



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución
educativa de Guayaquil, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTORA:

Br.Mendoza Romero, Victoria del Pilar (orcid.org/0000-0003-1064-2325)

ASESOR:

Dr. Cherre Antón, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0001-6565-5348)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad de servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

PIURA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico en primer lugar a Dios ya que me brinda vida, salud, entendimiento, fuerza, sabiduría y las capacidades para instruirme y salir adelante frente a cualquier obstáculo que presente la vida.

También va dedicado a mi familia que ha estado apoyándome y creyendo en mis capacidades, depositando su confianza en mí instrucción académica, en lo que estoy logrando, son un aporte incondicional los cuales me han inculcado valores para llegar a construir la persona que soy hoy.

Agradecimiento

Agradezco a Dios sobre todas las cosas ya que el atrasado mi camino y me ha bendecido de muchas maneras, ayudándome alcanzar objetivos propuestos durante mi vida, fortaleciendo mi corazón y espíritu, además de iluminar mi mente y por brindarme a grandes personas las cuales me han brindado apoyo y ayuda que me han ayudado a desenvolverme y salir adelante.

Va dedicado con todo el amor y cariño a mis padres quienes me han apoyado incondicionalmente brindándome consejos los cuales me han brindado seguridad y confianza en mí mismo. También va dedicado a cada uno de los integrantes de mi familia ya que han sido fuente de ayuda moral y han estado ahí cuando lo he necesitado, a mi hijo y esposo que me han alentado a seguir adelante y a mejorar cada día como persona.

Va dirigido a los docentes ya que me han inculcado e impartido conocimiento y me han dotado de un muy buen aprendizaje los cuales me han servido para desenvolverme en mi tesis.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
2.5. Procedimientos	19
2.6. Métodos de análisis de datos.....	20
2.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	33
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Distribución de educadores de una institución educativa de Guayaquil..</i>	17
Tabla 2 <i>Correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio</i>	21
Tabla 3 <i>Nivel de la gestión administrativa</i>	22
Tabla 4 <i>Nivel de Calidad de servicio</i>	22
Tabla 5 <i>Correlación entre la dimensión planificación y la calidad del servicio</i>	24
Tabla 6 <i>Correlación entre la dimensión organización y la calidad del servicio</i>	25
Tabla 7 <i>Correlación entre la dimensión dirección y la calidad del servicio.....</i>	26
Tabla 8 <i>Correlación entre la dimensión control y la calidad del servicio</i>	27

Índice de figuras

Figura 1 <i>Manifestación extractada de investigación</i>	14
Figura 2 <i>Nivel de la gestión administrativa</i>	22
Figura 3 <i>Nivel de la calidad del servicio</i>	23

Resumen

El presente estudio denominado “Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022”, se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil. Presentando un diseño metodológico no experimental de tipo básico y alcance correlacional transversal; presentando una población censal la cual fue de 120 educadores inscritos en planilla de una Institución Educativa de Guayaquil; quienes resolvieron dos cuestionarios como medios de colección de datos. Estos cuestionarios obtuvieron un nivel de confiabilidad según coeficiente Alfa de Cronbach mostraron un coeficiente de 0,942 para el cuestionario de gestión administrativa y 0,979 para el cuestionario calidad de servicio. Los resultados mostraron la presencia de una vinculación ligeramente baja pero significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio docente según $r=0,476$, indicando que la gestión administrativa explica parte del comportamiento de la calidad del servicio educativo en una escuela de Guayaquil. En conclusión, en la medida en que se mejore la gestión administrativa, lo mismo sucederá con la calidad del servicio educativo ofrendado a los educandos de una institución educativa de Guayaquil.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de servicio, planificación, organización, dirección.

Abstract

The present study called "Administrative management and quality of service in an educational institution of Guayaquil, 2022", was carried out with the objective of determining the relationship between administrative management and quality of service in an educational institution of Guayaquil. Presenting a non-experimental methodological design of basic type and transversal correlational scope; presenting a census population which was of 120 educators registered in the payroll of an educational institution of Guayaquil; who solved two questionnaires as means of data collection. These questionnaires obtained a level of reliability according to Cronbach's Alpha coefficient, which showed a coefficient of 0.942 for the administrative management questionnaire and 0.979 for the quality of service questionnaire. The results showed the presence of a slightly low but significant link between administrative management and the quality of the teaching service according to $r=0.476$, indicating that administrative management explains part of the behavior of the quality of the educational service in a school in Guayaquil. In conclusion, as administrative management improves, so does the quality of the educational service offered to the students of an educational institution in Guayaquil.

Keywords: administrative management, quality of service, planning, organization, leadership.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las instituciones educativas se encuentran en constante cambio, como derivado de los nuevos modelos administrativos y educativos; los cuales se orientan a maximizar la excelencia y calidad de la educación, por lo que es imprescindible reforzar la aptitud y actitud de los agentes educativos involucrados en la gestión administrativa de un plantel educativo (Mendoza et al., 2022). Donde esta gestión debe abarcar toda actividad que incluya la participación y contribución de todo el personal que labore en la escuela a fin de alcanzar cabalmente los fines esperados. (Soria et al., 2022)

A nivel internacional según informe de la Unesco sobre la educación, se encontró que muchos docentes en países de Latinoamérica como Colombia, Ecuador, Bolivia y Venezuela no cuentan con la preparación y saberes que les facilite la realización de acciones de carácter administrativo, de liderazgo o incluso gerenciales; por lo que se hizo evidente mejorar la capacidad de gestión de los mismos, a fin de mejorar la cultura y operatividad en los colegios por medio de ambientes favorables, desempeño laboral, óptima gerencia administrativa, rendimiento eficaz de la labor docente y trabajo colaborativo orientado a la excelencia en la calidad educativa (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [Unesco], 2022a); todo esto como un derivado de los nuevos cambios educativos propiciados por el Covid-19; situación que reestructuró la visión administrativa y la calidad del servicio impartida por los educadores en todas partes del mundo (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [Unesco], 2022b). Por otro lado, en Perú se encontraron errores a nivel organizacional inmersos en el área administrativa de colegios nacionales (Fernández, 2021). En Colombia muchos directivos de colegios nacionales y privados, por su formación y trayectoria profesional en el campo educativo, exhibieron carencias en capacidad gerencial y proceso administrativos, saltándose técnicas o uso de controles dejándolos de brazos cruzados al momento de tomar decisiones (Sánchez & Mariño, 2021). En Chile se evidenció un inexistente sistema de control administrativo en los colegios públicos; acarreado en procesos lentos y engorrosos para los educandos y padres (Retamal & Gairín, 2020). Todos estos desatinos propiciaron que la calidad del servicio educativo se

viera seriamente diezmada en los primeros meses de educación virtual, los cuales hasta la fecha aún no han sido corregidos en su totalidad.

A nivel nacional, el Ministerio de Educación ecuatoriano, manifestó la incursión en nuevas medidas en cuanto a estándares de calidad, derivados de propuestas pedagógicas y ajustes curriculares que se implementaron para potenciar la gestión administrativa y pedagógica como contramedida para no perder la calidad del servicio educativo tras el traslado de la educación a la virtualidad; todo esto con la finalidad de conocer, analizar y mejorar el proceso de conocimiento del educando y encaminarse en la dirección idónea para resolver y administrar problemas; debiendo precisar que esta perspectiva aún no se ha concretado en todos los colegios del país. (Rodríguez et al., 2022)

En una institución educativa de Guayaquil, se observó una degeneración en la calidad del servicio la cual provocó una deserción de educandos en los últimos 4 años, según registro de retiro de alumnos; debiendo precisar que la calidad educativa se ha visto reducida desde las clases virtuales y su regreso a las aulas, esto propiciado por el desconocimiento de técnicas administrativas en los docentes y personal administrativo; situación que ha ocasionado problemas de organización y coordinación al momento de desarrollar actividades, inestabilidad en relaciones laborales, inexistente aportes en la resolución de conflictos, etc. Las dificultades en los educadores para gestionar su labor a nivel administrativo han propiciado un sobre esfuerzo en estos, impactando directamente en la ya debilitada calidad del servicio educativo. Situación acrecentada por los cambios tecnológicos implementados en la gestión pedagógica y administrativa, como medidas para mantener la continuidad de la educación post Covid. De la situación problemática antes mencionada se dio pie al problema de investigación siguiente: ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022?

Asimismo, el estudio ostentó una justificación teórica bajo el hecho de que se abordó la problemática vinculada a la gestión administrativa y calidad del servicio por medio del análisis teórico de otros autores y teorías como la teoría de la gestión administrativa y la del rendimiento percibido, información la cual permitió la

elaboración de acepciones frescas fruto de teorías pasadas más la problemática derivada de las necesidades actuales de los educandos y educadores.

A nivel metodológico el estudio contribuyó con el diseño de dos nuevos instrumentos para la medición del comportamiento de las variables de estudio, dispositivos que se vertebraron como un derivado de las necesidades actuales de los educandos, por ende, facilitaron la colección de información más precisa y acorde a la coyuntura actual, la cual fue de gran valor y relevancia para la toma de decisiones en pro de la problemática observada.

