticas de los empleados y de las relaciones que la empresa mantiene con sus proveedores (Carro & González, 2012).

- Responsabilidad por los productos:

Las organizaciones que diseñan y elaboran productos o servicios defectuosos pueden ser responsables de los daños o lesiones que estos ocasionen durante su uso. Esto puede generar altos costos legales, gastos por reparaciones o pérdidas, además de una mala publicidad que puede afectar seriamente a la organización (Carro & González, 2012).

- Implicaciones internacionales

En el actual contexto de globalización, la calidad se ha convertido en un aspecto de alcance internacional. Tanto para una empresa como para un país, la competencia efectiva dentro de la economía global exige que los productos cumplan con las expectativas de calidad y precio establecidas por los mercados internacionales. Esto permite mejorar la competitividad y facilitar la participación en el comercio global Carro & González (2012)

B. Normas de calidad dirigidas por los clientes

Para Carro & González (2012) el concepto de normas de calidad dirigidas por los clientes se basa en que es el cliente quien define qué es calidad, y no la empresa, como se planteaba en la administración tradicional. Un producto no se considera defectuoso a menos que el cliente lo perciba así; por ejemplo, un servicio no es lento si el cliente no lo considera de esa manera. Por ello, se debe evaluar con precisión lo que el cliente desea y desarrollar una definición operativa de la calidad. Las empresas de clase mundial han implementado procesos que les permiten identificar las necesidades del cliente y anticiparse a sus próximas expectativas. La calidad de un producto o servicio puede definirse en los siguientes términos:

Calidad de diseño:

Se refiere al valor inherente del producto en el mercado, considerando aspectos como el rendimiento, las características, la confiabilidad y el servicio. Esta calidad depende de qué tan bien el diseño responde a las necesidades del cliente (Carro & González, 2012).

Calidad de concordancia:

Hace referencia al grado en que el producto o servicio cumple con las especificaciones establecidas en el diseño. Este tipo de calidad está directamente relacionado con el área de operaciones (Carro & González, 2012).

C. Implementación de un proceso de mejora continua

Contenido principal:

Explica que la mejora continua busca controlar y estabilizar los procesos, reducir la variación y luego mejorarlos o rediseñarlos para lograr productos de calidad que satisfagan al cliente interno y externo (Carro & González, 2012).

Afirma que todas las organizaciones tienen procesos susceptibles de análisis y mejora.

Identificar el proceso objetivo, lo cual puede hacerse de cuatro maneras:

a) Identificando un problema a resolver.

b) Detectando una oportunidad de mejora en un proceso específico.

c) Identificando nuevos requerimientos de los clientes.

d) Presentando un proceso crítico que la organización decide atacar.

Nombrar un dueño del proceso:

- La dirección, comité de calidad o gerente define el área del problema y asigna un responsable.
- Este dueño lidera la mejora y coordina un equipo de trabajo.
- En esta etapa se definen objetivos del proyecto, recursos necesarios, responsabilidades y tiempos.

D. Los 5 niveles de servicio y la reacción del cliente

El nivel de servicio que ofrece una organización determina directamente cómo reaccionan sus clientes. Este nivel puede variar y, idealmente, las organizaciones deben trabajar en una mejora continua para aumentar la satisfacción y lealtad del cliente. Según el nivel de servicio, los clientes pueden convertirse en detractores o en evangelizadores de la marca (Gómez, 2016).

Nivel 1: Criminal:

- Servicio completamente deficiente, rompe la promesa de atención y genera una fuerte decepción.

- Los clientes se vuelven detractores activos y rechazan la marca de manera permanente.

Nivel 2: Básico

- Se cumple solo lo mínimo solicitado, sin cortesía ni comunicación adicional.

- Los clientes se muestran indiferentes o buscan alternativas que cumplan mejor sus expectativas.

Nivel 3: Esperado

- Servicio aceptable, pero sin elementos especiales.
- Los clientes permanecen por falta de mejores opciones, pero fácilmente pueden cambiarse a la competencia.

Nivel 4: Deseado

- Servicio que el cliente desearía recibir, aunque no es común.
- Genera lealtad y admiración hacia la marca, creando clientes satisfechos, pero no necesariamente promotores.

Nivel 5: Alucinante

- Servicio sorprendente, gratificante y que supera las expectativas.
- Los clientes se convierten en promotores activos, compartiendo su experiencia y recomendando la marca.

E. Estrategias para escalar niveles de servicio según Gómez (2016)

- Hacer del servicio el eje de la estrategia de diferenciación.
- Conocer continuamente las expectativas de los clientes y detectar oportunidades de mejora.
- Compararse con la competencia para identificar ventajas o áreas de oportunidad.
- Medir constantemente la percepción del cliente y ajustar procesos según los resultados.

F. Dimensiones de la calidad de atención según el modelo SERVQUAL

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) el modelo SERVQUAL plantea que la calidad no es un concepto unidimensional, sino un constructo multidimensional, evaluado por los consumidores a través de cinco dimensiones clave. Estas dimensiones representan los principales criterios mediante los cuales los clientes juzgan la excelencia o deficiencia del servicio recibido, comparando sus expectativas previas con sus percepciones posteriores.

Cada dimensión cumple un rol específico dentro de la experiencia global del servicio y, en conjunto, permiten identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora organizacional.

1. Elementos tangibles

Los elementos tangibles hacen referencia a los aspectos físicos y visibles asociados al servicio, que incluyen tanto el entorno como los recursos materiales que apoyan su prestación. Aunque el servicio en sí es intangible, los clientes recurren a estos elementos como señales externas de calidad, especialmente en situaciones donde no poseen información previa suficiente (Parasuraman et al., 1988).

Esta dimensión abarca:

- Infraestructura física (edificios, aulas, oficinas, salas de espera).
- Equipos, herramientas y tecnología empleada.
- Apariencia, presentación personal y profesional del personal.
- Materiales de apoyo y comunicación institucional (documentos, señalización, plataformas digitales).

Parasuraman et al. (1988) señalan que los tangibles influyen principalmente en la formación de expectativas del cliente antes del consumo del servicio. Un entorno físico adecuado genera confianza inicial, mientras que condiciones deficientes pueden predisponer negativamente al usuario, incluso antes de experimentar el servicio propiamente dicho.

Desde una perspectiva estratégica, los elementos tangibles funcionan como un componente simbólico de la calidad organizacional, transmitiendo profesionalismo, orden y preocupación por el cliente.

2. Confiabilidad

Parasuraman et al. (1988) la confiabilidad es considerada la dimensión central y más determinante del modelo SERVQUAL. Se refiere a la capacidad de la organización para cumplir de manera consistente y precisa con lo prometido, entregando el servicio correcto desde la primera vez.

Incluye aspectos como:

- Cumplimiento de compromisos y plazos establecidos.
- Exactitud y ausencia de errores en los procesos.

- Consistencia en la calidad del servicio a lo largo del tiempo.
- Capacidad para corregir fallas de manera adecuada cuando estas ocurren.

Los autores enfatizan que los clientes valoran altamente que las organizaciones hagan lo que dicen que harán, sin excusas ni improvisaciones. La falta de confiabilidad genera desconfianza, frustración y una percepción negativa difícil de revertir, aun cuando otras dimensiones sean evaluadas positivamente (Parasuraman et al., 1988).

En este sentido, la confiabilidad constituye la base de la credibilidad institucional, y su ausencia afecta directamente la satisfacción y lealtad del cliente.

3. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta se relaciona con la voluntad y disposición del personal para ayudar a los clientes, así como con la rapidez y eficiencia con que se brinda el servicio (Parasuraman et al.,1988).

Comprende:

- Agilidad en la atención.
- Prontitud para resolver problemas o reclamos.
- Disponibilidad del personal ante solicitudes.
- Actitud proactiva frente a las necesidades del cliente.

Parasuraman et al. (1988) señalan que los consumidores no solo evalúan el producto final del servicio, sino también la forma en que se está prestando el servicio. Les importa el tiempo que pasan esperando y la actitud del personal. La lentitud y la falta de interés e información pueden llevar al desinterés y a una mala gestión. Esto es especialmente importante en el caso de un cliente que necesita soluciones rápidas o que está incierto sobre el futuro. En tales casos, una respuesta rápida puede reducir las percepciones negativas incluso cuando se experimentan fallos iniciales.

4. Seguridad

La dimensión de seguridad se refiere al conocimiento, habilidad, cortesía y credibilidad del personal, así como a su capacidad para generar confianza con el cliente durante la prestación del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

Esta dimensión abarca: La experiencia técnica y profesional del equipo. Trato respetuoso y amigable. Comunicación clara. Generar confianza y superar el miedo a lo que se percibe

como un riesgo. Esto es particularmente relevante en servicios donde el cliente no tiene actualmente el conocimiento técnico que pueda ser objetivo en su evaluación de la calidad del servicio, por ejemplo, en educación, salud, finanzas y consultoría profesional.

Como señalaron Parasuraman et al. (1988) cuando el personal es competente y proporciona seguridad al cliente, este se siente seguro y cómodo, lo que reduce su percepción de riesgo y, por lo tanto, mejora su percepción general del servicio.

5. Empatía

La empatía es el aspecto más humano del modelo SERVQUAL, donde se presta toda la atención a las necesidades individuales del cliente (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

Y esto incluye: Tratamiento individualizado; Flexibilidad en los procesos; Comunicación abierta y accesible. Los usuarios quieren ser tratados como personas únicas, no solo como elementos de transacción, sugieren los autores. La empatía es escuchar, reconocer a los demás y ajustar el servicio cuando sea posible. La falta de empatía puede causar frustración incluso cuando el servicio técnico no es satisfactorio, y la atención empática puede compensar las deficiencias en otras dimensiones.

Parasuraman et al. (1988) plantea que la calidad percibida del servicio resulta de la evaluación conjunta de estas cinco dimensiones, las cuales interactúan entre sí. La calidad no depende de un solo factor, sino del equilibrio entre elementos tangibles, desempeño confiable, rapidez en la atención, seguridad transmitida y trato empático.

Este enfoque multidimensional permite a las organizaciones:

- Diagnosticar brechas específicas en la calidad del servicio.
- Priorizar acciones de mejora.
- Diseñar estrategias centradas en el cliente.
- Fortalecer la satisfacción y lealtad del usuario.

G. Teoría de la Calidad Total

La teoría de la calidad total surgió como respuesta a la necesidad cada vez mayor de mejorar continuamente los procesos organizacionales que implican la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa (gestión y personal), así como la participación de todos. Uno de los padres fundamentales de la teoría fue Deming (1989) quien argumentó que la calidad no

depende solo de la inspección final del producto o servicio, sino también de los procesos de mejora continua y el compromiso de calidad de la gestión.

Deming afirma que la calidad debe integrarse en toda la organización de manera sistemática, donde todos los procesos deben mejorarse constantemente. Para ello, propuso el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) en el que podemos planificar, ejecutar y evaluar nuestros proyectos y luego poder corregirlos para el futuro. Este enfoque es especialmente importante en la gestión administrativa, ya que promueve una gestión basada en la planificación estratégica, el control sistemático y la toma de decisiones basada en datos objetivos. La teoría de la calidad total se basa en la idea de mejorar continuamente los procesos en una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

En el ámbito educativo, también está relacionada con la calidad de la atención, ya que se pretende asegurar que los servicios prestados a los estudiantes sean eficientes, oportunos y de buena calidad. La calidad no es solo el producto final, sino también los procesos y el compromiso de todo el personal (Deming 1989).

La teoría de la calidad de la atención afirma que a medida que el personal administrativo interactúa con el estudiante, afecta la percepción del servicio recibido. Por lo tanto, es importante que la atención sea constante, sistemática y dirigida hacia la satisfacción del usuario. Desde la perspectiva de la gestión administrativa en instituciones educativas, la teoría de la calidad total ofrece la posibilidad de mejorar la planificación, organización, dirección y control y asegurar que se utilicen de la mejor manera posible los recursos humanos, materiales y financieros.

Esta teoría fomenta la mejora continua de los servicios administrativos (por ejemplo, inscripción, atención al estudiante, gestión de horarios e infraestructura) para aumentar la calidad del servicio educativo y, por lo tanto, es beneficiosa para los estudiantes (que son clientes internos de la institución) a través de la mejora continua de los servicios de administración (inscripción, atención al estudiante, gestión de horarios, etc.). La teoría de la calidad total en la administración es muy importante en la educación técnica y profesional y es más crítica que en cualquier otro campo, ya que los asuntos académicos y administrativos necesitan estar bien coordinados en el entorno educativo.

La gestión de calidad total de los procesos administrativos para la organización es aquella que asegura que la organización tenga en cuenta los estándares y sea capaz de cumplir con los estándares y la calidad de los servicios y los estudiantes. A través de la

implementación de la teoría de la calidad total, se crea una cultura de gestión y la organización se centra en la calidad de la organización en la que se realiza una planificación adecuada y un control constante y la participación del personal, para que los estudiantes tengan una excelente educación y el servicio educativo y los estudiantes puedan ser adecuadamente atendidos.

En términos de calidad de la atención, esto incluye dar la información correcta, cumplir con los plazos y aplicar protocolos y procedimientos según sea necesario, para que los estudiantes puedan confiar en ti. En términos de capacidad de respuesta, la calidad total es receptiva y el personal está listo para ayudar. Una atención rápida a las preguntas y necesidades de los estudiantes y la prestación de servicios profesionales y eficientes también es un signo de una organización que es eficiente y dedicada al servicio. La seguridad también es importante, ya que la teoría es que el personal siempre está capacitado.

La calidad de la atención, también se traduce en una atención profesional, segura y confiable y en la gestión adecuada de la información de los estudiantes. La teoría de la calidad total también se centra en la empatía: es la atención y el cuidado personal hacia el usuario. En la situación educativa, la empatía es cuando puedes entender los problemas del estudiante y abordarlos de una manera que nos ayude. También hay elementos tangibles en el sistema (infraestructura, equipo, presentación del personal) que contribuyen a la calidad de la atención. La Calidad Total dice que un buen ambiente ordenado puede mejorar la percepción del servicio.