Por último, presentó relevancia práctica, ya que la información alcanzada será de suma importancia para la institución educativa objeto de estudio; así como para la comuna ecuatoriana ya que por medio de los datos alcanzados podrá mejorar situaciones similares que se pudiesen presentar en otras instituciones o puede servir de base para otras investigaciones que guarden relación con el tema estudiado.

En cuanto al objetivo de la investigación, este fue Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022. Del cual nacieron los siguientes objetivos específicos: O_{E1}: Diagnosticar el nivel de gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022; O_{E2}: Identificar la relación entre la dimensión planificación y la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022; O_{E3}: Establecer la relación entre la dimensión organización y la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022; O_{E4}: Analizar la relación entre la dimensión dirección y la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022 y O_{E5}: Establecer la relación entre la dimensión control y la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.

Por último, la hipótesis planteada para el estudio fue La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentarán tanto trabajos previos de interés para el tema de estudio; así como acepciones y teorías epistemológicas que conectan con las variables de estudio. En tal sentido, se iniciará por mencionar los trabajos internacionales y nacionales más resaltantes y considerados de interés para el estudio, empezando con el aporte de:

Perez et al. (2022) con su artículo sobre gestión administrativa y calidad del servicio, el mismo que se llevó a cabo con el fin de determinar los acercamientos teóricos y sistemáticos de la gestión administrativa y la calidad de servicio. Para efectos del estudio, este presentó un enfoque cuantitativo y su diseño fue no experimental de tipo básico y alcance descriptivo/correlacional. Donde se empleó como muestra 30 artículos presentados durante los años 2010-2021 en las bases de datos: Google Scholar, : Scielo, Redalyc y Dialnet. Tras analizar los hallazgos se pudo colegir que la gestión administrativa se enmarca como un baluarte irremplazable para el crecimiento de cualquier institución educativa, teniendo como bases las extensiones administrativas: organización, planificación, control y dirección; los cuales al ser abordados correctamente tanto por el personal directivo como docente incurre en una mejora sustancial de la calidad del servicio educativo ofrendado por el plantel y los agentes educativos; siendo que estos al no ser partícipes de la gestión administrativa generan indirectamente situaciones que colisionan en la calidad del servicio. El estudio es de interés debido a que nos muestra por medio de un análisis documental como la gestión administrativa en una escuela juega un papel primordial al momento de controlar la calidad del servicio, sugiriendo que una saludable gestión administrativa favorece todos los ámbitos de acción en una institución educativa.

Ticlla (2022) con su proyecto de tesis sobre gestión administrativa y liderazgo. El cual se hizo con la meta de determinar la correspondencia entre gestión administrativa y el liderazgo durante la pandemia en el colegio N° 1236 A.B.L. Para la realización del estudio, el enfoque empleado fue cuantitativo con diseño no experimental de tipo básico y alcance correlacional/explicativo. De igual manera, contó con una muestra misma que se instauró en 75 individuos entre personal docente y administrativo quienes contestaron dos dispositivos (cuestionarios) de colección de información. El autor tras estudiar los hallazgos del estudio pudo

ultimar que un 41,3% de los encuestados consideró que la gestión administrativa era aceptable, en tanto que un 28% la vió como buena; por otro lado la calidad del servicio según el 42,7% de los encuestados se encontró en un nivel regular y sólo un 25,3% la consideró como buena, debiendo precisar que un 32% la vio como deficiente. Por último se comprobó la existencia de una vinculación fuerte y positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio respaldado por un coeficiente de correlación de $Rho=0,787$ con una $Sig.=0,000$ lo cual indicó que a medida que mejora la gestión administrativa lo mismo sucederá con la calidad del servicio ofrendado en el plantel. El estudio presenta una gran importancia dado que exhibe un alto índice de sinergia entre las variables de estudio a la vez que nos muestra la perspectiva de los educandos quienes consideran que tanto la gestión administrativa como la calidad del servicio no se encuentran en su mejor momento por lo que fue preciso sugerir estrategias de mejora para poder sobrellevar los datos alcanzados.

Lino & Luján (2022) con su artículo sobre mejoras en la gestión administrativa. El cual se elaboró con el fin de diseñar un sistema de control para mejorar la gestión administrativa de planteles educativos de Salinas. El estudio respondió a un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental de tipo básico y alcance proyectivo. De igual manera, contó con una muestra misma que se instauró en 131 individuos entre docentes y administrativos quienes contestaron dos dispositivos (cuestionarios). Los autores tras estudiar los hallazgos del estudio pudo ultimar que el sistema de control mostró errores en cuanto al desarrollo de la gestión administrativa; donde el 62,6% de los encuestados la vio como baja a causa de mala forma de ingresar y manejar la información; debiendo precisar que el sistema de control automatizado también mostró errores debido al desconocimiento del manejo del mismo, donde el 78,1% alegó presentar dificultades al momento de ingresar la información de sus cursos, por lo que fue de consideración mejorar la plataforma del sistema de control a fin de que los problemas en la gestión administrativa se aminoren mientras se brindaba las capacitaciones del caso al personal docente y administrativo. Este estudio presenta una gran relevancia ya que nos pone de manifiesto cómo una ineficiente gestión administrativa ralentiza todos los procesos que se dan en un plantel educativo, los cuales llegan a afectar la calidad del servicio que presta la institución.

Brio (2021) en su estudio referido a la gestión administrativa y la calidad del servicio. El mismo desarrolló su estudio con la finalidad de definir la correlación entre la Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en los colegios de las REI-SJL. El estudio contó con un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental de tipo básico y alcance correlacional-explicativo. De la misma manera, contó con una muestra misma que se instauró en 52 directivos de los colegios públicos de San Juan de Lurigancho quienes contestaron dos cuestionarios. Los autores tras estudiar los hallazgos del estudio pudo ultimar que se observó la presencia de una vinculación entre ambas variables analizadas; ostentando un coeficiente de correlación de Pearson el cual fue de 0,495 con una Sig.=0,000; precisando que el coeficiente de determinación mostró que la gestión administrativa explicaba el 24,5% de la calidad del servicio; además, se encontró que las dimensiones planificación, y organización pertenecientes a la gestión administrativa se vincularon con la calidad de servicio donde las dimensiones control y dirección no mostraron vínculo alguno con la calidad del servicio. El estudio fue relevante puesto que nos mostró otro punto de vista donde las variables de estudio presentaron nula relación baja lo cual indicó que existen otros factores que pueden influenciar el comportamiento de la calidad de servicio y por consiguiente, también la gestión administrativa en un plantel educativo.

Gonzales (2021) con su estudio referido a la gestión administrativa y la calidad del servicio. Mismo que desarrolló su tema con el fin de determinar el vínculo entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. La investigación contó con un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental de tipo básico y alcance correlacional-explicativo. Además, contó con una muestra misma que se instauró en 38 educadores de niveles inicial, primaria y secundaria; quienes contestaron dos dispositivos (cuestionarios). Los resultados mostraron una correlación considerable entre ambas variables de estudio según $Rho = 0,816$ el que presentó una Sig.=0,01<0,05. Ante esto el autor después de cotejar los hallazgos del estudio pudo despenar que el 71,1% de los encuestados manifestó que la gestión educativa presentaba un nivel regular, en tanto que la calidad de servicio en mayor parte la percibieron como regular según el 71% de los encuestados; asimismo, un 21,1% la percibió como buena y sólo un 7,9% como muy mala. De igual forma, se encontró. Datos que mostraron que mejorar la gestión administrativa propiciaría la mejora en

la calidad del servicio brindado por los educadores. El estudio fue de relevancia ya que nos mostró que tanto el nivel de gestión administrativa como el de calidad de servicio se ubicaron a un nivel intermedio lo cual concuerda con los datos exhibidos en la problemática de la institución de estudio donde se contró una problemática similar a la presentada por el estudio.

Aguas (2020) con su tema sobre gestión administrativa y calidad del servicio. El cual tuvo por meta determinar si la gestión administrativa mejora la calidad de servicio docente en un colegio de Guayaquil. El estudio contó con un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental de tipo básico y alcance correlacional-explicativo. De igual manera, contó con una muestra misma que se instauró en 55 educadores de un plantel educativo, quienes contestaron dos dispositivos (cuestionarios). Los resultados mostraron que la gestión administrativa guarda estrecha relación con la calidad del servicio según $Rho=0,874$ con una $Sig.=0,000<0,05$ lo cual sugirió que a medida que se mejore la gestión administrativa de los docentes, lo mismo sucederá con la calidad del servicio brindado por estos. El autor después de cotejar los hallazgos del estudio pudo encontrar que el nivel de gestión administrativa se encontró en un término medio y alto según el 54% y 23,8% de los educadores, mientras que la calidad del servicio se ubicó en un nivel alto según el 37,4% de los educadores y otro grupo (41,1%) la consideró como regular. El estudio fue de importancia ya que mostró no sólo el comportamiento de ambas variables el cual en su mayoría se enmarco en un nivel regular por lo que es de consideración implementar estrategias de mejorar para superar dichos índices; a al vez que se evidenció un nivel de vinculación fuerte entre las variables de estudio por lo que mejorar una de estas implicara una mejora en la otra variable.