H. Teoría de Sistemas

Según Bertalanffy (1968), la teoría general de sistemas conceptualiza a las organizaciones como un conjunto de elementos interconectados. La administración abarca una serie de procesos que interactúan estrechamente entre sí y con el entorno que les rodea. Esta visión permite entender cómo la falta de atención a alguna de las funciones administrativas puede impactar al sistema institucional en su conjunto. Una planificación inadecuada puede llevar a la desorganización y poner en riesgo la calidad del cuidado brindado. En el contexto educativo, esta teoría ofrece un análisis holístico de la gestión administrativa, donde cada área tiene un rol específico pero interrelacionado.

Además, se aborda el concepto de retroalimentación, que es crucial para el control administrativo, ya que facilita ajustes basados en los resultados obtenidos. También se destaca la necesidad de adaptarse a las transformaciones del entorno, respondiendo a las

necesidades de los estudiantes y a los cambios dentro del sistema educativo. Desde esta perspectiva, si alguna parte del sistema educativo presenta deficiencias (como un manejo administrativo ineficaz o problemas en la comunicación), esto puede afectar negativamente la calidad del servicio proporcionado. Por ejemplo, procedimientos lentos y falta de claridad en la información pueden generar insatisfacción entre los estudiantes, incluso cuando otras áreas están operando correctamente.

La teoría enfatiza igualmente la importancia de la retroalimentación para evaluar y mejorar continuamente el rendimiento del sistema. Las opiniones de los estudiantes son esenciales para identificar carencias y optimizar tanto los procesos administrativos como aquellos vinculados con la calidad del cuidado. De manera análoga, esta teoría sostiene que la educación debe ser adaptable y responder a las necesidades cambiantes de los alumnos y al contexto social; por lo tanto, requiere ajustes constantes y mejoras en el sistema educativo. Una organización que evoluciona y perfecciona sus procesos puede ofrecer un cuidado más eficaz tanto en el presente como respecto al usuario final.

2.3 Bases filosóficas

La epistemología es la teoría de que el conocimiento se basa en la observación y medición de fenómenos. Esta perspectiva epistemológica permite que la gestión administrativa y la calidad del cuidado se describan en términos de datos cuantitativos recopilados de manera estructurada mediante cuestionarios. Esta epistemología también proporciona el marco para la objetividad, validez y fiabilidad de los resultados y, por lo tanto, para el conocimiento sistemático y verificable, y el desarrollo del conocimiento. La investigación se basa en la visión sistémica de la educación como una colección de partes diversas y no solo individualmente y no de manera aislada, sino como un todo en el que todas las piezas trabajan juntas para lograr un objetivo común. El enfoque sistémico nos ayuda a entender cómo se diseñan, organizan y gestionan los estudiantes y cómo se dirigen y controlan en relación con la calidad del cuidado. Cualquier falla en cualquiera de estas dimensiones también podría impactar el funcionamiento general de la institución. Así, el enfoque sistémico ofrece una imagen completa del fenómeno en el campo para asegurar la mejora continua de los procesos administrativos y la calidad de los servicios educativos.

2.4 Definición de términos básicos

Gestión administrativa. - Es el proceso mediante el cual se planifican, organizan, dirigen y controlan los recursos de una institución para lograr sus objetivos de manera eficiente y efectiva.

Planificación. - Se trata de definir objetivos, metas y acciones futuras, y la organización contará con los recursos y el tiempo para implementar sus objetivos de la mejor manera posible.

Organización. - Estructuración y distribución de funciones, responsabilidades y recursos, asegurando que los miembros del equipo tengan una comprensión clara de sus roles y responsabilidades, y que el trabajo esté organizado de manera que promueva la coordinación entre quienes trabajan juntos

Coordinación. - Es el proceso de integrar y armonizar las actividades de las diferentes áreas o personas, asegurando que trabajen de forma conjunta hacia un mismo objetivo.

Dirección. - Comprende la orientación, liderazgo y motivación del personal para ejecutar los planes establecidos y alcanzar los objetivos organizacionales.

Control. - Es la acción de verificar y evaluar los resultados obtenidos, comparándolos con lo planificado, para corregir desviaciones y mejorar el desempeño.

Calidad de atención. - Se refiere al grado en que un servicio satisface las necesidades y expectativas del usuario, brindándose de manera oportuna, eficiente y adecuada.

Fiabilidad. - Es la capacidad de brindar el servicio de manera correcta y consistente, cumpliendo lo prometido y generando confianza en los usuarios.

Capacidad de respuesta. - Implica la disposición y rapidez del personal para atender las solicitudes, necesidades o problemas de los usuarios de forma oportuna.

Seguridad. - Hace referencia al conocimiento, cortesía y competencia del personal, así como a la confianza y protección que se transmite al usuario durante la atención.

Empatía. - Es la capacidad de brindar una atención personalizada, mostrando interés, comprensión y trato humano hacia las necesidades del usuario.

Elementos tangibles. - Incluyen la infraestructura, equipos, materiales y apariencia del personal, que influyen en la percepción del usuario sobre la calidad del servicio.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

H_1: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

2.5.2 Hipótesis específicas

H_1: Existe una relación significativa entre la planificación y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

H_1: Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

H_1: Existe una relación significativa entre la coordinación y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

H_1: Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

H_1: Existe una relación significativa entre el control y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	DEFINICIÒN CONCEPTUAL	DEFINICIÒN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	NIVELES DE RANGO DE MEDICIÓN	ESCALA DE LIKERT
Variable "x" **Gestión administrativa**	Planificación	Según Falconi et al. (2019) la gestión administrativa requiere un alto nivel de exigencia en funciones como planificación, organización, coordinación, dirección y control, con el objetivo de administrar eficientemente los recursos materiales, financieros y humanos para alcanzar las metas y objetivos establecidos por la dirección de la organización.	La variable gestión administrativa será medida mediante el Cuestionario de Gestión Administrativa, elaborado por Panduro (2019) conformado por 28 ítems, distribuidos en cinco dimensiones: planificación, organización, coordinación, dirección y control. Su administración será individual o colectiva, con una duración aproximada de 20 minutos. Presenta una confiabilidad excelente con Alfa de Cronbach = 0.935.	Objetivos Metas Instrumentos de gestión Instrumentos de gestión	1 al 7	Bajo: 7–16 Medio: 17–26 Alto: 27–35	1 = Muy deficiente 2 = Deficiente 3 = Regular 4 = Buena 5 = Muy buena
	Organización			Recursos humanos Recursos financieros Recursos físicos	8 al 13	Bajo: 6–13 Medio: 14–21 Alto: 22–30	
	Coordinación			Motivación y reconocimiento Guía o conducción del personal Comunicación	14 al 16	Bajo: 3–6 Medio: 7–10 Alto: 11–15	
	Dirección			Liderazgo Coordinación de trabajo Armonización de toda actividad	17 al 21	Bajo: 5–11 Medio: 12–18 Alto: 19–25	
	Control			Cumplimiento de los objetivos organizacionales. Cumplimiento de las normas	22 al 28	Bajo: 7–16 Medio: 17–26 Alto: 27–35	

VARIABLE	DIMENSIONES	DEFINICIÒN CONCEPTUAL	DEFINICIÒN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	NIVELES DE RANGO DE MEDICIÓN	ESCALA DE LIKERT
Variable "y" **Calidad de atención**	Fiabilidad	Colunga (1995) define la calidad de atención como las acciones que una institución implementa para satisfacer de manera más eficaz las necesidades y expectativas de sus clientes.	La variable calidad de atención será medida mediante el Cuestionario de Calidad de Atención, elaborado por Álvarez y Chancafe (2024) conformado por 20 ítems, distribuidos en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Su administración será individual o colectiva, con una duración aproximada de 20 minutos. Presenta una confiabilidad excelente con Alfa de Cronbach = 0.985.	Cumplimiento de plazos Precisión en la información Consistencia en la prestación de servicios Cumplimiento de compromisos	1 al 4	Bajo: 4–9 Medio: 10–15 Alto: 16–20	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
	Capacidad de respuesta			Rapidez de atención Disponibilidad para ayudar Solución eficaz de problemas Gestión de solicitudes urgentes	5 al 8	Bajo: 4–9 Medio: 10–15 Alto: 16–20	
	Seguridad			Competencia técnica Confidencialidad en el manejo de datos Cortesía y amabilidad Comunicación clara y precisa	9 al 12	Bajo: 4–9 Medio: 10–15 Alto: 16–20	
	Empatía			Atención personalizada Comprensión de necesidades Flexibilidad en la prestación del servicio Accesibilidad del servicio	13 al 16	Bajo: 4–9 Medio: 10–15 Alto: 16–20	
	Elementos tangibles			Estado de las instalaciones Presentación del personal Disponibilidad de recursos y equipos Claridad y accesibilidad de la señalización y documentos	17 al 20	Bajo: 4–9 Medio: 10–15 Alto: 16–20	

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, debido a que se orienta a la identificación y análisis de un problema práctico y real, como es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025. Asimismo, utiliza conocimientos teóricos existentes para generar información que contribuya a la mejora de los procesos administrativos y del servicio brindado a los estudiantes.

3.1.2 Nivel de investigación

La investigación es de nivel correlacional, ya que tuvo como propósito determinar el grado de relación existente entre las variables gestión administrativa y calidad de atención, sin que se realice manipulación alguna de las mismas. Este nivel permitió identificar asociaciones significativas entre las variables de estudio, describiendo cómo se relacionan entre sí dentro del contexto institucional

3.1.3 Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, debido a que las variables no fueron manipuladas intencionalmente, sino observadas y analizadas tal como se presentan en su contexto natural. Asimismo, el estudio utilizado fue de corte transversal, ya que la recolección de datos se realizó en un solo momento, permitiendo obtener una visión puntual de la realidad del Centro de Formación Privada August Escoffier.

3.1.4 Enfoque de investigación

El enfoque del presente estudio fue cuantitativo, puesto que se basó en la recolección de datos numéricos a través de cuestionarios estructurados, los cuales fueron procesados y analizados mediante técnicas estadísticas. Este enfoque permitió medir objetivamente las variables de estudio y establecer relaciones entre ellas, garantizando resultados precisos y verificables.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población de estudio estuvo conformada por 146 estudiantes matriculados durante el año 2025 en el Centro de Formación Privada August Escoffier, ubicado en la provincia de Barranca. Los estudiantes pertenecen a las carreras de Pastelería fina y panadería, Bar y coctelería, Gestión hotelera y servicios turísticos y Cocina – Arte culinario.

La población incluye estudiantes de ambos sexos, cuyas edades oscilarán entre 18 y 50 años, quienes recibieron atención administrativa y académica por parte de la institución, constituyéndose en la unidad de análisis del presente estudio.

3.2.2 Muestra

La muestra estuvo constituida por 80 estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, los cuales fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando la accesibilidad y disponibilidad de los participantes al momento de la aplicación del instrumento.

La selección de la muestra se realizó teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

Estudiantes que se encontraban matriculados durante el año 2025 en el Centro de Formación Privada August Escoffier.

Estudiantes que aceptaron participar voluntariamente en la investigación y respondieron el cuestionario de manera completa.

Criterios de exclusión:

Estudiantes que no se encontraron presentes al momento de la aplicación del instrumento.

Estudiantes que no completaron adecuadamente el cuestionario.

El tipo de muestreo empleado permitió obtener información relevante y suficiente para analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes, de acuerdo con los objetivos planteados en la investigación.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnica

Para la recolección de datos del presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta, la cual permitió obtener información directa y sistemática de los participantes respecto a las variables de investigación. Esta técnica permitió recopilar datos cuantificables, facilitar el análisis estadístico y garantizar la uniformidad en la obtención de la información.

La encuesta fue estructurada, lo que permitió asegurar que todos los participantes respondan a las mismas preguntas bajo las mismas condiciones, lo que contribuyó a la validez y confiabilidad de los resultados. Asimismo, esta técnica permitió recoger percepciones, opiniones y experiencias relevantes relacionadas con el objeto de estudio, de forma eficiente y en un tiempo razonable.

Asimismo, la aplicación de la técnica se realizó respetando los principios éticos de la investigación, garantizando la confidencialidad de la información proporcionada y el consentimiento informado de los participantes.

3.2.2 Instrumento

Ficha técnica para medir la variable Gestión administrativa

Nombre del instrumento	:	Cuestionario gestión administrativa
Autor y año	:	Panduro (2019)
Objetivo	:	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.
Administración	:	Individual o colectiva
Duración	:	20 minutos
Escala	:	Likert
Dimensiones	:	Planificación, Organización, Coordinación, Dirección, Control
Nº de preguntas	:	28
Medición	:	1=Muy deficiente 2=Deficiente 3=Regular

	4=Buena 5=Muy buena

Las propiedades métricas:

Del cuestionario original incluyen 3 expertos con una confiabilidad excelente. El alfa de Cronbach es 0.935 siendo excelente.

Baremación:

Variable	**Dimensiones**		
	Bajo	**Medio**	**Alto**
Gestión administrativa	28-65	66-102	103-140
Planificación	7-16	17-26	27-35
Organización	6-13	14-21	22-30
Coordinación	3-6	7-10	11-15
Dirección	5-11	12-18	19-25
Control	7-16	17-26	27-35

Ficha técnica para medir la variable calidad de atención

Nombre del instrumento	: Cuestionario de calidad de atención
Autor y año	: Álvarez y Chancafe (2024)
Objetivo	: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.
Administración	: Individual o colectiva
Duración	: 20 minutos
Escala	: Likert
Dimensiones	: Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles

Nº de preguntas	: 20
Medición	: 5=Totalmente de acuerdo 4=De acuerdo 3=Indiferente 2=En desacuerdo 1=Totalmente en desacuerdo

Las propiedades métricas:

Del cuestionario original incluyen 3 expertos con una confiabilidad excelente. El alfa de Cronbach es 0.985 siendo excelente.