Ramos (2020) con su trabajo investigativo sobre calidad de servicio y la gestión administrativa. Teniendo por objetivo establecer la relación presente entre la calidad de servicio y la gestión administrativa en colegio del Cantón Valencia los Rios. El estudio respondió a un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo básico y alcance correlacional-explicativo. Adicionalmente, contó con una muestra misma que se instauró en 129 educadores de un plantel educativo, quienes contestaron dos dispositivos (cuestionarios electrónicos). Por otro lado, los resultados mostraron que la calidad del servicio se vinculaba significativamente con

la gestión administrativa según $Rho=0,730$ el cual tuvo una $Sig.=0,04<0,05$; datos que dejaron que ver una mejora en la Calidad del servicio generará lo mismo en la gestión administrativa del plantel estudiado. El autor después de cotejar los hallazgos del estudio pudo despenar que el 70,1% de los participantes de la encuesta manifestó que cuando la calidad del servicio era buena también la gestión administrativa lo fue, mientras que un 29,9% alegó que se encontraba a un nivel regular. El estudio fue de importancia ya que nos mostró como la armonía entre ambas variables de estudio trajo consigo una mejora en los fines de cada una, por ende, mejorar la calidad de servicio impactara positivamente sobre la gestión administrativa perpetrada por los educadores optimizando las clases impartidas por estos.

En cuanto a teorías de la gestión administrativa fue de interés hacer mención de la teoría de la administración científica cuyo mejor representante fue Taylor, la cual alega que toda gestión por parte del personal de una entidad tiene sus bases en procesos científicos en donde para gestionar eficientemente, es preciso coordinar, planear, controlar, dirigir y organizar, para lo cual el docente u otro personal de tipo administrativo debe mostrar autoridad, ser capaz de dividir el trabajo, ser disciplinado, trabajar con equidad y sobre todo mantener al equipo de trabajo bajo una comunidad donde todos trabajen en sintonía en función a un plan de trabajo preconcebido y acatado cabalmente, a fin de alcanzar las metas esperadas por la organización. (Martín, 2019)

Según Thompson, la teoría de rendimiento general percibido se asemeja con las exigencias del educador y no directamente con las de la escuela derivadas de una excelente o pésima gestión administrativa, y la mirada del efecto contemplado dentro del alumno después de recibir las lecciones proporcionadas a través del instructor, pendiendo de la observación de este, algunas veces lo que el educador ve no siempre se asemeja con la realidad o verdad, de lejos es visto por la opinión dada por medio de los cientos de estudiantes que impacta en la calidad de servicio instructivo del educador ya sea de forma indirecta o directa lo cual se guarda estrecha vinculación con el tipo de gestión administrativa que el docente lleve a cabo en su diario accionar, debido a esto, la calidad del servicio se delimitará en

función a la percepción del educador, el educando y personal que evalúe la función docente. (Thompson, 2005)

Thompson, también nos habla acerca de la teoría de las expectativas, la que nos dice que se diagnostica con el resultado final que el docente desea conseguir de un control administrativo adecuado, hay ocasiones en donde la calidad del servicio prestado excede lo esperado por ofrecer al estudiante por lo que es preciso supervisar constantemente a fin de mantener los índices de satisfacción y eficacia del servicio brindado por el docente, por lo que para una gestión administrativa precisa, "la expectativa" del educador consiste en: (a) La fe que pone dentro del plan organizativo de la entidad de instrucción; (b) La expectativa derivada de otras entidades de instrucción y (c) El deseo que se diagnostica con lo que el instructor espera y el interés en mejorar el servicio mientras pule sus habilidades académicas. (Thompson, 2005)

La gestión administrativa puede ser entendida como los movimientos realizados a través de los gestores que manejan una gran área organizativa. Es un tipo de experiencia por excelencia, que puede vincular la información y la acción, la moral y la eficiencia, la política y la administración dentro del procedimiento de mejora continua de la práctica instructiva; descubrir y utilizar todas las alternativas; y tomar la innovación continua como un método sistemático. (Chiavenato, 2006)

Vivas et al. (2020) sostienen que la gestión administrativa hace referencia a la capacidad de utilizar activamente recursos pertenecientes a toda la jerarquía del plantel educativo con el motivo de cumplir las metas de un escenario institucional. Por otro lado, Tejada & Coaquira (2022) definen que la gestión administrativa comprende la disposición y diseño de obligaciones educativas con inteligencia, para lo cual se da prioridad a la planificación, orientación, orden y gestión orientada a alcanzar la optimización del método de gestión.

Sumado a ello Rodríguez et al. (2022) la consideran como la elaboración de planes y coordinación de todas las fuentes que debe tener una organización para adquirir logros y consecución de metas en el grado institucional. Riffo (2019) sugiere que cada una de las gestiones administrativas es un sistema compuesto por acciones que se planifican, preparan, dirigen, terminan y controlan basándose totalmente en las funciones del uso de personal y recursos diversos.

La gestión administrativa se concreta como la dirección de todas las áreas útiles con base en técnicas gerenciales a partir de ideas en las que prevalece el pragmatismo (Becerra, 2022). Hoy en día es toda una especialización para las prácticas administrativas que mezcla las finanzas, la publicidad (marketing), el control de la producción y la administración de los activos humanos, y debe su advenimiento al visionario Fayol que aportó los conceptos más reconocidos de la administración (Corimanya, 2020)

De acuerdo con Bao et al. (2020), quienes alegan que la gestión administrativa tiene inmersa cierto nivel de arte, implicando direccionar haciendo planes, controlando, orientar y orquestando a través de una gama de acciones realizadas por los docentes y miembros del personal administrativo con el motivo de lograr las metas y objetivos montados mientras colaboran activamente dentro de la organización.

Estos factores, externos e internos, coexisten, se interrelacionan y se expresan de manera activa, en la que es posible diferenciar y agrupar formas de actuar en función de su naturaleza. Así, podemos ver actividades con un carácter curricular individual, gestión a nivel comunitario y estrategias organizativas (Misad et al., 2022). Esta distinción consiente ver que, en los planteles educativos y sus estrategias de administración, existen escalas únicas de acciones o planes que se complementan entre sí. (Checa, 2022)

Toda gestión administrativa tiene que ajustarse a premisas de oportunidad, máxima minimización gastos generados y tratar de preservar y proteger la seguridad de la institución. (Zambrano, 2017)

En cuanto a las dimensiones de la gestión educativa Chiavenato (2006) propuso las siguientes: Dimensión planificación, se describe como el sistema de lo que se prevé dentro del futuro para la escuela, a través de la propuesta de alternativas de acción, como se evalúan y la definición de los mecanismos que permitan alcanzar los objetivos instituidos, también considera la evaluación para determinar la designación de los bienes monetarios y de recursos humanos necesarios a fin de garantizar una gestión eficiente.

Dimensión organización, podría entenderse la tarea a desarrollar, a través del fraccionamiento y la distribución del trabajo entre los sujetos que lo realizarán (Chiavenato, 2006). Además, incluye la delimitación de las relaciones que presentan los empleados dentro de la empresa y la distribución de las obligaciones si se quiere alcanzar los objetivos con eficacia (Ávila, 2011). Dimensión dirección, que se describe como el esfuerzo del hombre o la mujer o el grupo para direccionar los recursos humanos que conforman una entidad en el logro de sus fines con éxito. Villalobos (2017) precisa que dirigir una entidad es asegurarse de que cada uno de sus participantes se proponga alcanzar las metas vinculadas a los proyectos establecidos por el empleador. Y en cuanto a la dimensión control, Chiavenato (2006) afirma que el control se refiere a la medición - evaluación de los hallazgos para localizar, prever y remediar los errores, de manera que se puedan optimizar los procedimientos. En palabras de Llamoctanta y Dafve (2018) el control incluye la aparición de acciones para asegurarse de que cada uno de los procedimientos se realice de acuerdo con los planes establecidos.

Pasando a Herrera (2020), este conceptualiza la calidad del servicio como la forma de emocionar (satisfacer) a las partes involucradas dentro del plantel educativo llámense profesorado, directivos, equipo administrativo, alumnos representantes de estos; esta primera clase de servicio se aprecia claramente dentro del accionar académico que se proporciona a los alumnos, en las relaciones interpersonales y dentro de la comunicación efectiva que existe dentro de la entidad.

Es por ello que la calidad en el sistema social juega una posición totalmente crítica, en razón de que es de lejos el propósito del desarrollo en los países, por eso es importante que todas las personas cumplan con el derecho a tener una formación académica de primer nivel, provocando en los individuos las ganas de superación constantes. (Alfonso y Curahua, 2022)

Acorde a los autores Silva et al. (2021) conceptualizan la calidad de servicio como la forma en que el educador alcanza un nivel óptimo de enseñanza por medio de la utilización de estrategias y procedimientos que potenciar su accionar educativo trayendo consigo un crecimiento exponencial en las enseñanzas

brindadas a sus educandos lo cual se percibe de forma directa en el récord académico de los mismos y en la satisfacción de sus padres y personal directivo que gerencia el plantel educativo.

La calidad del servicio es la idoneidad de su uso, que se consigue mediante la idoneidad del diseño del producto y el grado de conformidad del mismo con el diseño previamente estructurado (Demarquet y Chedraui, 2022). Asimismo, tiene que ser distintivo que la calidad tiene que ser pre concebida, inspeccionada y perfeccionada, sin perder de vista el coste de la misma. (Quiroz, 2020)

García (2022) delimita la calidad de servicio como la agrupación de rasgos de un servicio o producto que le permiten satisfacer una necesidad de índole educacional. Bajo esta premisa, se puede inferir que la calidad de un servicio no se describe como una ponderación de máximos y mínimos beneficios brindados, sino que, la calidad implica o hace referencia al potencial del servicio o bien para satisfacer cabalmente una necesidad descrita.

Desde otra perspectiva Kotler & Keller (2006) perfilan la calidad del servicio como las propiedades o particularidades específicas de un producto o servicio, que están orientados a cumplir los requerimientos de los consumidores o usuarios quienes los demandan. Asimismo, la calidad del servicio puede ser visible como un conjunto de técnicas y normativas legales, teóricas, metodológicas, de servicio e infraestructurales proporcionadas por el plantel educativo de manera efectiva y eficaz a sujetos pertenecientes a una comunidad educativa y la comunidad en general. (Vera et al., 2022)

Ojeda (2011) relaciona la calidad del servicio con la atención ofrendada por medio del esfuerzo del educador, así como la ayuda de todos los artilugios disponibles utilizados en la escuela con suficiente habilidad, lo que configura un sistema cuyo cese es la aspiración de aprobación o calificación del beneficiario del servicio.

Por otro lado, la calidad de un servicio es la cualificación cautelar obtenida por una determinada prestación temporal tras beneficiar satisfactoriamente a un público en particular (Macías & Martínez, 2022).

Cervantes (2018) ve la calidad del servicio como aquella evaluación sensible tras el suministro de una determinada prestación con la que se demuestra su eficacia, además de su nivel de seguridad.

Para Vergiú (2021) la calidad del servicio es un valor delicado como última apreciación después de acceder a un servicio, es de lejos la forma en que se experimenta finalmente el deber y el compromiso de una prestación.

En referencia a las dimensiones de la calidad del servicio Kotler & Keller (2006) consideró las consiguientes: Dimensión Fiabilidad, que afirma que es la vinculación más próxima a los clientes del servicio, evidenciándose la aprobación o el rechazo que el usuario suministra a la a la prestación adquirida. Una idea clave es “confianza”, que se gana si se eliminan problemas u obstáculos; mejorando la prestación adquiriendo confianza, fidelizando los usuarios con respecto al servicio ofrendado, por lo tanto, es primordial mejorar constantemente. (Castillo, 2005)

Dimensión Capacidad de respuesta, constituye la capacidad de apresurarse a cumplir, responder, levantar, dar una explicación o detalles; en resumen, es la reacción para cumplir con las soluciones demandadas a la menor situación por parte de los usuarios. Se requiere como circunstancia básica tener la voluntad, con la aptitud desinteresada de visitar al beneficiario del servicio y ofrecerle una prestación de calidad (Kotler & Keller, 2006).

Dimensión Seguridad, es la guía que certifica el bienestar del usuario, es el aval de que el servicio educativo fue detallado y activo, basándose en garantizar el servicio mientras este es entregado (Kotler & Keller, 2006). Al suministrar seguridad esta es percibida por los usuarios en vista de que ellos valoran un servicio seguro, manteniéndose alejados de riesgos que pueden afectarlos, como resultado sienten la garantía. (Conde y Quilambaqui, 2013)

Dimensión Empatía, se refiere a la conexión entre la escuela y el consumidor (alumno) a partir del conocimiento que se genera en la atención brindada, implica hacer sentir único al educando o usuario, por eso un rasgo empático es el nivel de exclusividad que pudiese experimentar el educando (Kotler & Keller, 2006).

Dimensión Elementos tangibles, que se basan totalmente en la prueba de hecho, los que hipervinculan la accesibilidad con la infraestructura del plantel, con la totalidad de trabajadores en él, con todo el dispositivo utilizado o herramientas de comunicación (Kotler & Keller, 2006). Viene a ser el equipamiento físico que los usuarios ven cuando solicitan un servicio, incluye lo progresivo, limpio, moderno, cómodo, limpio, etc. (Córdova, 2020)

III. METODOLOGÍA

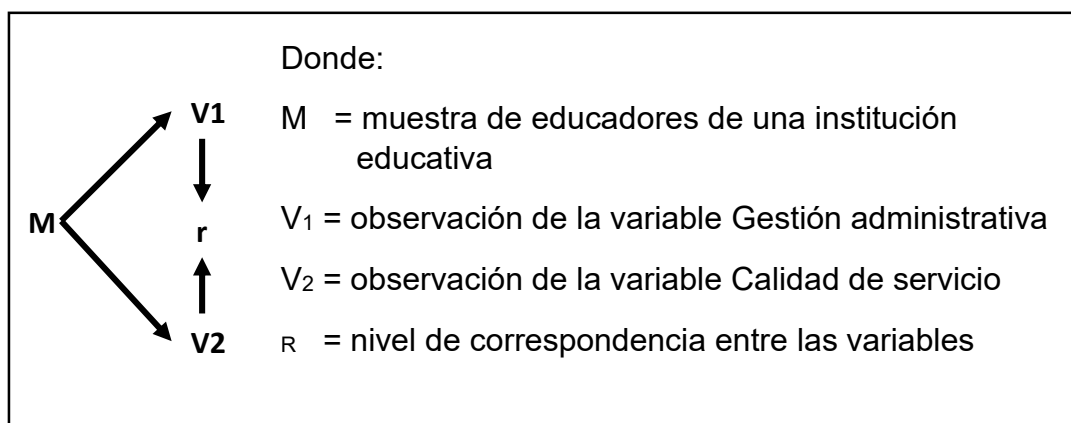
3.1. Tipo y Diseño de investigación

La forma de la investigación responde a la simple o básica debido a que dentro del estudio sólo se observó las variables sin dar relevancia a su implicación práctica (Concytec, 2018). El estudio siguió un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental dada a la realidad de que es un estudio que se ha realizado sin la alteración premeditada de las variables a ilustrar observando los fenómenos y variaciones de las variables en su entorno normal siendo únicamente observadas comentando lo encontrado (Arias y Covinos, 2021); fue transversal dado que los registros de datos acopiados y la resolución del estudio se han agrupado en un solo momento y tiempo. El estudio fue correlacional debido a que su razón de ser es dejar en claro la existencia o no de una correspondencia entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio. (Hernández et al., 2013)

Cuya representación esquemática fue:

Figura 1

Manifestación extractada de investigación



Nota: Recreación del autor.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual: La gestión administrativa puede ser entendida como los movimientos realizados a través de los gestores que manejan una gran área organizativa. Es un tipo de experiencia por excelencia, que puede vincular la información y la acción, la moral y la eficiencia, la política y la administración dentro del procedimiento de mejora continua de la práctica instructiva; descubrir y utilizar todas las alternativas; y tomar la innovación continua como un método sistemático. (Chiavenato, 2006)

Definición operacional: La relevancia de la gestión administrativa radica en adecuar a la organización y habilitarla para actuar, pero de forma temprana, tomando en cuenta todos los recursos y métodos necesarios a fin de alcanzar sus objetivos y reducir las repercusiones negativas o posibles dificultades.

En cuanto a las dimensiones de la gestión educativa Chiavenato (2006) propuso las siguientes: Dimensión planificación, se describe como el sistema de lo que se prevé dentro del futuro para la escuela, a través de la propuesta de alternativas de acción, como se evalúan y la definición de los mecanismos que permitan alcanzar los objetivos instituidos, también considera la evaluación para determinar la designación de los bienes monetarios y de recursos humanos necesarios a fin de garantizar una gestión eficiente.

Dimensión organización, podría entenderse la tarea a desarrollar, a través del fraccionamiento y la distribución del trabajo entre los sujetos que lo realizarán (Chiavenato, 2006). Además, incluye la delimitación de las relaciones entre los empleados dentro de la empresa y la distribución de las obligaciones si se quiere alcanzar los objetivos con eficacia (Ávila, 2011). Dimensión dirección, que se describe como el esfuerzo del hombre o la mujer o el grupo para direccionar los recursos humanos que conforman una entidad en el logro de sus fines con éxito. Villalobos (2017) precisa que dirigir una entidad es asegurarse de que cada uno de sus participantes se proponga alcanzar las metas vinculadas a los proyectos

establecidos por el empleador. Y en cuanto a la dimensión control, Chiavenato (2006) afirma que el control se refiere a la medición - evaluación de los hallazgos para localizar, prever y remediar los errores, de manera que se puedan optimizar los procedimientos.

Escala de medición: Ordinal contando con cinco opciones de respuesta de oscilaron desde nunca a siempre

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: Kotler & Keller (2006) perfilan la calidad del servicio como las propiedades o particularidades específicas de un producto o servicio, que están orientados a complacer los requerimientos de los consumidores o usuarios quienes los demandan.

Definición operacional: Comprende un grupo de planificaciones y métodos que velan por la mejora del servicio al cliente, el secreto para dicho soporte radica en el establecimiento de relaciones y un entorno positivo, cordial y amistoso, que asegure a los usuarios quedar con una opinión positiva.