Baremación:

Niveles	**Dimensiones**		
	Alto	**Medio**	**Bajo**
Calidad de atención	20-46	47-73	74-100
Fiabilidad	4-9	10-15	16-20
Capacidad de respuesta	4-9	10-15	16-20
Seguridad	4-9	10-15	16-20
Empatía	4-9	10-15	16-20
Elementos tangibles	4-9	10-15	16-20

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

La información recolectada fue organizada, depurada y codificada con la finalidad de garantizar su correcta interpretación y análisis. Inicialmente, los datos fueron revisados para identificar posibles errores, omisiones o inconsistencias, lo que permitió asegurar su calidad y confiabilidad. Posteriormente, los datos fueron ingresados en una base de datos digital y procesados mediante el uso de programas informáticos especializados como el SPSS, los cuales facilitaron el ordenamiento y la sistematización de la información obtenida.

Una vez procesados, los datos fueron analizados mediante técnicas estadísticas descriptivas, tales como frecuencias, porcentajes, tablas y gráficos, que permitirán presentar los resultados de manera clara y comprensible. Este procedimiento contribuyo a la

interpretación objetiva de la información y al cumplimiento de los objetivos planteados en el estudio. Finalmente, los resultados obtenidos fueron interpretados y contrastados con el marco teórico, permitiendo la elaboración de conclusiones y recomendaciones fundamentadas.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.2 Análisis descriptivo de la variable Gestión administrativa y sus dimensiones

Tabla 1

Resultado de Variable gestión administrativa

Nivel	f	%
Bajo	2	2.5
Medio	49	61.2
Alto	29	36.3
Bajo	2	2.5

Nota. Test aplicado a estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025

Figura 1

Variable Gestión administrativa

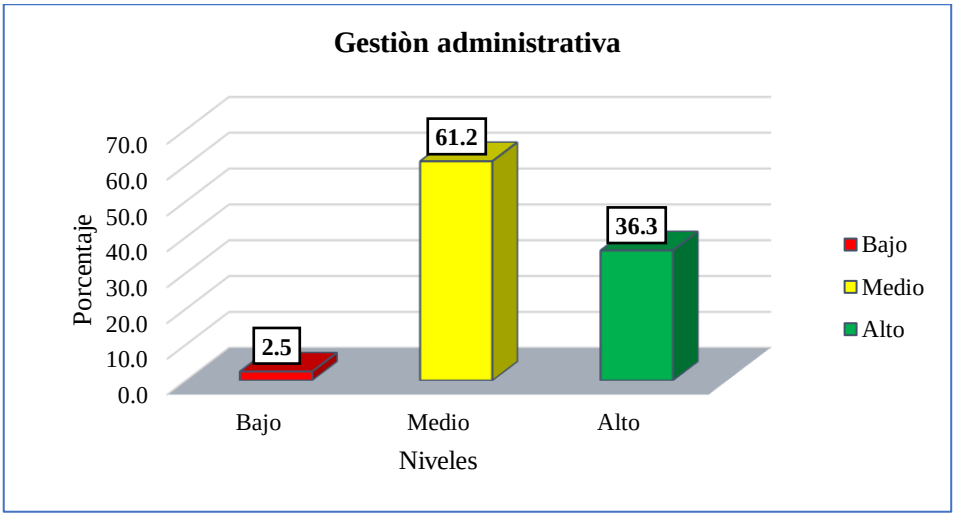


Figura 1. Niveles de la variable gestión administrativa

En la Tabla 1 se muestran los resultados de la variable gestión administrativa, aplicada a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025. Se observa que el 61.2% de los estudiantes, equivalente a 49 participantes, percibe la

gestión administrativa en un nivel medio. Asimismo, el 36.3%, representado por 29 estudiantes, la ubica en un nivel alto; mientras que solo el 2.5%, correspondiente a 2 estudiantes, considera que se encuentra en un nivel bajo.

Estos resultados permiten señalar que la mayoría de estudiantes reconoce que la institución cuenta con procesos administrativos en funcionamiento; sin embargo, estos aún no logran consolidarse plenamente en un nivel alto. Es decir, la gestión administrativa se desarrolla de manera aceptable, pero todavía existen aspectos que podrían fortalecerse, especialmente en la organización de los procesos, la comunicación con los estudiantes, la rapidez de la atención y el seguimiento de las actividades institucionales.

Tabla 2

Resultado de la dimensión administración

Nivel	f	%
Alto	8	10.0
Medio	45	56.2
Bajo	27	33.8
Total	80	100.0

Nota. Test aplicado a estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025

Figura 2

Dimensión administración

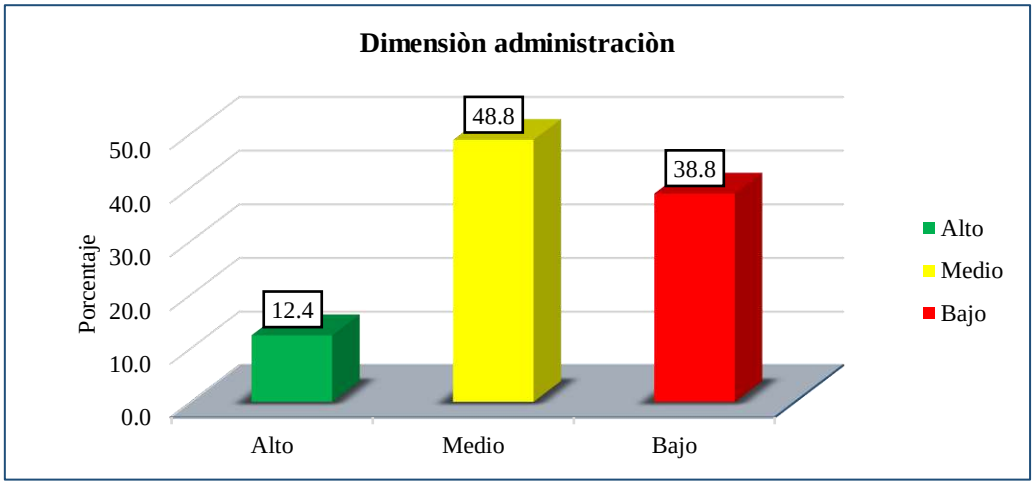


Figura 2. Niveles de la dimensión administración

En la Tabla 2 se presentan los resultados correspondientes a la dimensión administración, evaluada en los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025. Se observa que el 56.2% de los estudiantes, equivalente a 45 participantes, percibe esta dimensión en un nivel medio. Asimismo, el 33.8%, representado por 27 estudiantes, la ubica en un nivel bajo; mientras que solo el 10.0%, correspondiente a 8 estudiantes, considera que se encuentra en un nivel alto.

Estos resultados indican que la mayoría de los estudiantes ven la administración institucional como un nivel intermedio, lo que significa que los procesos administrativos se llevan a cabo pero aún no han sido completamente evaluados. Esto podría deberse a la claridad de los procesos, la organización de las áreas internas, la comunicación entre áreas y la forma en que se brinda orientación a los estudiantes.

Asimismo, una parte significativa de los estudiantes se encuentra en el nivel bajo, lo que significa que una porción de los estudiantes siente que no están logrando completar su trabajo administrativo. Esto muestra que necesitamos revisar y mejorar los procesos internos, particularmente en torno a la atención, la información oportuna y la eficiencia en la gestión de servicios académicos y administrativos.

El bajo porcentaje de estudiantes en el nivel alto significa que solo una pequeña porción de estudiantes piensa que la administración está funcionando correctamente. En este sentido, los hallazgos sugieren que esta dimensión necesita más atención por parte de la institución para mejorar la experiencia estudiantil y contribuir a una gestión administrativa más ordenada, eficiente y receptiva a sus necesidades.

Tabla 3

Resultado de la dimensión organización

Nivel	f	%
Alto	10	12.4
Medio	39	48.8
Bajo	31	38.8
Total	80	100.0

Nota. Test aplicado a estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025

Figura 3

Dimensión organización

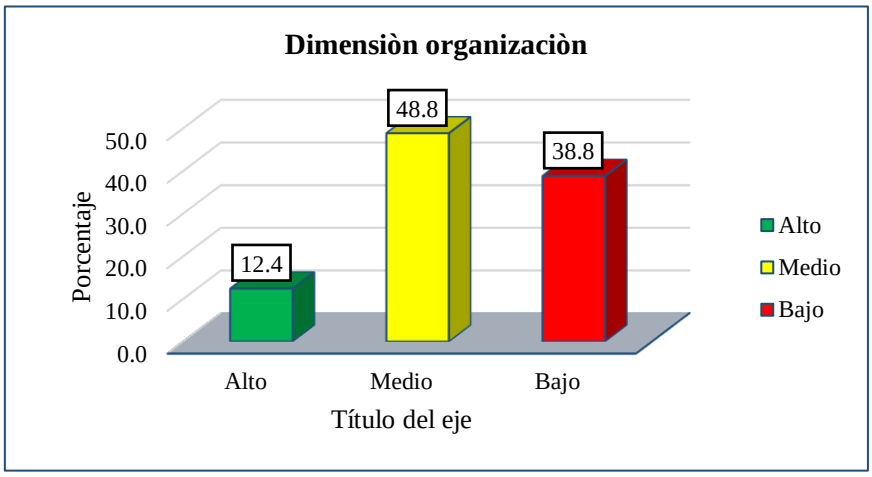


Figura 3. Niveles de la dimensión organización

En la Tabla 3 se presentan los resultados de la dimensión organización, correspondiente a la variable gestión administrativa, aplicada a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025. Se observa que el 48.8% de los estudiantes, equivalente a 39 participantes, percibe la organización en un nivel medio. Asimismo, el 38.8%, representado por 31 estudiantes, la ubica en un nivel bajo; mientras que el 12.4%, correspondiente a 10 estudiantes, considera que se encuentra en un nivel alto.

Estos resultados permiten señalar que la organización administrativa de la institución es percibida mayoritariamente en un nivel intermedio. Esto indica que existen mecanismos de organización interna que permiten el funcionamiento de los servicios académicos y administrativos; sin embargo, dichos procesos aún no son percibidos como totalmente eficientes por los estudiantes. Esta situación puede relacionarse con la forma en que se distribuyen las funciones, se coordinan las áreas y se orienta la atención hacia la comunidad estudiantil.

De igual manera, el porcentaje ubicado en el nivel bajo resulta significativo, ya que más de la tercera parte de los estudiantes considera que la organización presenta limitaciones. Esto evidencia la necesidad de fortalecer la claridad de los procedimientos, la comunicación entre las áreas administrativas y la orientación que se brinda a los estudiantes durante la realización de trámites o consultas institucionales.

Por otro lado, el nivel alto alcanza un porcentaje menor, lo que demuestra que solo un grupo reducido de estudiantes percibe una organización administrativa adecuada.

Tabla 4

Resultado de la dimensión coordinación

Nivel	f	%
Bajo	27	33.8
Medio	52	65.0
Alto	1	1.2
Total	80	100.0

Nota. Test aplicado a estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025

Figura 4

Dimensión coordinación

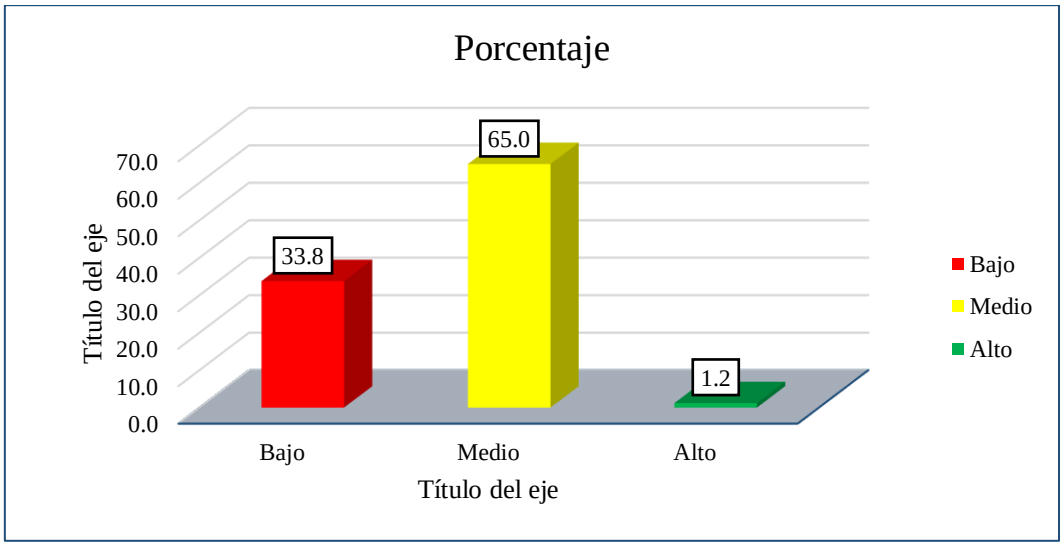


Figura 4. Niveles de la dimensión coordinación

En la Tabla 4 se presentan los resultados correspondientes a la dimensión coordinación, evaluada en los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025. Se observa que el 65.0% de los estudiantes, equivalente a 52 participantes, percibe la coordinación en un nivel medio. Asimismo, el 33.8%, representado por 27 estudiantes, la ubica en un nivel bajo; mientras que solo el 1.2%, correspondiente a 1 estudiante, considera que esta dimensión se encuentra en un nivel alto.

Estos resultados evidencian que la coordinación institucional es percibida principalmente en un nivel intermedio, lo cual indica que existen acciones de articulación entre las áreas administrativas, directivos y personal de atención; sin embargo, estas no son

suficientes para ser valoradas como altamente eficientes por los estudiantes. Esta situación puede reflejar ciertas dificultades en la comunicación interna, en la rapidez con que se transmite la información y en la capacidad de respuesta frente a las necesidades estudiantiles.

Asimismo, el porcentaje ubicado en el nivel bajo resulta importante, ya que más de la tercera parte de los estudiantes percibe limitaciones en la coordinación administrativa.

Esto indica que la institución debe fortalecer la comunicación entre sus áreas y cómo se organizan las respuestas y soluciones para los estudiantes. El nivel alto es solo un pequeño porcentaje, lo que significa que muy pocos estudiantes creen que la coordinación se desarrolla adecuadamente. Esto resulta en la necesidad de tomar medidas para mejorar el trabajo conjunto de los directivos y el personal administrativo con el fin de brindar una mejor atención de manera oportuna, clara y organizada.