En referencia a las dimensiones de la calidad del servicio Kotler & Keller (2006) consideró las consiguientes: Dimensión Fiabilidad, que afirma que es la vinculación más próxima a los clientes del servicio, evidenciándose la aprobación o el rechazo que el usuario suministra a la a la prestación adquirida.

Dimensión Capacidad de respuesta, constituye la capacidad de apresurarse a cumplir, responder, levantar, dar una explicación o detalles; en resumen, es la reacción para cumplir con las soluciones demandadas a la menor situación por parte de los usuarios. Se requiere como circunstancia básica tener la voluntad, con la aptitud desinteresada de visitar al beneficiario del servicio y ofrecerle una prestación de calidad (Kotler & Keller, 2006).

Dimensión Seguridad, es la guía que certifica el bienestar del usuario, es el aval de que el servicio educativo fue detallado y activo, basándose en garantizar el servicio mientras este es entregado (Kotler & Keller, 2006).

Dimensión Empatía, se refiere a la conexión entre la escuela y el consumidor (alumno) a partir del conocimiento que se genera en la atención brindada, implica hacer sentir único al educando o usuario, por eso un rasgo empático es el nivel de exclusividad que pudiese experimentar el educando (Kotler & Keller, 2006).

Dimensión Elementos tangibles, que se basan totalmente en la prueba de hecho, los que hipervinculan la accesibilidad con la infraestructura del plantel, con la totalidad de trabajadores en él, con todo el dispositivo utilizado o herramientas de comunicación (Kotler & Keller, 2006).

Escala de medición: Ordinal, la cual tuvo cinco variedades de respuesta que fueron desde muy malo hasta muy bueno.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población es un grupo de individuos los cuales comparten son tipologías en común como derivado de una situación específica a evaluar; incluyendo todos los instrumentos de evaluación de los cuales se extrae la muestra de los cuales se generalizan resultados. (Corbetta, 2007)

Después de lo descrito, cabe indicar que el tamaño de la población ascendió a la totalidad de educadores inscritos en planilla de una Institución Educativa de Guayaquil durante el periodo académico 2022-2.

Tabla 1

Distribución de educadores de una institución educativa de Guayaquil

Grados	Nº Educandos	%
5 ^{to}	40	33,33%
6 ^{to}	40	33,33%
7 ^{mo}	40	33,34%
Total	120	100.00

Nota: Elaboración del autor.

Criterios de Inclusión: Educadores que accedieron a desarrollar los cuestionarios del estudio y Educadores que se encuentren con un contrato de trabajo vigente al momento del desarrollo del estudio.

Criterios de Exclusión: Educadores quienes no hayan asistido el día del desarrollo de los cuestionarios y educadores que hayan pedido permiso por motivos de salud.

Muestra: La cual es considerada como una parte del total de la población, convirtiéndose estos miembros en los representantes del total de individuos seleccionados debido a que se le complica al investigador estudiar la población total (Arias et al., 2016). Cabe precisar que para el desarrollo del estudio fue tomado como muestra el total de la población, pues esta resultó ser pequeña, en tal sentido, se utilizó una población de tipo censal, lo cual quiere decir que la muestra es equiparable al total de la población.

Muestreo: El estudio contó con una población censal, es decir el tamaño de la población fue el mismo que el de la muestra por lo que no se empleó ninguna variedad de muestreo para el establecimiento de la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: La Encuesta, en la que Tamayo (2003) colige que estas "estrategias" son utilizadas en los estudios y se conocen como técnicas las cuales son exhaustivamente establecidas donde mediante su empleo, consienten al investigador a recopilar información relativa a la observación que se realiza. Para el perfeccionamiento del estudio se tomó en cuenta el método de la encuesta, a través del cual es posible instaurar una conexión con los sujetos a estudiar gracias a un instrumento trazado y estructurado a partir de la idea de los indicadores delimitados de un análisis teórico para su aplicación a profesores de un grupo educativo de Guayaquil.

Instrumentos: El Cuestionario, donde en referencia al cuestionario, Levin y Rubin (2008) rotulan que es un conjunto de interrogantes los cuales pueden ser estructurados para acumular datos relacionados con una o más variables a examinar; contemplando su utilización en estudios cuantitativos. Por lo anterior, se optó por el cuestionario como dispositivo de recabación de registros cuantitativos

dentro del estudio, donde se aplicaron preguntas tanto a la variable de gestión administrativa como para la de calidad del servicio.

Validez: Para la validación, se convocó el criterio del "juicio de expertos" por medio de 3 profesionales concernientes al área de la observación, quienes, después de su completa revisión, confiaron en que los dispositivos presentados representan fehacientemente el contenido de las variables involucradas dentro de la observación. Con base en su experiencia, esos especialistas manifestaron su preferencia en cuanto al contexto del dispositivo utilizado; expresando su satisfacción con la composición, diseño y relación de las interrogantes con las dimensiones e indicadores de variables estudiadas; garantizando de esta manera el enlace con los objetivos premeditados y posteriormente los cuestionarios fueron suministrados a los sujetos delimitados para el estudio.

Confiabilidad: En palabras de Wallace, Shorten y Russel (2018) el término fiabilidad (o confiabilidad) hace referencia a la precisión con la que un instrumento de medición computa lo que debe cuantificar. Para la aplicación de los dispositivos esbozados, se hizo importante instituir la fiabilidad del cuestionario a presentar. Para efectos del estudio, su fiabilidad se justipreció a través del coeficiente alfa de Cronbach, coeficiente que consiente comprender la intensidad de la afiliación entre un grupo específico de ítems. Este criterio se destinó a las dos variables dimensionadas y se trabajaron para evaluar cada uno de los cuestionarios; el cálculo de este valor se basó fundamentalmente en sujetos con características similares a la muestra, conformado por 15 educadores (prueba piloto), cuyos resultados mostraron un coeficiente de 0,942 para el cuestionario de gestión administrativa y 0,979 para el cuestionario calidad de servicio. Estas cifras se enmarcaron en un parámetro de fiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad de cada dispositivo.

3.5. Procedimientos

Para las funciones del estudio, primero se obtuvo el permiso para la utilidad de los dispositivos por parte del director de la escuela, tras lo cual se realizó un análisis teórico/documental, que dio lugar a la elaboración de cuestionarios de tamaño, uno para cada variable. De igual manera, dichos cuestionarios se crearon a través del

aplicativo de formularios de Google (Google forms), de la que se extrajo un enlace y se envió a los profesores, precisando que en primera instancia se envió a quince profesores con singularidades similares a las de la muestra, esta base de datos será procesada a través del programa SPSS v25 para calcular la fiabilidad de los dispositivos de medición, y al final se proporcionará a toda la muestra una buena manera de extraer una nueva base de datos de la cual pueden ser extraídos los resultados del estudio para su debida discusión, conclusión y recomendación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Teniendo en cuenta que la evaluación es de tipo correlacional, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para el análisis de las hipótesis de estudio con su adecuada comprobación gracias al uso de la evaluación descriptiva e inferencial, de la que se obtuvo la importancia (Sig.) del look at. Donde la importancia se comparó con la tasa de error de cero,05 (Significación similar al cinco por ciento); especificando que el nivel de importancia autorizará o no la especulación de la mirada en la cual si este ponderado es menor al del estudio de acepta. Los resultados se exhibieron en gráficos e ilustraciones haciendo uso de frecuencias absolutas y porcentuales mostrando los resultados del contraste de las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Para provecho del cuestionario esgrimido en este trabajo, se contó con el permiso del director de un grupo educativo de Guayaquil y con el consentimiento de los pedagogos involucrados, los cuales quisieron no ser declarados dentro de la observación, por lo cual serán tratados con las correspondientes normativas de confidencialidad y anonimato.

Asimismo, el estudio no hizo referencia a alguna norma o dogma que ponga en tela de juicio la integridad ética o moral de los participantes de la muestra. Al mismo tiempo, que se respetó a cabalidad los pensamientos e ideas de terceros por lo que estos fueron citados debidamente haciendo uso de las Normas APA 7ma Ed.

IV. RESULTADOS

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.

H1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.

H0: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.

Tabla 2

Correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio

	Spearman	Calidad de servicio
Gestión administrativa	r	,476**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	120

Nota: Cuestionario aplicado a los educadores

** : Prueba altamente significativa

En la tabla 2 se evidencia que la correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, $r=0.476$, es relativamente baja, pero altamente significativa, según se deduce de la significancia, $\text{Sig.}=0.000$, que resulta ser mucho menor que 0.01 el cual fue el nivel de error empleado. Estos resultados conducen a aceptar la hipótesis de que la gestión administrativa está significativamente relacionada con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.

Objetivo específico 1

Diagnosticar el nivel de gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil.