Tabla 5

Resultados con relaciòn a la dimensión Dirección

Nivel	f	%
Bajo	6	7.5
Medio	47	58.7
Alto	27	33.8
Total	80	100.0

Nota. Test aplicado a estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025

En la aplicación del cuestionario se obtuvo como resultado que el 58.7% de los estudiantes, equivalente a 47 participantes, percibe esta dimensión en un nivel medio. Asimismo, el 33.8%, representado por 27 estudiantes, la ubica en un nivel alto; mientras que el 7.5%, correspondiente a 6 estudiantes, considera que se encuentra en un nivel bajo.

Estos resultados evidencian que la dirección institucional es percibida mayoritariamente en un nivel medio, lo cual permite señalar que los directivos cumplen funciones importantes en la conducción de los servicios y en la orientación del trabajo administrativo. Sin embargo, esta percepción también muestra que dichas acciones aún pueden fortalecerse para alcanzar una valoración más favorable por parte de los estudiantes.

Asimismo, el porcentaje ubicado en el nivel alto resulta significativo, ya que más de la tercera parte de los estudiantes reconoce aspectos positivos en la dirección institucional. Esto puede estar relacionado con la gestión de los servicios, el liderazgo de los directivos, la orientación al personal administrativo y el compromiso mostrado en la atención a los estudiantes.

Por otro lado, aunque el nivel bajo presenta un porcentaje reducido, no deja de ser relevante, debido a que evidencia que un grupo de estudiantes todavía percibe ciertas limitaciones en la forma como se dirige y organiza el trabajo administrativo. Esto sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo el liderazgo institucional, el trabajo en equipo y la capacidad de respuesta frente a las necesidades de la comunidad estudiantil.

Figura 5

Dimensión Dirección

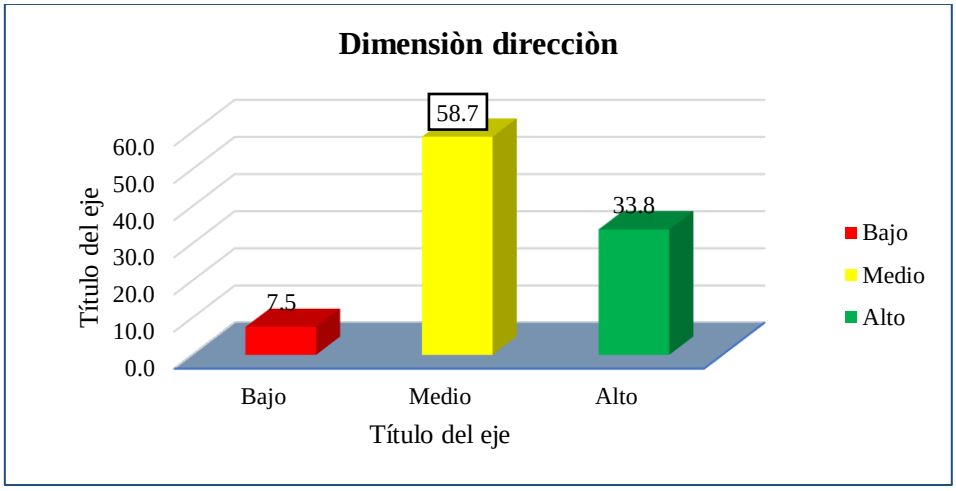


Figura 5. Niveles de la dimensión dirección

Tabla 6

Resultado de la dimensión control

Nivel	f	%
Bajo	3	3.8
Medio	43	53.7
Alto	34	42.5
Total	80	100.0

Nota. Test aplicado a estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025

Figura 6

Dimensión Control

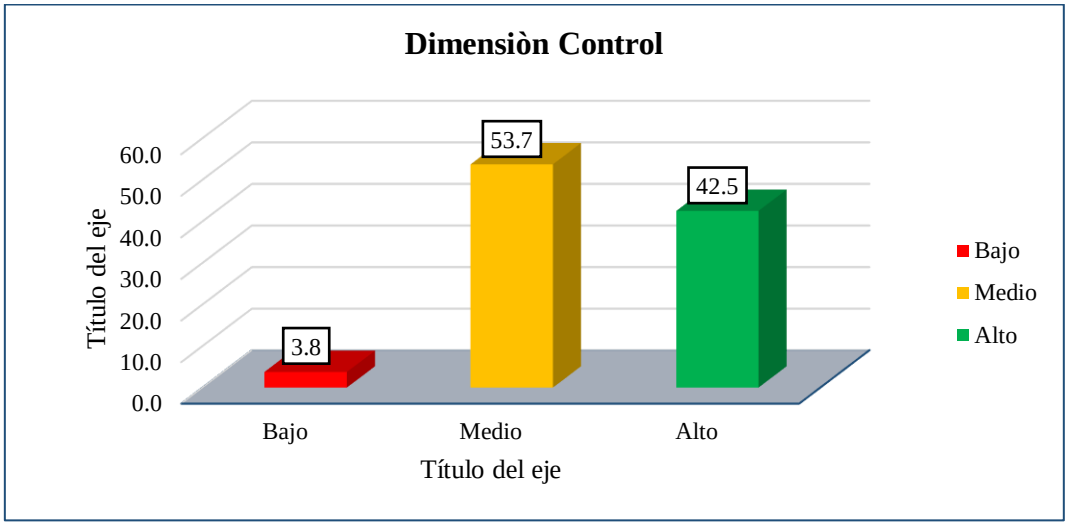


Figura 6. Niveles de la dimensión control

En la Tabla 6 se presentan los resultados correspondientes a la dimensión control, evaluada en los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025. Se observa que el 53.7% de los estudiantes, equivalente a 43 participantes, percibe esta dimensión en un nivel medio. Asimismo, el 42.5%, representado por 34 estudiantes, la ubica en un nivel alto; mientras que solo el 3.8%, correspondiente a 3 estudiantes, considera que se encuentra en un nivel bajo.

Estos resultados evidencian que la dimensión control presenta una percepción mayoritariamente favorable, debido a que la mayor parte de estudiantes se concentra entre los niveles medio y alto. Esto permite señalar que la institución cuenta con ciertos mecanismos de seguimiento, supervisión y cumplimiento de normas internas orientados a mejorar el desarrollo de los procesos administrativos y académicos.

Asimismo, el porcentaje alcanzado en el nivel alto resulta significativo, ya que refleja que una parte importante de los estudiantes reconoce que la institución supervisa la atención brindada, procura el cumplimiento de sus funciones administrativas y busca evitar problemas o demoras en los procedimientos. Este aspecto es importante porque el control administrativo permite identificar dificultades y corregirlas oportunamente.

Por otro lado, aunque el nivel bajo presenta un porcentaje reducido, este resultado indica que todavía existe un pequeño grupo de estudiantes que percibe algunas limitaciones en el seguimiento de los procesos administrativos. Por ello, resulta necesario continuar

fortaleciendo las acciones de supervisión, evaluación y control institucional, con la finalidad de brindar una atención más ordenada, justa y eficiente.

4.1.2 Análisis descriptivo de la variable calidad de atención y sus dimensiones

Tabla 7

Resultado de Variable calidad de atención

Nivel	f	%
Bajo	18	22.4
Medio	51	63.8
Alto	11	13.8
Total	80	100.0

Nota. Test aplicado a estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025

En la Tabla 7 se presentan los resultados correspondientes a la variable calidad de atención, evaluada en los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025. Se observa que el 63.8% de los estudiantes, equivalente a 51 participantes, percibe la calidad de atención en un nivel medio. Asimismo, el 22.4%, representado por 18 estudiantes, la ubica en un nivel bajo; mientras que el 13.8%, correspondiente a 11 estudiantes, considera que se encuentra en un nivel alto.

En consecuencia, la calidad de la atención proporcionada por la institución se percibe solo a un nivel muy intermedio. Para la mayoría de los estudiantes, esto significa que saben que hay servicios de apoyo académico y administrativo disponibles, pero aún no están a un nivel muy satisfactorio. Este fenómeno podría estar relacionado con la rapidez del servicio, la claridad de la información, el trato recibido, la capacidad de respuesta y la disponibilidad de recursos suficientes.

El nivel muy bajo también es importante, ya que más de una quinta parte de los estudiantes están experimentando problemas de calidad en la atención. Esto indica la necesidad de mejorar los procesos de servicio, facilitar la comunicación entre las instituciones y, en la práctica, brindar a los estudiantes un trato más oportuno, empático y eficiente.

El nivel alto es inferior al tercio inferior de los estudiantes, lo que significa que solo un pequeño porcentaje de estudiantes experimenta una atención de calidad altamente favorable. Esto muestra que la institución debe seguir mejorando sus servicios para aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes y también para construir la confianza de los estudiantes en los procesos académicos y administrativos.

Figura 7

Calidad de atención (Variable)

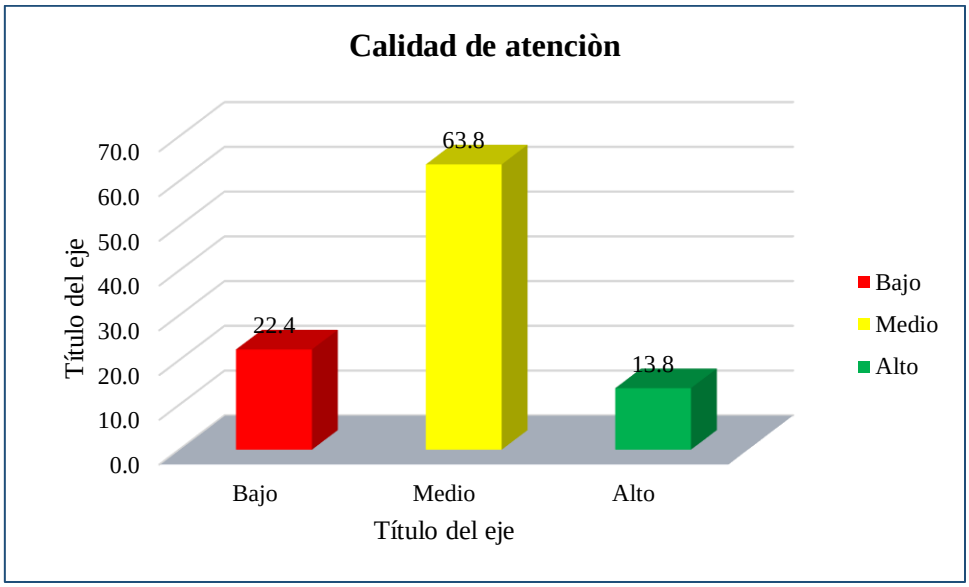


Figura 7. Resultados por niveles

Tabla 8

Dimensión fiabilidad

Nivel	f	%
Bajo	16	20.0
Medio	38	47.5
Alto	26	32.5
Total	80	100.0

Nota. Test aplicado a estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025

Figura 8

Dimensión fiabilidad

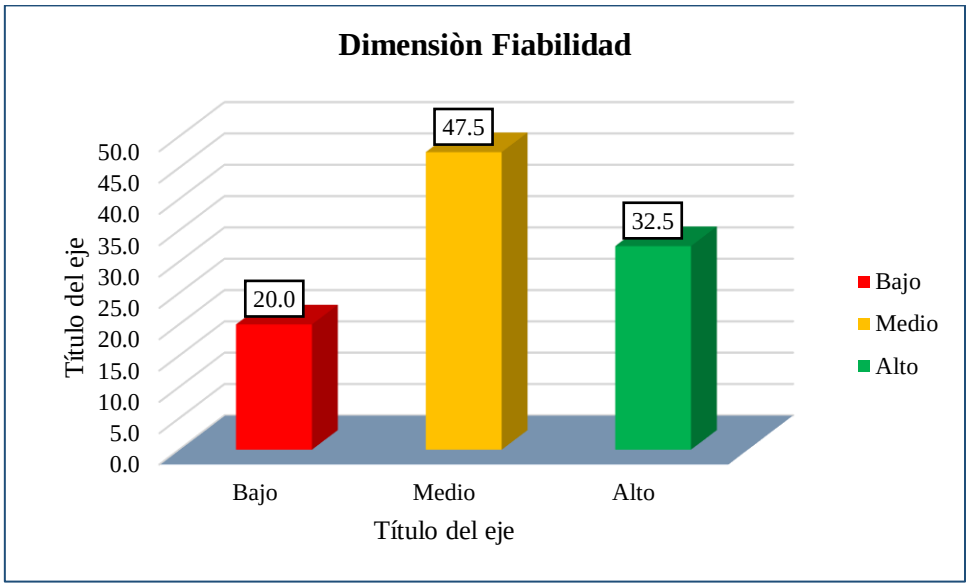


Figura 8. Resultado por niveles

La Tabla 8 muestra que el 47.5% de los estudiantes (38 en total) perciben la fiabilidad como media, con un 32.5% (26 estudiantes) pensando que es alta, y un 20.0% (16 estudiantes) que piensan que es baja. Estos resultados muestran que la fiabilidad del servicio institucional en su conjunto está mayormente en un nivel medio.

Esto significa que los estudiantes son conscientes de los plazos de la institución, que se proporciona información administrativa y académica y que asumen algunas de las responsabilidades, pero una gran parte de ellos no está satisfecha. La proporción de estudiantes que piensan que es alta también es bastante significativa, ya que indica una alta confianza en la atención que se brinda. Esto está vinculado al cumplimiento de los procedimientos existentes, la claridad en ciertas directrices políticas y la continuidad en el servicio administrativo.

No obstante, el porcentaje ubicado en el nivel bajo también merece atención, debido a que refleja que una parte de los estudiantes percibe dificultades en la precisión de la información, el cumplimiento de plazos o la constancia de la atención.

En ese sentido, la dimensión fiabilidad requiere seguir fortaleciéndose, especialmente en el cumplimiento oportuno de los compromisos, la entrega de información clara y la reducción de errores en los procedimientos administrativos. Mejorar estos aspectos

permitiría incrementar la confianza de los estudiantes hacia la institución y favorecer una percepción más positiva de la calidad de atención.