Tabla 3

Nivel de la gestión administrativa

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	102	85,0%	85.0%
Regular	18	15,0%	15.0%
Deficiente	0	0.00%	100%
Total	120	100%	

Nota: Cuestionario aplicado a los educadores

El estudio de la tabla 3 encontró que la mayoría de los docentes encuestados, 85%, considera que hay una buena gestión administrativa en la institución dicha valoración se explica por el nivel bueno, teniendo muy buena aceptación de que se realizan a nivel institucional los proyectos anuales con la participación de la mayoría de los profesores, 102 encuestados contestaron que si se involucran en la elaboración del Manual de organización y funciones. Por el contrario, un 15% de participantes se sienten inconforme con la gestión administrativa de la institución, consideran que el manual de organización y funciones no cumple con los objetivos en cuanto a las necesidades de los docentes porque los maestros no son ubicados según su perfil profesional

Tabla 4

Nivel de Calidad de servicio

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	113	94,2%	94,2%
Regular	7	5,8%	5,8%
Deficiente	0	0,0%	100%
Total	120	100%	

Nota: Cuestionario aplicado a los educadores

Los hallazgos de la tabla 4 ponen en evidencia que la mayoría de los docentes investigados 94,2%, considera que la calidad del servicio que ofrece la institución educativa de Guayaquil investigada es buena y tan sólo un 5,8% la califica como regular; asimismo al igual que en la tabla anterior ningún docente la consideró como deficiente; estas relaciones bastante favorables se explican por el buen manejo de la comunicación, así como por el ambiente de colaboración, actitudes socioafectivas y capacidad para resolver conflictos.

Objetivo específico 2

Identificar la relación entre la dimensión planificación y la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil.

H1: La dimensión planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.

H0: La dimensión planificación no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.

Tabla 5

Correlación entre la dimensión planificación y la calidad del servicio

	Spearman	Calidad de servicio
Planificación	r	,360**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	120

Nota: Cuestionario aplicado a los educadores

** : Prueba altamente significativa

La tabla 5 evidencia que la correlación entre la planificación y la calidad del servicio, $r=0.360$, es reducida, aunque fuertemente significativa, como se evidencia de la significancia de la prueba, $\text{Sig.}=0.000$, mucho menor que 0.01 el cual fue el nivel de error empleado. Estos resultados aportan evidencias de que la dimensión planificación está relacionada de manera significativa con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.

Objetivo específico 3

Establecer la relación entre la dimensión organización y la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil.

H1: La dimensión organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.

H0: La dimensión organización no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022

Tabla 6

Correlación entre la dimensión organización y la calidad del servicio

	Spearman	Calidad de servicio
Organización	r	,483**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	120

Nota: Cuestionario aplicado a los educadores

** : Prueba altamente significativa

La tabla 6, da cuenta que la correlación entre la organización y la calidad del servicio, $r=0.483$, es relativamente escasa, pero fuertemente significativa según se concluye de la significancia de la prueba, $\text{Sig.}=0.000$, mucho menor que 0.01 el cual fue el nivel de error empleado. Estos resultados apoyan la validez de la hipótesis de que la dimensión organización está relacionada de forma significativa con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022

Objetivo específico 4

Analizar la relación entre la dimensión dirección y la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil.

H1: La dimensión dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.

H0: La dimensión dirección no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión dirección y la calidad del servicio

	Spearman	Calidad de servicio
Dirección	r	,492**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	120

Nota: Cuestionario aplicado a los educadores
**: Prueba altamente significativa

Los resultados de la tabla 7 reflejan que la correlación entre la dimensión dirección y la calidad del servicio, $r=0.492$, es relativamente baja, pero altamente significativa, como lo indica la significancia de la prueba, $\text{sig.}=0.000$, mucho menor que 0.01 el cual fue el nivel de error empleado. Estos resultados aportan evidencias de que la dimensión dirección se encuentra relacionada de manera significativa con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.

Objetivo específico 5

Establecer la relación entre la dimensión control y la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil.

H1: La dimensión control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.

H0: La dimensión control no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión control y la calidad del servicio

	Spearman	Calidad de servicio
Control	r	,493**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	120

Nota: Cuestionario aplicado a los educadores

** : Prueba altamente significativa

La tabla 8 informa que la correlación entre la dimensión control y la calidad del servicio, $r=0.493$, es relativamente baja, aunque es fuertemente significativa, como se concluye de la significancia de la prueba, $\text{Sig.}=0.000$, sumamente inferior que 0.01 el cual fue el nivel de error empleado. Estos resultados conducen a aceptar la hipótesis de que la dimensión control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.

V. DISCUSIÓN

En referencia al objetivo de la investigación referido a *Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022*. En referencia al tema Chiavenato (2006) expresó que la gestión administrativa puede ser entendida como los movimientos realizados a través de los gestores que manejan una gran área organizativa. Es un tipo de experiencia por excelencia, que puede vincular la información y la acción, la moral y la eficiencia, la política y la administración dentro del procedimiento de mejora continua de la práctica instructiva; descubrir y utilizar todas las alternativas; y tomar la innovación continua como un método sistemático. Mientras que Kotler & Keller (2006) perfilan la calidad del servicio como las propiedades o particularidades específicas de un producto o servicio, que están orientados a complacer los requerimientos de los consumidores o usuarios quienes los demandan. Lo cual se evidenció en los datos presentados en la tabla 2 donde se dejó ver que en cuanto a la hipótesis general se alcanzó un coeficiente de vinculación de $r=0,476$ el cual mostró una vinculación moderadamente baja, pero de interés ya que el nivel de error o significancia fue de 0,000; a la vez que también la gestión administrativa se vinculó con cada una de las dimensiones de la calidad del servicio, lo cual permitió aceptar la hipótesis general del estudio la cual expresó que la gestión administrativa se relacionaba con la calidad del servicio en un colegio de Guayaquil. Esta información se corresponden con los presentados por Pérez et al. (2022) donde se coligió que la gestión administrativa se enmarca como un eje irremplazable para el crecimiento de cualquier institución educativa, teniendo como bases las extensiones administrativas: organización, planificación, control y dirección; los cuales al ser abordados correctamente tanto por el personal directivo como docente incurre en un mejora sustancial de la calidad del servicio educativo ofrendado por el plantel y los agentes educativos; siendo que estos al no ser partícipes de la gestión administrativa generan indirectamente situaciones que colisionan en la calidad del servicio. Los datos alcanzados fueron de relevancia debido a que nos mostró por medio de un análisis como la gestión administrativa en una escuela juega un papel primordial al momento de controlar la calidad del servicio, sugiriendo que una saludable gestión administrativa favorece todos los ámbitos de acción en una institución educativa.

En referencia al objetivo 1 *Diagnosticar el nivel de gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil*. Vivas et al. (2020) sostienen que la gestión administrativa es la capacidad de utilizar activamente recursos pertenecientes a toda la jerarquía del plantel educativo con el motivo de cumplir las metas de un escenario institucional. A la vez que la calidad del servicio puede ser considerada como un conjunto de técnicas y normativas legales, teóricas, metodológicas, de servicio e infraestructurales proporcionadas por el plantel educativo de manera efectiva y eficaz a sujetos pertenecientes a una comunidad educativa y la comunidad en general (Vera et al., 2022). Por otro lado, en la tabla 3 se encontró que en términos generales la gestión administrativa se posicionó a un nivel bueno según el 85% de los encuestados; donde sólo un 15% alegó que esta gestión era regular; por otro lado, en la tabla 4 se plasmó el comportamiento de la calidad de servicio donde se evidenció que el 94.2% de los maestros expresó que la calidad del servicio educativo fue buena y sólo un 5,8% alegó que era regular. Estos resultados son equiparables a los encontrados por Aguas (2020) en la cual se encontró que la gestión administrativa guarda estrecha relación con la calidad del servicio según $Rho=0,874$ con una $Sig.=0,000<0,05$ lo cual sugirió que a medida que se mejore la gestión administrativa de los docentes, lo mismo sucedera con la calidad del servicio otorgado por estos. El autor después de cotejar los hallazgos del estudio pudo encontrar que el nivel de gestión administrativa se encontró en un término medio y alto según el 54% y 23,8% de los educadores, mientras que la calidad del servicio se encontró en un nivel alto según el 37,4% de los educadores y otro grupo (41,1%) la consideró como regular. Los resultados presentados nos indicaron como la armonía entre ambas variables de estudio puede traer consigo una mejora en los fines de cada una, en consecuencia, mejorar la calidad de servicio impactara positivamente sobre la gestión administrativa perpetrada por los educadores a fin de mejorar las clases impartidas por estos.

En referencia al objetivo 2 *Identificar la relación entre la dimensión planificación y la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil*. Chiavenato (2006) consideró teóricamente que la planificación se describe como el sistema de lo que se prevé dentro del futuro para la escuela, a través de la propuesta de alternativas de acción, como se evalúan y la definición de los mecanismos que

permitan alcanzar los objetivos instituidos, también considera la evaluación para determinar la designación de los bienes monetarios y de recursos humanos necesarios a fin de garantizar una gestión eficiente. Es así como en la tabla 6 referente a la hipótesis 1, la cual implicó que la planificación se vinculaba con la calidad del servicio en un plantel educativo, alcanzó un nivel de correspondencia de $r=0,360$ el cual si bien mostró una relación baja; cabe precisar que esta fue significativa según $\text{Sig.}=0,000$ alcanzado; fue estos datos el que permitió la aceptación de la hipótesis 1. Estos datos se relacionan de cierta forma con los presentados por Ramos (2020), donde se halló que la calidad del servicio se vinculaba significativamente con la gestión administrativa según $\text{Rho}=0,730$ el cual tuvo una $\text{Sig.}=0,04<0,05$; datos que dejaron que ver una mejora en la Calidad del servicio generará lo mismo en la gestión administrativa del plantel estudiado. El autor después de cotejar los hallazgos del estudio pudo dejar ver que el 70,1% de los participantes manifestó que cuando la calidad del servicio era buena también la gestión administrativa lo fue, mientras que un 29,9% alegó que se encontraba a un nivel regular; donde estos datos revelan las carencias de la gestión administrativa. Los resultados mostraron no sólo el comportamiento de ambas variables el cual en su mayoría se enmarco en un nivel bueno por lo que es de consideración supervisar la implementación de estrategias de mejora para alcanzar la excelencia total; a al vez que se evidenció un nivel de vinculación considerable entre las variables de estudio por lo que mejorar una de estas implicara una mejora en la otra variable.

Con respecto al objetivo 3 *Establecer la relación entre la dimensión organización y la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil*. Chiavenato (2006) alegó que la organización podría entenderse la tarea a desarrollar, a través del fraccionamiento y la distribución del trabajo entre los sujetos que lo realizarán. Además, incluye la delimitación de las relaciones entre los empleados dentro de la empresa y la distribución de las obligaciones si se quiere alcanzar los objetivos con eficacia (Ávila, 2011). En cuanto a la hipótesis 2 y si la dimensión organización se relacionaba o no con la calidad del servicio, se pudo corroborar la existencia de una vinculación entre la organización de los docentes y la calidad del servicio de estos según $r=0,483$ valor que indicó la presencia de una sinergia relativamente baja, pero de consideración ya que su nivel de $\text{Sig.}=0,000$ lo cual dio pie a la aceptación de que en efecto la dimensión organización se correlaciona con la calidad del

servicio de forma directa. Estos datos son similares a los alcanzados por Gonzales (2021) donde se halló una correlación considerable entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en educadores, según $Rho= 0,816$ el que presentó una $Sig.=0,01<0,05$. Ante esto el autor después de cotejar los hallazgos del estudio pudo despenar que el 71,1% de los encuestados manifestó que la gestión educativa se ubicaba en un nivel regular, en tanto que la calidad de servicio en gran parte la percibieron como regular según el 71% de los encuestados; asimismo, un 21,1% la percibió como buena y sólo un 7,9% como muy mala. De igual forma, se encontró datos que mostraron que mejorar la gestión administrativa propiciaría la mejora en la calidad del servicio brindado por los educadores. Los datos alcanzados nos dejaron ver que tanto los niveles de organización docente como de calidad de servicio se encontraron a un nivel bueno o aceptable lo cual concuerda con los datos exhibidos en la problemática de la institución de estudio donde se contró una problemática similar a la presentada por el estudio.

En referencia al objetivo 4 *Analizar la relación entre la dimensión dirección y la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil*. Chiavenato (2006) describe la dirección docente como el esfuerzo del hombre o la mujer o el grupo para direccionar los recursos humanos que conforman una entidad en el logro de sus fines con éxito. Por otro lado, Villalobos (2017) precisa que dirigir una entidad es asegurarse de que cada uno de sus participantes se proponga alcanzar las metas vinculadas a los proyectos establecidos por el empleador. En cuanto a la hipótesis 3 del estudio se corroboró la existencia de una baja pero significativa correlación entre la dimensión dirección y la calidad del servicio en un plantel educativo de Guayaquil según $r=0,492$ el cual tuvo una $Sig.=0,000$, es decir, el grado del error fue de cero. Estos datos corresponden con los estudiados por Brio (2021) quien encontró la presencia de una vinculación entre ambas variables analizadas; ostentando un coeficiente de correlación de Pearson el cual fue de 0,495 con una $Sig.=0,000$; precisando que el coeficiente de determinación mostró que la gestión administrativa explicaba el 24,5% de la calidad del servicio; asimismo, se encontró que las dimensiones planificación, y organización pertenecientes a la gestión administrativa se vincularon con la calidad de servicio donde las dimensiones control y dirección no mostraron vínculo alguno con la calidad del servicio.

Los resultados dejaron ver que las variables de estudio presentaron una analogía baja lo cual indicó que existen otros factores que pueden influenciar el comportamiento de la calidad de servicio y en consecuencia, también la dirección docente en un plantel educativo.

Por último, en cuanto al objetivo 5 referido a *Establecer la relación entre la dimensión control y la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil*. Chiavenato (2006) afirma que el control se refiere a la medición - evaluación de los hallazgos para localizar, prever y remediar los errores, de manera que se puedan optimizar los procedimientos. Asimismo, en palabras de Llamoctanta y Dafve (2018) el control incluye la aparición de acciones para asegurarse de que cada uno de los procedimientos se realice de acuerdo con los planes establecidos. En cuanto a la hipótesis 4 del estudio se corroboró la existencia de una baja pero significativa correlación entre la dimensión control y la calidad del servicio en un plantel educativo de Guayaquil según $r=0,493^{**}$ el cual tuvo una $Sig.=0,000$, es decir, el grado del error fue cero. Estas cifras se relacionan con las estudiadas por Ticlla (2022) el cual encontró que un 41,3% de los participantes consideró que la gestión administrativa era regular, en tanto que un 28% la vió como buena; por otro lado la calidad del servicio según el 42,7% de los encuestados se encontró en un nivel regular y sólo un 25,3% la consideró como buena, debiendo precisar que un 32% la vio como deficiente. Por último se comprobó la existencia de una vinculación fuerte y positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio respaldado por un coeficiente de correlación de $Rho=0,787$ con una $Sig.=0,000$ lo cual indicó que a medida que mejora la gestión administrativa lo mismo sucederá con la calidad del servicio ofrendado en el plantel. Los hallazgos evidenciaron un alto índice de sinergia entre las variables de estudio a la vez que nos mostró la perspectiva docente quienes consideran que tanto el control realizado por el educador como la calidad del servicio se encuentran en un buen momento por lo que fuese preciso sugerir estrategias de mejora para poder mejorar los datos encontrados.

VI. CONCLUSIONES

1. Se corroboró la presencia de una vinculación ligeramente baja pero significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio docente según $r=0,476$, indicando que la gestión administrativa explica parte del comportamiento de la calidad del servicio educativo en una escuela de Guayaquil.
2. Se encontró que la gestión administrativa es percibida por la mayoría de los educadores; así como la calidad del servicio que estos ofrecen ya que también manifestaron que esta se encontraba a un nivel bueno indicando que estos son parte activa del crecimiento académico de sus educandos.
3. Se confirmó la presencia de una conexión baja pero considerable ya que el nivel de error alcanzado fue de cero; entre la planificación docente y la calidad del servicio que estos ofrecen, indicando que en efecto la planificación guarda relación con la calidad del servicio de los educadores del plantel estudiado.
4. Se corroboró la existencia de una correspondencia entre la organización docente y la calidad del servicio ofrecido por estos según coeficiente alcanzado el cual evidenció una vinculación baja, pero de importancia ya que el nivel de significancia o error alcanzado fue de cero, es decir, la información fue totalmente veraz.
5. Se aceptó la correlación entre la dirección del educador y la calidad del servicio que estos ofrecen, esto derivado del coeficiente de correlación alcanzado el cual evidenció una relación baja pero significativa, es decir, que el resultado alcanzado no presentó error alguno por lo que la existencia de la relación es totalmente real. Por lo que se puede entender que en la medida en que mejore la dirección docente lo mismo sucederá con la calidad del servicio en una institución educativa de Guayaquil.
6. Finalmente, se halló una correlación entre la dimensión control y la calidad del servicio educativo según coeficiente de correlación alcanzado el cual fue de 0,493 evidenciando una relación baja, pero de importancia por el nivel de significancia obtenido el cual fue de 0, indicando que los datos obtenidos son fidedignos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al director(a) del plantel educativo, implementar un programa de concientización docente enfocadas a orientar al maestro a encontrar las falencias que debilitan su gestión administrativa a fin de potenciar la calidad del servicio que este presta a sus educandos en sus aulas de clase.
2. Al jefe de recursos humanos, implementar talleres virtuales de capacitación a fin de actualizar los métodos de trabajo de los educadores y así dinamizar la gestión que estos realizan en su diario accionar dentro del plantel educativo.
3. Al departamento de recursos humanos promover en los educadores y personal administrativo una mayor participación en la etapa de elaboración de dispositivos de gestión para que estos también sean parte de la planeación académica de la institución.
4. Al personal directivo de la institución asegurar y revisar la programación organizacional del plantel educativo, para que este pueda estar completamente definido y difundido entre los colaboradores de la institución, en especial en caso de contar con trabajadores nuevos, avalando el orden en la gestión administrativa, dinamizando la calidad del servicio educativo.
5. Al director(a) del plantel educativo, fortalecer su gestión por medio de capacitaciones y talleres digitalizados que le ayuden a él y personal educativo a aprender nuevas herramientas que les faciliten realizar una gestión más enfocada hacia la excelencia de la calidad educativa.
6. Al director(a) del plantel educativo, gestionar con el departamento académico intervenciones de control interno periódicas que garanticen la detección de posibles irregularidades o errores de forma oportuna a fin de poder idear con tiempo la mejor solución para esa posible contingencia.