Tabla 9

Resultado de dimensión Capacidad de respuesta

Nivel	f	%
Bajo	11	13.7
Medio	44	55.0
Alto	25	31.3
Total	80	100.0

Nota. Test aplicado a estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025

En la Tabla 9 se observan los resultados de la dimensión capacidad de respuesta, evaluada en los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025. Los datos muestran que el 55.0% de los estudiantes, equivalente a 44 participantes, percibe esta dimensión en un nivel medio. Asimismo, el 31.3%, representado por 25 estudiantes, la ubica en un nivel alto; mientras que el 13.7%, correspondiente a 11 estudiantes, la considera en un nivel bajo.

Estos resultados permiten apreciar que la capacidad de respuesta de la institución se encuentra mayormente en un nivel intermedio. Esto significa que los estudiantes reconocen cierta disposición del personal para atender consultas, orientar trámites y responder a sus necesidades; sin embargo, todavía existen aspectos que pueden mejorarse, especialmente en la rapidez de la atención y en la solución oportuna de los problemas o solicitudes presentadas.

De igual manera, el porcentaje ubicado en el nivel alto evidencia que una parte importante de los estudiantes valora positivamente la atención recibida, lo cual refleja que existen prácticas favorables dentro del servicio administrativo. No obstante, el grupo que se encuentra en el nivel bajo muestra que aún hay estudiantes que perciben demoras o limitaciones en la respuesta institucional.

Figura 9

Dimensión Capacidad de respuesta

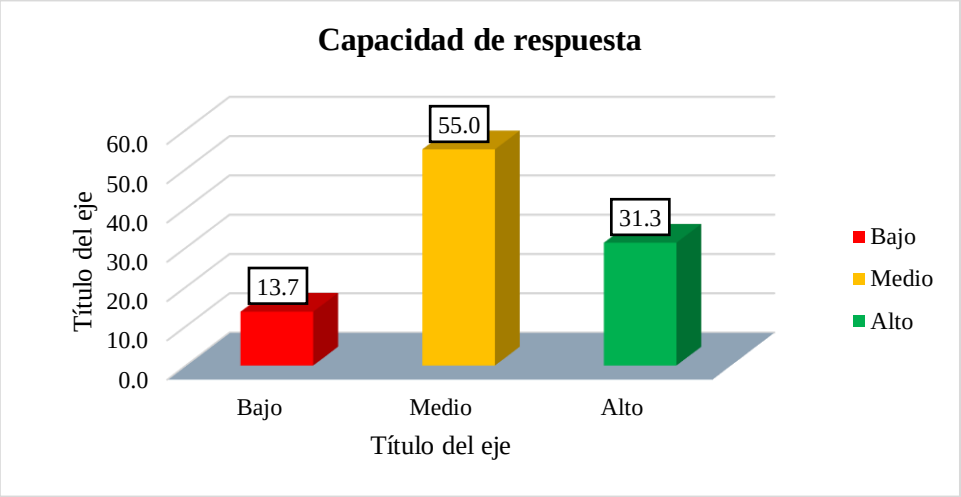


Figura 9. Niveles de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 10

Resultado de dimensión Seguridad

Nivel	f	%
Bajo	6	7.4
Medio	39	48.8
Alto	35	43.8
Total	80	100.0

Nota. Test aplicado a estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025

Figura 10

Dimensión Seguridad

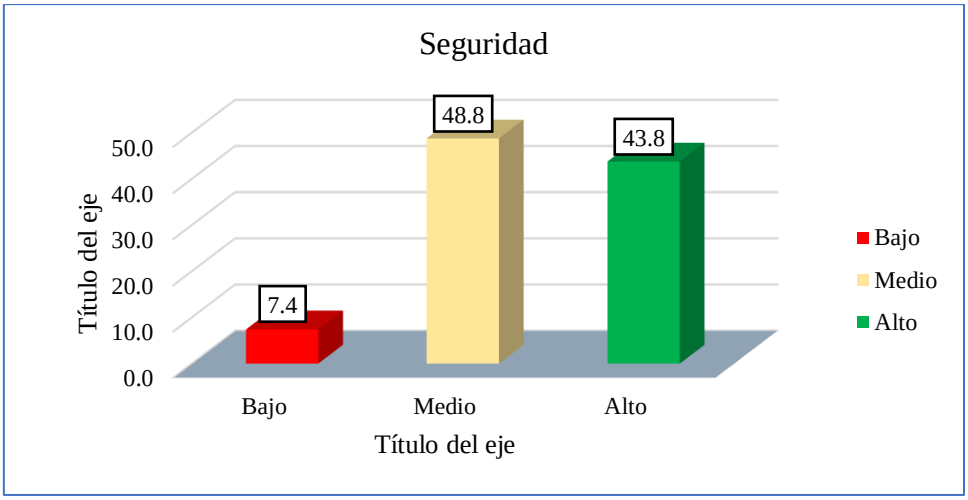


Figura 10. Niveles de la dimensión seguridad

En la Tabla 10 se presentan los resultados correspondientes a la dimensión seguridad, evaluada en los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025. Se observa que el 48.8% de los estudiantes, equivalente a 39 participantes, percibe la seguridad en un nivel medio. Asimismo, el 43.8%, representado por 35 estudiantes, la ubica en un nivel alto; mientras que el 7.5%, correspondiente a 6 estudiantes, considera que se encuentra en un nivel bajo.

Estos resultados evidencian que la dimensión seguridad presenta una percepción favorable, ya que la mayoría de estudiantes se concentra entre los niveles medio y alto. Esto significa que los estudiantes reconocen que el personal administrativo demuestra conocimientos, brinda un trato respetuoso y comunica la información de manera comprensible durante la atención.

Asimismo, el porcentaje ubicado en el nivel alto resulta significativo, debido a que casi la mitad de los estudiantes percibe confianza en el servicio recibido. Este resultado puede estar relacionado con la seguridad que transmite el personal administrativo al orientar, responder consultas y manejar adecuadamente la información de los estudiantes.

Por otro lado, el nivel bajo presenta un porcentaje reducido, lo cual indica que solo un pequeño grupo de estudiantes percibe dificultades en esta dimensión. Sin embargo, este resultado no debe ser dejado de lado, ya que permite identificar la necesidad de seguir fortaleciendo la atención respetuosa, la claridad en la comunicación y la confianza que debe brindar la institución en cada procedimiento administrativo.

Tabla 11

Resultado de dimensión Empatía

Nivel	f	%
Bajo	13	16.2
Medio	40	50.0
Alto	27	33.8
Total	80	100.0

Nota. Test aplicado a estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025

En la Tabla 11 se presentan los resultados correspondientes a la dimensión empatía, evaluada en los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025. Se observa que el 50.0% de los estudiantes, equivalente a 40 participantes, percibe la empatía en un nivel medio. Asimismo, el 33.8%, representado por 27 estudiantes, la ubica en un nivel alto; mientras que el 16.2%, correspondiente a 13 estudiantes, considera que se encuentra en un nivel bajo. Estos resultados permiten señalar que la empatía en la atención institucional es percibida mayoritariamente en un nivel intermedio. Esto indica que los estudiantes reconocen cierta disposición del personal administrativo para atender sus necesidades, escuchar sus consultas y brindar orientación; sin embargo, todavía existen aspectos que deben fortalecerse para lograr una atención más cercana y personalizada.

Asimismo, el porcentaje ubicado en el nivel alto resulta importante, ya que evidencia que una parte considerable de estudiantes percibe un trato favorable, interés por sus necesidades y disposición para ofrecer soluciones adecuadas. Este resultado refleja que existen prácticas positivas en la atención, especialmente cuando el personal muestra comprensión y apertura frente a las situaciones que presentan los estudiantes.

Por otro lado, el porcentaje ubicado en el nivel bajo muestra que aún hay estudiantes que no perciben una atención suficientemente empática. Esto puede estar relacionado con la falta de atención personalizada, poca flexibilidad en algunos procedimientos o limitada comprensión de las necesidades individuales de los estudiantes.

Figura 11

D*imensión Empatía*

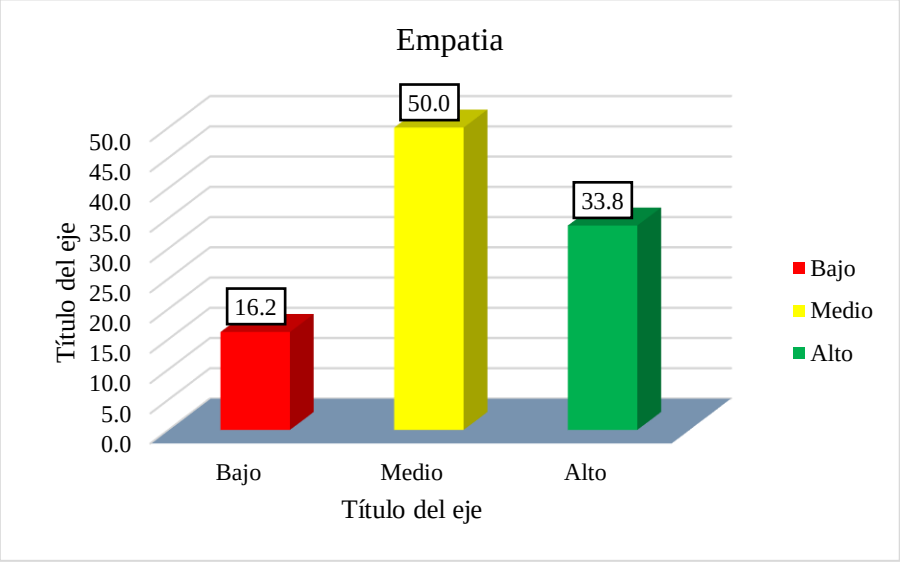


Figura 11. Niveles de la dimensión empatía

Tabla 12

Resultado de dimensión elementos tangibles

Nivel	f	%
Bajo	25	31.2
Medio	31	38.8
Alto	24	30.0
Total	80	100.0

Nota. Test aplicado a estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025

Figura 12

Dimensión elementos tangibles

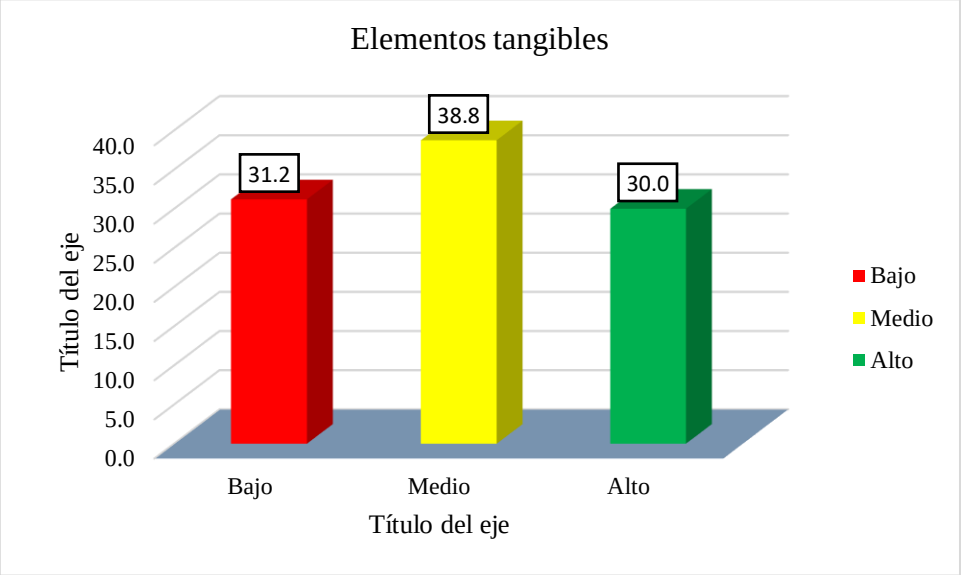


Figura 12. Niveles de la dimensión elementos tangibles

En la Tabla 12 se presentan los resultados correspondientes a la dimensión elementos tangibles, evaluada en los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca - 2025. Se observa que el 38.8% de los estudiantes, equivalente a 31 participantes, percibe esta dimensión en un nivel medio. Asimismo, el 31.2%, representado por 25 estudiantes, la ubica en un nivel bajo; mientras que el 30.0%, correspondiente a 24 estudiantes, considera que se encuentra en un nivel alto.

Estos resultados muestran que la percepción sobre los elementos tangibles se encuentra distribuida de manera relativamente equilibrada entre los tres niveles, aunque predomina ligeramente el nivel medio. Esto indica que los estudiantes reconocen la

existencia de condiciones físicas, recursos, equipos e instalaciones que permiten el desarrollo de la atención; sin embargo, estos aspectos todavía no son valorados de manera plenamente favorable por la mayoría.

Asimismo, el porcentaje ubicado en el nivel bajo resulta significativo, debido a que casi una tercera parte de los estudiantes percibe limitaciones relacionadas con la infraestructura, la comodidad de los ambientes, la disponibilidad de equipos, la señalización o la claridad de los documentos administrativos. Esta situación evidencia la necesidad de mejorar los aspectos visibles y materiales que influyen en la experiencia del estudiante dentro de la institución.

Por otro lado, el nivel alto alcanza un porcentaje cercano al nivel bajo, lo cual demuestra que también existe un grupo importante de estudiantes que valora positivamente las condiciones físicas y los recursos institucionales. Sin embargo, al no existir una mayoría clara en el nivel alto, se puede afirmar que esta dimensión aún requiere fortalecerse para lograr una percepción más uniforme y favorable.

4.2 Contrastación de hipótesis

Formulación de hipótesis general

H_1: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

H_0: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

Tabla 13

Resultado de Spearman correlaciones de gestión administrativa y calidad de atención

			Gestión administrativa	Calidad de atención
Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,590**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,590**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Nota. Elaboración propia

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 13, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de Rho = 0.590, con un valor de significancia bilateral de p = 0.000, en una muestra conformada por 80 estudiantes. Este resultado evidencia una relación positiva y moderada entre las variables estudiadas. Ello significa que, cuando la gestión administrativa se desarrolla de manera más organizada, planificada y eficiente, la calidad de atención percibida por los estudiantes también tiende a mejorar. En ese sentido, los procesos administrativos de la institución no actúan de manera aislada, sino que inciden en la forma como los estudiantes reciben orientación, información, respuesta a sus solicitudes y atención durante su permanencia en el centro de formación.

Asimismo, al observar que el valor de significancia obtenido fue menor a 0.05, se determina que la relación encontrada es estadísticamente significativa. Por esta razón, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de investigación. En consecuencia, se concluye que existe una relación significativa, positiva y moderada entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025. Este hallazgo permite afirmar que fortalecer la gestión administrativa contribuirá a mejorar la calidad del servicio brindado a los estudiantes, especialmente en aspectos relacionados con la organización institucional, la coordinación interna, la dirección del personal y el control de los procesos administrativos.

Formulación de hipótesis especifica 1

H_1: Existe una relación significativa entre la planificación y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

H_0: No existe una relación significativa entre la planificación y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

Tabla 14

Resultado de Spearman correlaciones de planificación y calidad de atención

			Planificación	Calidad de atención
Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,505**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,505**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Nota. Elaboración propia

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Tabla 13, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de Rho = 0.505, con una significancia bilateral de p = 0.000, en una muestra conformada por 80 estudiantes. Este resultado evidencia una relación positiva y moderada entre la planificación y la calidad de atención. Esto significa que, cuando la institución planifica adecuadamente sus actividades académicas y administrativas, la calidad de atención que perciben los estudiantes tiende a mejorar. En ese sentido, la claridad en la comunicación de la misión, visión, objetivos, horarios, calendario académico, trámites y organización de actividades incide en la forma como los estudiantes valoran el servicio recibido.

Asimismo, al obtenerse un valor de significancia menor a 0.05, se determina que la relación encontrada es estadísticamente significativa. Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de investigación. En consecuencia, se concluye que existe una relación significativa, positiva y moderada entre la planificación y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025. Este resultado permite afirmar que una mejor planificación institucional contribuye a brindar una atención más ordenada, clara y oportuna a los estudiantes.

Formulación de hipótesis especifica 2

H_1: Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

H_0: No existe una relación significativa entre la organización y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

Tabla 15

Resultado de Spearman correlaciones de organización y calidad de atención

			Organización	Calidad de atención
Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,555**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,555**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Nota. Elaboración propia

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 14, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de Rho = 0.555, con una significancia bilateral de p = 0.000, en una muestra conformada por 80 estudiantes. Este resultado evidencia una relación positiva y moderada entre la organización y la calidad de atención. Esto significa que, cuando la organización administrativa de la institución se desarrolla de manera más clara, ordenada y articulada, la calidad de atención percibida por los estudiantes tiende a mejorar. En ese sentido, la forma en que se distribuyen las funciones, se comunican las áreas administrativas y se atienden los procesos académicos y administrativos influye directamente en la experiencia de atención de los estudiantes.

Asimismo, al obtenerse un valor de significancia menor a 0.05, se determina que la relación encontrada es estadísticamente significativa. Por esta razón, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de investigación. En consecuencia, se concluye que existe una relación significativa, positiva y moderada entre la organización y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025. Este resultado demuestra que una mejor organización institucional contribuye a brindar una atención más ordenada, eficiente y satisfactoria para los estudiantes.

Formulación de hipótesis especifica 3

H_1: Existe una relación significativa entre la coordinación y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

H_0: No existe una relación significativa entre la coordinación y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

Tabla 16

Resultado de Spearman correlaciones de coordinación y calidad de atención

			Coordinación	Calidad de atención
Spearman	Coordinación	Coeficiente de correlación	1,000	,440**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,440**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Nota. Elaboración propia

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 16, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de Rho = 0.440, con una significancia bilateral de p = 0.000, en una muestra conformada por 80 estudiantes. Este resultado evidencia una relación positiva moderada entre la coordinación y la calidad de atención. Esto significa que, cuando existe una mejor coordinación entre directivos, personal administrativo y áreas institucionales, la calidad de atención percibida por los estudiantes tiende a mejorar. En ese sentido, la comunicación oportuna, la articulación interna y la disposición del personal para responder a las necesidades estudiantiles son aspectos que influyen en la experiencia de atención dentro de la institución.

Asimismo, al obtenerse un valor de significancia menor a 0.05, se determina que la relación encontrada es estadísticamente significativa. Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de investigación. En consecuencia, se concluye que existe una relación significativa, positiva y moderada entre la coordinación y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025. Este resultado permite afirmar que fortalecer la coordinación institucional contribuye a brindar una atención más clara, ordenada y oportuna a los estudiantes.

Formulación de hipótesis especifica 4

H_1: Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

H_0: No existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

Tabla 17

Resultado de Spearman correlaciones de dirección y calidad de atención

			Dirección	Calidad de atención
Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,467**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,467**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Nota. Elaboración propia

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 17, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de Rho = 0.467, con una significancia bilateral de p = 0.000, en una muestra conformada por 80 estudiantes. Este resultado evidencia una relación positiva moderada entre la dirección y la calidad de atención. Esto significa que, cuando la dirección institucional cumple adecuadamente su función de orientar, conducir y gestionar los servicios de la institución, la calidad de atención percibida por los estudiantes tiende a mejorar. En ese sentido, el liderazgo de los directivos, la orientación al personal administrativo, el compromiso institucional y el trabajo en equipo son aspectos que influyen en la forma como los estudiantes valoran la atención recibida.

Asimismo, al obtenerse un valor de significancia menor a 0.05, se determina que la relación encontrada es estadísticamente significativa. Por esta razón, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de investigación. En consecuencia, se concluye que existe una relación significativa, positiva y moderada entre la dirección y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025. Este resultado permite afirmar que una dirección institucional adecuada contribuye a mejorar la atención brindada a los estudiantes, fortaleciendo la organización del servicio, el liderazgo administrativo y la satisfacción estudiantil.

Formulación de hipótesis especifica 5

H_1: Existe una relación significativa entre el control y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

H_0: No existe una relación significativa entre el control y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.

Tabla 18

Resultado de Spearman correlaciones de control y calidad de atención

			Control	Calidad de atención
Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,594**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,594**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Nota. Elaboración propia

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 18, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de Rho = 0.594, con una significancia bilateral de p = 0.000, en una muestra conformada por 80 estudiantes. Este resultado evidencia una relación positiva moderada entre el control y la calidad de atención. Esto significa que, cuando la institución realiza un mejor seguimiento de sus procesos administrativos y académicos, la calidad de atención percibida por los estudiantes también tiende a mejorar. En ese sentido, la supervisión de la atención, el cumplimiento de las funciones administrativas, la aplicación de normas internas y el control de los procedimientos contribuyen a brindar un servicio más ordenado, responsable y oportuno.

Asimismo, al obtenerse un valor de significancia menor a 0.05, se determina que la relación encontrada es estadísticamente significativa. Por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de investigación. En consecuencia, se concluye que existe una relación significativa, positiva y moderada entre el control y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025. Este resultado permite afirmar que fortalecer los mecanismos de control institucional favorece una mejor atención, reduce dificultades en los procesos administrativos y contribuye a una mayor satisfacción estudiantil.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Respecto al objetivo general, orientado a determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025, los resultados demostraron una relación significativa, positiva y moderada entre ambas variables, con un coeficiente de Spearman de Rho = 0.590 y una significancia de p = 0.000. Este hallazgo permite señalar que, cuando la gestión administrativa se desarrolla de manera más organizada, planificada y eficiente, la calidad de atención percibida por los estudiantes también tiende a mejorar. Asimismo, los resultados descriptivos mostraron que la gestión administrativa fue percibida principalmente en nivel medio con 61.2%, mientras que la calidad de atención también se ubicó mayoritariamente en nivel medio con 63.8%, lo que evidencia que ambas variables presentan avances, pero aún requieren fortalecerse. Este resultado guarda relación con lo encontrado por Zegarra (2025), quien determinó una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, obteniendo una correlación de Spearman de 0.833. Aunque el antecedente presentó una relación más fuerte, ambos estudios coinciden en que la gestión administrativa cumple un papel importante en la calidad del servicio educativo, ya que incide en la forma como los estudiantes reciben orientación, información y atención dentro de la institución.

En relación con el primer objetivo específico, referido a identificar la relación entre la planificación y la calidad de atención, los resultados evidenciaron una correlación significativa, positiva y moderada, con un coeficiente de Spearman de Rho = 0.505 y una significancia de p = 0.000. Este resultado nos permite argumentar que una adecuada planificación institucional aumenta la calidad de la atención, ya que promueve la organización de las actividades académicas y administrativas, la comunicación oportuna de los horarios con información sobre el calendario académico y una orientación más clara para los estudiantes. En este sentido, cuando la institución diseña sus procesos, los estudiantes perciben más orden y seguridad en el servicio recibido. Salazar et al. (2023) concluyeron que la gestión administrativa tiene un beneficio educativo, especialmente cuando la planificación, organización, dirección y control se hacen permanentes. Por ello, se puede

sostener que la planificación no solo cumple una función administrativa interna, sino que también incide en la experiencia del estudiante, porque reduce la improvisación y permite brindar una atención más clara y oportuna.

Respecto al segundo objetivo específico, orientado a identificar la relación entre la organización y la calidad de atención, se encontró una correlación significativa, positiva y moderada, con un coeficiente de Spearman de Rho = 0.555 y una significancia de p = 0.000. Este resultado demuestra que una mejor organización administrativa se asocia con una mejor calidad de atención. Es decir, cuando las áreas institucionales se encuentran mejor ordenadas, las funciones están definidas y los procedimientos son más claros, los estudiantes perciben una atención más eficiente. Sin embargo, en los resultados descriptivos se observó que la dimensión organización fue percibida en nivel medio por el 48.8% de estudiantes y en nivel bajo por el 38.8%, lo que evidencia que todavía existen aspectos por mejorar en la estructura interna y en la comunicación entre áreas. Este resultado se relaciona con el estudio de Choque (2021), quien encontró que la organización, administración y gestión son factores importantes dentro de la calidad educativa percibida por los estudiantes. De esta manera, ambos estudios coinciden en que la organización institucional incide directamente en la satisfacción y percepción del servicio educativo.

En cuanto al tercer objetivo específico, referido a identificar la relación entre la coordinación y la calidad de atención, los resultados reportaron una correlación significativa, positiva y moderada, con Rho = 0.440 y p = 0.000. Aunque la correlación es significativa, se sitúa entre las más bajas de las dimensiones analizadas, lo que sugiere que es necesario mejorar la coordinación institucional. Asimismo, los resultados descriptivos revelaron que el 65.0% de los estudiantes percibe la coordinación en un nivel medio, el 33.8% en un nivel bajo y solo el 1.2% en un nivel alto. Esto indica que, a pesar de los esfuerzos por coordinar a directores, personal administrativo y distintas áreas institucionales, los estudiantes no consideran que estas acciones sean efectivas. Este hallazgo se relaciona con la investigación de Castro (2025), quien constató que los estudiantes no reciben respuestas adecuadas (en términos de capacidad de respuesta) ni una buena coordinación interna al plantear sus dudas en una institución educativa. En consecuencia, estos estudios sugieren que una débil coordinación puede resultar en demoras, falta de información o respuestas incorrectas, lo que lleva a que los estudiantes ignoren sus preguntas.

El cuarto objetivo, identificar la relación entre la dirección y la calidad de atención, resultó ser significativo, positivo y moderado con un coeficiente de Rho de Spearman de

0.467 y una significancia de p = 0.000. Nuestros resultados indican que la gestión de la organización, la gestión del personal administrativo y la estructura del equipo, así como el compromiso institucional, afectan la calidad de atención en la institución, así como cuánto el sistema está sirviendo a los estudiantes. En los resultados descriptivos, vimos una dirección a un nivel medio del 58.7% y un nivel alto del 33.8%, lo cual es una buena tendencia pero aún necesita mejoras. Esto guarda concordancia con el estudio de Vélez et al. (2023) que han encontrado una relación directa y significativa entre la dirección y la calidad educativa, y que los mejores líderes institucionales pueden organizar el funcionamiento de una institución, tomar acciones y mejorar su calidad educativa. Por lo tanto, la dirección no trata solo de tomar decisiones, sino también de liderar, acompañar y guiar procesos para mejorar la calidad de atención.

Finalmente, en el quinto objetivo, es decir, la relación entre el control y la calidad del cuidado, encontramos una correlación significativa, positiva y moderada (Rho = 0.594 y p = 0.000). Este resultado fue uno de los más altos entre las dimensiones de la gestión administrativa, lo que indica que el control institucional juega un papel importante en la calidad del cuidado. Los resultados descriptivos reflejaron un buen nivel de percepción ya que el 53.7% de los estudiantes calificaron la dimensión como media y el 42.5% como alta. Esto significa que los estudiantes reconocen la existencia de mecanismos de supervisión, cumplimiento de funciones y seguimiento de los procesos administrativos. Este hallazgo guarda relación con Salazar et al. (2023), quienes identificaron al control de procesos como uno de los indicadores más relevantes dentro de la gestión administrativa, señalando que este contribuye a mejorar la calidad educativa. En ese sentido, ambos estudios coinciden en que el control permite corregir errores, prevenir demoras y asegurar que los procedimientos se cumplan de manera más ordenada, favoreciendo así una atención más eficiente y satisfactoria para los estudiantes.

CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

2.1 Conclusiones

Primero, la gestión administrativa está fuertemente relacionada con la calidad de la atención a los estudiantes en el Centro de Capacitación Privado August Escoffier (Barranca, 2025), con Rho = 0.590 y p = 0.000. Esto muestra que una gestión ordenada y eficiente está asociada con una mejor atención a los estudiantes.

En segundo lugar, la planificación también se correlacionó claramente con la calidad de la atención, con Rho = 0.505 y p = 0.000. Así, una mejor organización de actividades, horarios, procedimientos y comunicación institucional mejora la percepción del servicio que reciben los estudiantes.

En tercer lugar, la organización fue un factor importante en la calidad de la atención, con Rho = 0.555 y p = 0.000. Esto significa que cuando las estructuras administrativas están claramente definidas y podemos ver el trabajo en la organización de todos estos procesos, se produce una atención más ordenada y comprensible.

La coordinación estuvo fuertemente vinculada a la calidad de la atención (Rho = 0.440 y p = 0.000). Esto indica que la comunicación entre gerentes, personal administrativo y niveles institucionales afecta la rapidez y claridad de la atención.

La dirección también fue muy importante para la calidad de la atención (Rho = 0.467 y p = 0.000). Esto muestra que el liderazgo, la orientación del personal y el trabajo en equipo son fundamentales ya que contribuyen al servicio ofrecido a los estudiantes.

Sexto, el control estuvo muy relacionado con la calidad de la atención, con Rho = 0.594 y p = 0.000. Así, vemos que se logra una atención más eficiente y confiable a través del mo*nitoreo de procesos, la supervisión y la corrección oportuna de dificultades.*

6.2 Recomendaciones

Primero, se recomienda modernizar la gestión administrativa del Centro de Formación Privado August Escoffier implementando un sistema de servicio centrado

en el estudiante. Se recomienda ofrecer servicios en una plataforma digital de ventanilla única, un registro de solicitudes y un tablero de seguimiento que les permita rastrear cuántos procedimientos se realizan, cuánto tiempo tardan en resolverse y qué dificultades se repiten con más frecuencia. Este tipo de enfoque mejoraría la calidad del servicio y permitiría la toma de decisiones basadas en información real.

En segundo lugar, recomendamos una mejor planificación institucional a través de horarios académicos y administrativos más avanzados, visibles y flexibles. La institución puede utilizar calendarios digitales, comunicaciones oficiales por medios virtuales y recordatorios automáticos sobre horarios, procedimientos, pagos, evaluaciones y actividades académicas. Esto proporcionaría a los estudiantes información clara y oportuna y evitaría la incertidumbre y la repetición de preguntas. Tercero.

Se recomienda fortalecer la organización administrativa revisando y simplificando los procesos internos. La institución puede crear mapas de procesos, definir quién es responsable de cada procedimiento y rutas de servicio claras para los estudiantes. Esto reduciría la duplicación de funciones, la sobrecarga de información y los retrasos innecesarios, y garantizaría un servicio más rápido y ordenado.

Cuarto. Se recomienda mejorar la coordinación interna entre directores, personal administrativo y áreas académicas, ya que esta dimensión necesita ser fortalecida. Para ello, se pueden llevar a cabo reuniones de coordinación semanales breves, canales de comunicación interna rápida y un sistema de tickets para el seguimiento de solicitudes estudiantiles. Este enfoque, que ya es adoptado por muchas organizaciones, asegura que cada caso tenga un responsable, un plazo de servicio y una respuesta verificable.

Quinto. Mejorar el liderazgo institucional siendo más participativo, moderno y orientado al servicio. Los directores deben inculcar una cultura de servicio amigable, rápida y decisiva, lo que implica la capacitación del personal en comunicación e interacción con el usuario, manejo de quejas y el uso de herramientas digitales. Además, recomendamos que el personal tenga reuniones de retroalimentación entre ellos sobre los problemas y las soluciones a los mismos.

Sexto. Se recomienda consolidar el control administrativo mediante indicadores de calidad de atención, encuestas breves de satisfacción y revisión periódica de los tiempos de respuesta. La institución puede utilizar reportes mensuales para identificar los trámites con más demoras, las áreas con mayor demanda y los aspectos que generan insatisfacción en los estudiantes. Además, de manera progresiva, podría incorporarse el uso responsable de herramientas digitales o inteligencia artificial para ordenar consultas frecuentes, siempre cuidando la privacidad de la información estudiantil.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

Álvarez, D. E., & Chancafe, J. J. (2024). *La gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad distrital de Lagunas - 2021* (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.

Castro, S. D. (2025). *Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño operativo de la Unidad Educativa Melvin Jones, Cantón El Empalme Año 2023* (Tesis de maestría). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.

Molina, M. E., & Chuque, T. B. (2024). Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de experiencia al cliente de institutos privados en Los Olivos, 2024 (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d790e473-feff-425e-a596-69ab9f21dbf6/content

Levano, J. F., & Salazar, K. R. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio a los estudiantes de pre grado en la facultad de ciencias administrativas de la Universidad Nacional del Callao 2019* (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú.

Lima, M. M. (2021). *La gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita, provincia de Chucuito Puno, 2021* (Tesis de maestría). Universidad Alas Peruanas, Lima, Perú.

Panduro, R. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta - Chosica* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

Silva, A. C. (2024). *Gestión administrativa y calidad del servicio de la compañía de transporte escolar e institucional Sultanasur Café S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad Estatal del Sur de Manabí, Manabí Ecuador.

Vílchez, J. (2024). *Influencia de la gestión administrativa en la gestión de la práctica pedagógica en la Institución Educativa secundaria N°60057 Petronila Perea de*

Ferrando - 2024 (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos Perú.

Zegarra, S. L. (2025). *Gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - 2023* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.

7.2 Fuentes bibliográficas

Bertalanffy, L. (1968). *Teoría general de sistemas: Fundamentos, desarrollo y aplicaciones*. Nueva York: George Braziller.

Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.

Colunga D., C. (1995). *Modelos administrativos*. México: Editorial

Carro, R., & González, D. A. (2012). *Administración de la calidad total*. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.

Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. España: Ediciones Díaz de Santos.

Fayol, H. (2011). *Principios de Organización. Fundamentos de Gestión empresarial*. México: Revista Mexicana.

Herzberg, F. I., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *La motivación para trabajar*. Nueva York: John Wiley.

Harvey, L. (2006). *Entendiendo la calidad. Manual de Bolonia de la EUA: Cómo hacer que Bolonia funcione*. Berlín: Asociación Europea de Universidades de Bruselas y Raabe Academic Publishers.

Taylor, F., & Fayol, H. (1987). *Administración industrial y general*. Buenos Aires: El Ateneo.

7.3 Fuentes hemerográficas

Ávila, Y. M. (2025). Gestión administrativa y satisfacción de estudiantes de pregrado de Ciencias Económicas y Administrativas de una universidad privada. *SCIÉNDO, 28*(3), 275-278. Recuperado de https://doi.org/10.17268/sciendo.2025.036

Bao, C. L., Marcelo, M. L., Gutiérrez, M. B., Bardales, R. V., Corcino, F. E., & Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco - Perú. *Gaceta científica, 6*(2), 104-114. Recuperado de https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787

Burgos, F. (2021). Calidad: un nuevo enfoque conceptual y definiciones. *Revista Ingeniería Industrial, 20*(1), 1-18. Recuperado de https://doi.org/10.22320/S07179103/2021.03

Cedeño, A. E., & Jaime, M. A. (2025). La importancia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los funcionarios de la empresa pública. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun-ISSN: 2697-3456, 9*(16), 356-373. Recuperado de https://doi.org/10.46296/yc.v9i16.0593

Cano, C. (2017). La administración y el proceso administrativo. *Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, 119*, 71-84.

Choque, R. (2021). Calidad educativa y satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Adventista de Bolivia. Revista Boliviana de Educación, 3(4), 9–20.

Falconi, J. F., Luna, K. A., Sarmiento, W. H., & Andrade, C. F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario digital, 3*(2), 155-169. Recuperado de https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406

González, S. S., Viteri, D. A., Izquierdo, A. M., & Verdezoto, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y sociedad, 12*(4), 32-37.

Herrera, R. (2006). El concepto de calidad: un marco conceptual. *Ingeniería, 16*(1), 105-119.

Ikram, M., & Banu, H. (2023). La relación entre la calidad de la educación y la satisfacción estudiantil mediante el uso de materiales didácticos, apoyo, instalaciones, equipamiento y crecimiento en el aula: una perspectiva de la educación superior en

Pakistán. *Frontiers Education 8*, 1-15. Recuperado de https://doi.org/10.3389/feduc.2023.1140971

Ochoa, J., Alulima, L., Bustamante, I. C., & Mera, E. B. (2024). Gestión directiva de calidad y su impacto en la dimensión administrativa. *ARANDU UTIC, 11*(2), 2120-2143. Recuperado de https://doi.org/10.69639/arandu.v11i2.400

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL una escala de múltiples ítems para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Journal of Retailing, 64*(1), 12-40.

Peña, D. K., Sánchez, M. R., & Sancan, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento, 6*(1), 120-131. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8878582

Peña, D. K., Sánchez, M. R., & Sancan, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento, 6*(1), 120-131.

Pérez, C. (2022). Gestión administrativa de calidad: estudio empírico en instituciones de formación gastronómica. *Infometric@-Serie Sociales y Humanas, 5*(1). 1-17. Recuperado de https://infometrica.org/index.php/ssh/es/article/view/182

Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Revista Universidad y Empresa, 23*(41), 29-70. Recuperado de https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10352

Ramírez, A., Ramírez, R. G., y Calderón, E. V. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía, 15*(1), 1-21.

Salazar, D. M., Paredes, J. E., Ronquillo, D. P., & Chavarría, B. A. (2023). Incidencia de la gestión administrativa en la calidad educativa para el Instituto Nelson Torres, año 2022. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(2), 529–543.

Siñani, E. O. (2021). La gestión administrativa como incidencia en la calidad educativa de la Unidad educativa 20 de Octubre. *Revista Franz Tamayo, 3*(6), 46-60.

Vélez, P. A., Rodríguez, C. A., Belduma, R. M., Del Pezo, G. C., & Calle, R. L. (2023). Gestión administrativa y calidad educativa en una institución educativa de Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7*(1), 949–960. Recuperado de https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4448

7.4 Fuentes electrónicas

Gómez, D. (2016). *Los 5 niveles de servicio y la consecuente reacción del cliente.* Recuperado de https://bienpensado.com/5-niveles-de-servicio/

Gavilánez, M. I., Espín, M. E., & Arévalo, M. (2018). *Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador.* Observatorio de la economía latinoamericana. Recuperado de https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html/hdl.handle.net/20.500.11763/gestion-administrativa-pymes.zip

Huergo, J. (2003). *Los procesos de gestión*. Recuperado de http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf

López, C. (2021). *Etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control.* Recuperado de https://www.gestiopolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2025). *Monitoreo del ODS 4: Educación de calidad.* Recuperado de https://www.unesco.org/gem-report/en/quality?utm_source=chatgpt.com

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2025). *Encuesta de la OCDE sobre los determinantes de la confianza en las instituciones públicas de América Latina y el Caribe Resultados 2025.* Recuperado de https://www.oecd.org/es/publications/encuesta-de-la-ocde-sobre-los-determinantes-de-la-confianza-en-las-instituciones-publicas-de-america-latina-y-el-caribe-resultados-2025_b4dea13c-es/full-report/trust-and-perceptions-of-day-to-day-interactions-with-public-institutions_7cdb70a2.html?utm_source=chatgpt.com

Quiroa, M. (2020). *Gestión Administrativa. Bogotá: Deusto formación*. Recuperado de https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html

Ruiz, C. (2015). *Gestión de la calidad del servicio*. Recuperado de http://www.5campus.com/leccion/calidadserv.

Shapiro, J. (2001). *Descripción general de la planificación.* Recuperado de https://www.civicus.org/documents/toolkits/Description%20general%20de%20la%20planificacion.pdf

Silva, R. (2024). *El 91 % de peruanos considera que la calidad educativa no ha mejorado durante el gobierno de Dina Boluarte*. Recuperado de https://www.infobae.com/peru/2024/02/25/el-91-de-peruanos-considera-que-la-calidad-educativa-no-ha-mejorado-durante-el-gobierno-de-dina-boluarte/?utm_source=chatgpt.com

The Australian. (2024). *Una cuarta parte de los estudiantes rebajan sus calificaciones universitarias.* Recuperado de https://www.theaustralian.com.au/subscribe/news/1/?sourceCode=TAWEB_WRE170_a_GPT&dest=https%3A%2F%2Fwww.theaustralian.com.au%2Feducation%2Fa-quarter-of-students-unhappy-with-university-study%2Fnews-story%2F405b99cd518d7f4e834eba29d92922a5&memtype=anonymous&mode=premium&v21=GROUPB-Segment-1-NOSCORE&V21spcbehaviour=append

ANEXOS

CUESTIONARIO DE GESTIÒN ADMINISTRATIVA
Elaborado por: Panduro (2019)

Estimado(a) estudiante:

El presente cuestionario forma parte de un proyecto de investigación que tiene como finalidad obtener información sobre la Gestión Administrativa y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca.

Sus opiniones son de gran importancia, ya que permitirán proponer mejoras en la calidad del servicio educativo que brinda la institución. Se le solicita marcar con una "X" la opción que mejor represente su valoración, de acuerdo con la siguiente escala:

Valor	Escala
1	Muy deficiente (MD)
2	Deficiente (D)
3	Regular (R)
4	Buena (B)
5	Muy buena (MB)

N°	ITEMS	Calificación				
		5	4	3	2	1
	Dimensión 1: Planificación					
1	La institución informa claramente a los estudiantes sobre su misión, visión y objetivos.					
2	Los trámites administrativos que realizan los estudiantes están bien establecidos y son fáciles de entender.					
3	La institución organiza adecuadamente sus actividades administrativas.					
4	Las actividades académicas se programan de manera ordenada.					
5	El plan de estudios de la carrera se desarrolla de manera organizada.					
6	Los horarios de clases están distribuidos de forma adecuada.					
7	El calendario académico se comunica con anticipación y se cumple adecuadamente.					
	Dimensión 2: Organización					
8	Las áreas administrativas se comunican adecuadamente para atender a los estudiantes.					
9	La organización administrativa de la institución es clara para los estudiantes.					
10	La atención académica y administrativa se desarrolla de forma ordenada.					
11	Las áreas administrativas se comunican adecuadamente para atender a los estudiantes.					
12	La organización administrativa de la institución es clara para los estudiantes.					
13	La atención académica y administrativa se desarrolla de forma ordenada.					

N°	ITEMS	Calificación				
		5	4	3	2	1
	Dimensión 3: Coordinación					
14	El personal administrativo muestra disposición para atender con rapidez a los estudiantes.					
15	La información que brinda el personal administrativo llega de manera oportuna a los estudiantes.					
16	Existe coordinación entre directivos y personal administrativo para brindar una mejor atención.					
	Dimensión 4: Dirección					
17	Los directivos gestionan adecuadamente los servicios que brinda la institución.					
18	Los directivos orientan adecuadamente el trabajo del personal administrativo.					
19	El personal administrativo muestra compromiso en la atención a los estudiantes.					
20	Los directivos demuestran liderazgo en la organización de la institución.					
21	El personal administrativo trabaja en equipo para atender mejor a los estudiantes.					
	Dimensión 5: Control					
22	El personal administrativo atiende con puntualidad y responsabilidad.					
23	Las funciones administrativas se cumplen de manera adecuada.					
24	La atención que reciben los estudiantes es justa y equitativa.					
25	La institución cumple con sus objetivos administrativos en beneficio de los estudiantes.					
26	La institución cumple sus normas internas en la atención a los estudiantes.					
27	La institución supervisa la atención que brinda el personal administrativo.					
28	Los procesos académicos y administrativos se controlan adecuadamente para evitar problemas o demoras.					

Muchas gracias por su participación

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION
Elaborado por: Álvarez y Chancafe (2024)

Considere la siguiente numeración:

5=Totalmente de acuerdo (TA)
4=De acuerdo (DA)
3=Indiferente (I)
2=En desacuerdo (ED)
1=Totalmente en desacuerdo (TD)

N°	ITEMS	Calificación				
		5	4	3	2	1
	Dimensión 1: Fiabilidad					
1	La institución cumple con los plazos establecidos para la atención de trámites académicos y administrativos.					
2	La información brindada por el personal administrativo es clara, precisa y sin errores.					
3	La calidad de la atención administrativa se mantiene de manera constante.					
4	El personal administrativo cumple con los compromisos asumidos con los estudiantes.					
	Dimensión 2: Capacidad de respuesta					
5	La rapidez con la que se atienden mis consultas o solicitudes es adecuada.					
6	El personal administrativo muestra disposición para ayudar cuando lo necesito.					
7	Mis problemas o dudas son resueltos de manera efectiva y oportuna.					
8	Los trámites urgentes reciben atención rápida y eficiente.					
	Dimensión 3: Seguridad					
9	El personal administrativo demuestra conocimientos y habilidades para brindar una atención adecuada.					
10	La institución maneja mi información personal de manera segura y confidencial.					
11	El trato del personal administrativo es respetuoso, amable y cortés.					
12	La comunicación con el personal administrativo es clara y comprensible.					
	Dimensión 4: Empatía					
13	El centro de formación brinda una atención personalizada según mis necesidades como estudiante.					
14	El personal administrativo demuestra interés por comprender y atender mis necesidades específicas.					
15	Existe flexibilidad para ofrecer soluciones adecuadas a las necesidades del estudiante.					
16	Los servicios administrativos son accesibles en cuanto a horarios, ubicación y medios de comunicación.					
	Dimensión 5: Elementos tangibles					

17	El estado de las instalaciones del centro de formación es óptimo en términos de limpieza, orden y comodidad.					
18	La apariencia y presentación del personal administrativo reflejan profesionalismo.					
19	El centro de formación cuenta con los recursos y equipos necesarios para brindar una adecuada atención al estudiante.					
20	La señalización institucional y la claridad de los documentos administrativos facilitan la comprensión de los trámites y servicios.					

Matriz de consistencia

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES DEL CENTRO DE FORMACIÓN PRIVADA AUGUST ESCOFFIER, BARRANCA - 2025					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema General: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025?	Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.	Hipótesis General: H_1: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.	Variable "x" Gestión administrativa	- Planificación - Organización - Coordinación - Dirección - Control	Diseño de la Investigación: Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental La población de estudio estará conformada por 146 estudiantes matriculados durante el año 2025 en el Centro de Formación Privada August Escoffier, ubicado en la provincia de Barranca. La muestra estará constituida por 80 estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, los cuales serán seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando criterios de inclusión y exclusión. Instrumentos: Cuestionarios validados: uno para medir la variable gestión administrativa elaborado por el autor Panduro (2019) y para medir la variable calidad de atención elaborado por los autores Álvarez y Chancafe (2024).
Problemas Específicos: ¿De qué manera la planificación se relaciona con la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025? ¿Cómo la organización se relaciona con la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025? ¿De qué manera la coordinación se relaciona con la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025?	Objetivos Específicos: Identificar la relación entre la planificación y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025. Identificar la relación entre la organización y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025. Identificar la relación entre la coordinación y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025. Identificar la relación entre la dirección y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de	Hipótesis Específicas: H_1: Existe una relación significativa entre la planificación y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025. H_1: Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025. H_1: Existe una relación significativa entre la coordinación y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025. H_1: Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de atención a los estudiantes del Centro	Variable "y" Calidad de atención	- Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles	

¿Cómo la dirección se relaciona con la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025? ¿De qué manera el control se relaciona con la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025?	Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025. Identificar la relación entre el control y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.	de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025. H_1: Existe una relación significativa entre el control y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025.			

Resultados procesados en spss

VARIABLE (x) GESTIÒN ADMINISTRATIVA																												
Nº	**Dimensión 1: Planificación**							**Dimensión 2: Organización**						**Dimensión 3: Coordinación**			**Dimensión 4: Dirección**					**Dimensión 5: Control**							
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28
1	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4
2	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5
3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	3	3	4	5	5	3	4	3	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	5	2
7	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
8	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4
9	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4
10	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4
11	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4

12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
13	4	2	2	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	4
14	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5
15	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	3
16	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2
17	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	5	5	4	3	4
18	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
20	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
21	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4
22	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3
23	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2
24	3	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4
25	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
26	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5
27	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3
28	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5

30	4	3	4	2	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
31	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
32	3	2	4	3	2	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
33	1	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	1	2	3	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2
34	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
35	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1
36	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4
37	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	3	4	3
39	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2
40	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3
42	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
44	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
45	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4
46	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3
47	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	3	3	5	4

48	3	3	3	3	2	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	3
49	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3
50	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3
51	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3
52	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2
53	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5
54	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
55	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
56	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4
57	4	4	4	3	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5
58	5	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	5	5	4
59	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
60	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3
61	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	3	1	3	1	1	2	2	2	2
63	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
64	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4
65	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3

66	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
67	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	5
68	3	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3
69	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5
70	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	5	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
71	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
72	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4
73	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3	2	3	4
74	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
75	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5
76	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
77	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
78	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	3
79	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3
80	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	2	1	3	3	2	3	3

VARIABLE (y) CALIDAD DE ATENCION																			
Dimensión 1: Fiabilidad				Dimensión 2: Capacidad de respuesta				Dimensión 3: Seguridad				Dimensión 4: Empatía				Dimensión 5: Elementos tangibles			
Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	5	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	4	4	3	3
5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	5	5	4	4	2	3
5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	2	4	4	4	5
4	4	4	5	5	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4
2	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3
4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4

4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	2	3
2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	1
4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3	4	5	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5
4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2
3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4
2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4
4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3

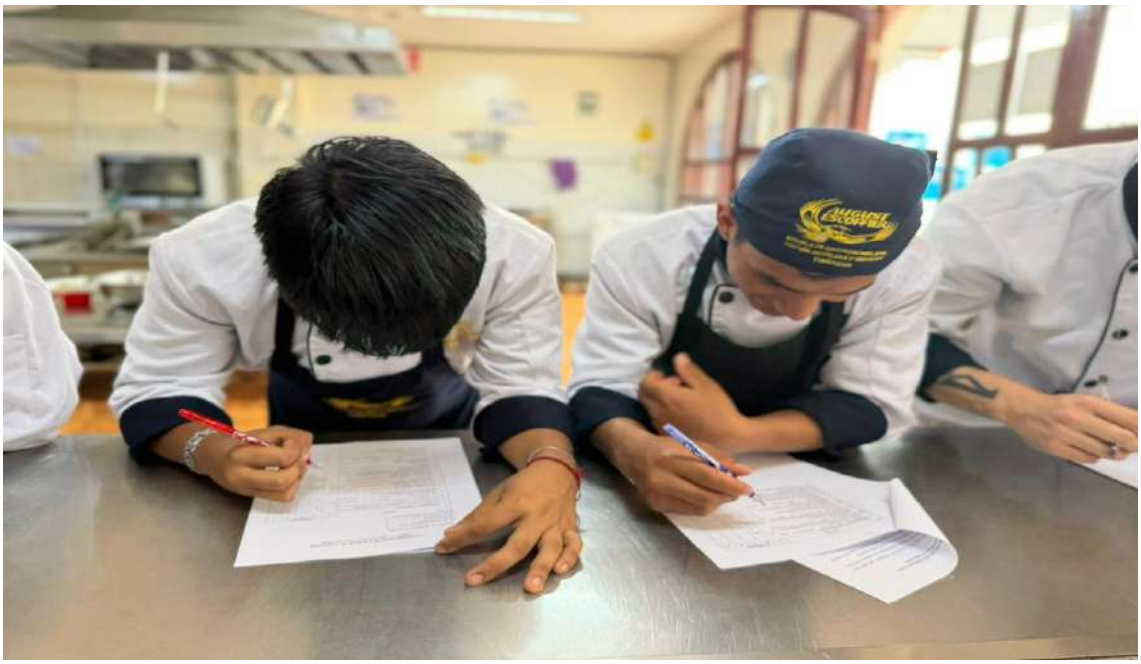
3	1	2	2	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2
3	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	4
2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4
4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	3	2
4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	2
3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4
3	3	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3
3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
3	3	5	3	4	2	4	3	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	5	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4
3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4

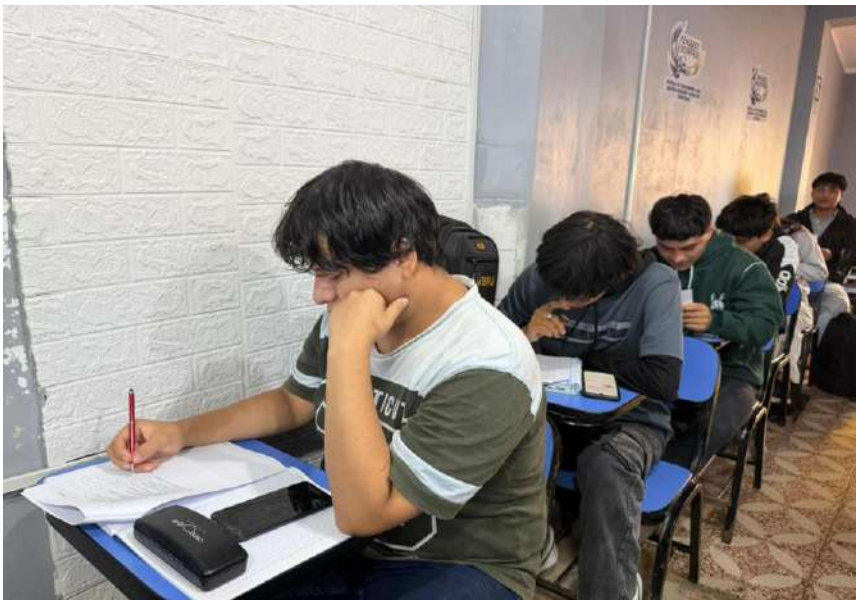
4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4
4	4	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	4	1	3
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	5	3
4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
3	3	3	3	3	5	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	5	3	4	4
4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4

4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3
4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	5	4
5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	5	4	3	4	3
2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3
5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4
5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5
5	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
2	2	2	1	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	3	2	2	1	1	2

Evidencia de aplicación












AUGUST ESCOFFIER
ESCUELA DE GASTRONOMIA, BAR, GESTION HOTELERA Y SERVICIOS TURISTICOS



«Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia»

Huacho, 18 de mayo del 2026

Señor(a)
Director ie. Luis Diaz Salvador
Presente.

ASUNTO: Solicito el apoyo y permiso para la aplicación de mi instrumento (cuestionario) para mi tesis de posgrado en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho

De mi especial consideración:

Por la presente, reciba usted un saludo cordial y a la vez expresarle que estoy desarrollando la tesis denominada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES DEL CENTRO DE FORMACIÓN PRIVADA AUGUST ESCOFFIER, BARRANCA - 2025** para obtener el Grado de Maestra en Gestión Pública en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.

Por lo cual siendo usted la máxima autoridad, le solicito su autorización para la realización de la aplicación del cuestionario que va a contribuir con mi investigación así mismo los resultados de los mismos serán entregados a su digna institución.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración con la investigación y apoyo a la educación.

Muchas gracias.

Atentamente,

SECRETARIA BARRANCA

RECIBI CONFORME 18/05/26 10:00 AM

Edith Gloria Josefina Paredes Rodriguez
Lic.Ciencias de la Comunicación
CRP.00689

M(a) Rosa Albina Sacramento Lázaro
Asesora de Investigación
Docente UNJFSC FSCC
DNU 604
CTSP 9255

C.c.- archivo

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Barranca, 20 de Mayo del 2026

Autorización de uso de información de una institución

Yo, Lic. Luis Díaz Salvador, identificado con DNI N.°43649062, en mi calidad de director del Centro de Formación Privada August Escoffier, ubicado en la provincia de Barranca.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la investigadora Edith Gloria Josefina Paredes Rodríguez, identificada con DNI N.°77094858 para que pueda desarrollar su investigación titulada: "Gestión administrativa y la calidad de atención a los estudiantes del Centro de Formación Privada August Escoffier, Barranca – 2025".

Asimismo, se autoriza la aplicación de los instrumentos de investigación (cuestionarios) y el uso de la información necesaria para el desarrollo del estudio académico.

Atentamente,

CETPRO AUGUST ESCOFFIER

Lic. Luis Alberto Diaz Salvador
DIRECTOR

LIC. LUIS A. DIAZ SALVADOR
DIRECTOR INSTITUCIONAL