REFERENCIAS

- Aguas Santillán, H. (2020). *Gestión Administrativa Y Calidad De Servicio Docente En Una Unidad Educativa De Guayaquil, 2020*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82614>
- Alfonso Sanchez, J., & Curahua Chavez, S. (2022). *Calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo 2019*. Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10764/1/IV_PG_MEMDES_TE_Alfonso_Curahua_2022.pdf
- Ávila, H. (2011). *Influencia en la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en instituciones de salud en la Provincia Constitucional del Callao*. Universidad Nacional del Callao. Obtenido de <https://es.slideshare.net/Institutoinvestigacionfca/resumen-de-13015755>
- Bao Condor, C., Marcelo Armas, M., Gutierrez Solorzano, M., Bardales Gonzales, R., Corcino Barrueta, F., & Huamanyauri Cornelio, W. (2020). Administrative management and quality of service perceived by users of a postgraduate school, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Becerra Bizarrón, M. (2022). Effects on the Administrative Management of Higher Education Institutions by COVID-19. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(24). <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1171>
- Brio Calizaya, E. (2021). *Gestión administrativa y Calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales - SJL, Lima 2021*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75342>
- Castillo, E. (2005). *Marketing de servicios*. Universidad de Bío Bío.

- Cervantes Atia, V., Stefanell Santiago, I., Peralta Miranda, P., & Salgado Herrera, R. (2018). Quality of service in higher education institution in the city of Barranquilla. *Revista Digital FCE*, 6(11).
<https://doi.org/https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/4039/4100>
- Checa Nazario, H. (2022). *Gestión administrativa y desempeño docente en la Institución Educativa pública rural 10212, Lambayeque*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78113/Checa_NHA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría general de la Administración*. McGraw-Hill.
- Conde Cuesta, D., & Quilambaqui Orellana, M. (2013). *Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma ISO 9001*. Universidad Politecnica Salesiana Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5083/6/UPS-CT002687.pdf>
- Córdova Liñan, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas -2019*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41301>
- Corimanya Díaz, G. (2020). *Gestión administrativa en las instituciones educativas en el contexto latinoamericano, en los últimos cinco años: una revisión de la literatura científica*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24171>
- Demarquet Ajila, M., & Chedraui Aguirre, L. (2022). Perception of service quality and consumer satisfaction in the Guayaquil chamber of commerce. *Res Non Verba*. *Revista Científica*, 12(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>
- Fernandez Sanchez, D. (2021). AdministrativemanagementandlaborperformanceinaneducationalentityinArequipainthesituationofCOVID-19. *Economía y Negocios*, 3(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33326/27086062.2021.1.1041>

- García Domínguez, A., Gamarra Rivera, M., & Cruzado Portalanza, Á. (2022). Quality of Service in Higher Education. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(23). <https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.374>
- Gonzales Castillo, R. (2021). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Unidad Gestión Educativa Local N° 06 en Vitarte, 2019*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67729>
- Herrera Pérez, J. (2020). Assessment of quality in basic and medium education in Colombia. *Cultura, Educación y Sociedad*, 11(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.11.2.2020.08>
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Direction de Marketing*. Prentice-Hall.
- Lino Domínguez, D., & Luján Johnson, G. (2022). Administrative management a reflection of automation of control systems in public education institutions. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4). https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2645
- Llamoctanta Maluquish, O., & Dafve Núñez, K. (2018). Relationship of strategic planning and administrative management in the distribution management of the Union Product Application Center, Lima - 2018. *Revista Valor Agregado*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1278>
- Macías Villacreses, T., & Martínez Llauca, G. (2022). The quality of service and customer satisfaction in the Ecuadorian hardware sector. *Polo del conocimiento*, 7(3). <https://doi.org/10.23857/pc.v7i3.3799>
- Martín, J. (22 de octubre de 2019). *Cerem*. Obtenido de <https://www.cerem.es/blog/taylor-y-la-administracion-cientifica-de-las-empresas>
- Mendoza Fernández, V., Moreira Choez, J., & Mera Plaza, C. (2022). Fluence of administrative management on the organizational development of higher education institutions. *Revista Publicando*, 9(34). <https://doi.org/https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2301>

- Misad, K., Misad, R., & Dávila, O. (2022). The school climate from the directive management in Latin America: a review of the academic production. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 2(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.35622/j.rg.2022.02.001>
- Ojeda Zambrano, C. (4 de abril de 2011). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-del-servicio-al-cliente-en-instituciones-educacion-superior/>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2022a). *Estudio sobre la situación actual de la docencia en la educación y formación técnica profesional en Bolivia, Colombia, Ecuador y Venezuela*. Unesco. Obtenido de <https://es.unesco.org/sites/default/files/doc-estudio-situacion-docencia-23-09-2021.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2022b). *Reimagining our futures together: a new social contract for education. Report from the international commission on the futures of education*. Unesco. Obtenido de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379707>
- Perez Benites, W., Serrano Aguilar, J., Colcha Ortiz, R., & Moreno Albuja, M. (2022). Administrative Management and Quality of Service According to Legal Regulations. *Polo del conocimiento*, 7(2). <https://doi.org/10.23857/pc.v7i1.3634>
- Quiroz Coronel, K. (2020). *Análisis de la calidad de servicio al cliente de la Empresa DAVETRANSPORT S.A.* Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15750>
- Ramos Cedeño, I. (2020). *La calidad de servicio y la gestión administrativa en una unidad educativa del Cantón Valencia Los Ríos, Ecuador 2020*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54459>
- Retamal Cisterna, S., & Gairín Sallán, J. (2020). Limitations and Possibilities for School Enhancement in a Chilean Patagonia Context: Coyhaique

- Communityschools in the Aysén Region, Chile. *Revista Educación*, 44(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.15517/revedu.v44i2.39821>
- Riffo San Martín, R. (2019). Administrative and quality management in schools in the Chorrillos. *Revista Cientific*, 4(Ed. Esp.).
<https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Rodríguez Rodríguez, C., Nájera Ruiz, A., Vera Villacis, K., & Varas Salazar, A. (2022). Leadership and administrative management in educational institutions in Ecuador. *Ciencia y Educación*, 3(3). Obtenido de <http://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/123/221>
- Rodríguez Rodríguez, C., Nájera Ruiz, A., Vera Villacis, K., & Varas Salazar, A. (2022). Leadership and administrative management in educational institutions in Ecuador. *Ciencia y Educación*, 3(3). Obtenido de <http://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/123/222>
- Sánchez, M., & Mariño, S. (2021). Implementation of a repository to support administrative management. *Palabra Clave*, 10(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.24215/18539912e130>
- Silva Treviño, J., Macías Hernández, B., Tello-Leal, E., & Delgado Rivas, J. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *CienciaUAT*, 15(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Soria Nieto, O., Soria Tello, K., Ancco Ramírez, C., & Vera Teves, R. (2022). Educational management and job performance of the directors of educational institutions in the province of Aymaraes, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3).
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2246
- Tejada Collantes, K., & Coaquira Molleapaza, F. (2022). Be a teacher and learning administrator in the context of the pandemic 2021in private sector schools. *Revista peruana de investigación e innovación educativa*, 2(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.15381/rpiiedu.v2i2.22937>

- Thompson, I. (2005). Recuperado el 26 de Setiembre de 2020, de La Satisfacción del Cliente: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Ticlla Mendoza, B. (2022). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia en la Institución Educativa N° 1236 Lima, 2021*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83108/Ticlla_MB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vera Teves, R., Flores, E., & Sierra Poccoirimay, J. (2022). Public management and quality of service at the Technological University of the Andes, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3). https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2234
- Vergíu Canto, J. (2021). Satisfaction of quality of service in the students of the engineering faculties of the Universidad Nacional Mayor of San Marcos, Peru. A look through the SERVQUAL model. *Búsqueda*, 8(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.21892/01239813.536>
- Villalobos Cerna, S. (2017). *Liderazgo transformacional y gestión administrativa según el personal administrativo del Hospital Sergio Bernales - Lima, 2016*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7426>
- Vivas Escalante, A., Martínez Fuentes, M., & Solís Mejías, D. (2020). Management of School Administration in the Development of Academic Activities: A Look in Times of Pandemic. *Revista Scientific*, 5(18). <https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.18.1.24-45>
- Zambrano Alcívar, K. (2017). Impact of administrative management in the academic services of the public university extensions of the province on Manabí - Ecuador. *Pacarina del Sur. Revista de pensamiento crítico latinoamericano*, 9(37). Obtenido de <http://pacarinadelsur.com/home/amautas-y-horizontes/1515-impacto-de-la-gestion-administrativa-en-los-servicios->

academicos-de-las-extensiones-universitarias-publicas-de-la-provincia-de-
manabi-ecuador

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DENIFICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V 1 Gestión administrativa	Para Chiavenato (2006), la gestión administrativa es hacer las cosas por medio de otras personas de manera eficaz y eficiente. Las funciones principales de la GA se integran en el ciclo administrativo, debido a que interactúan entre ellas de manera dinámica convirtiéndose en el proceso administrativo, que es cíclico, dinámico e interactivo.	La gestión administrativa consiste en preparar a la organización y disponerla para actuar, pero de manera adelantada, anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos que necesita para cumplir con sus objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles problemas.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Estratégica • Operativa 	1-2 3-4	Ordinal 1(Nunca) 2 (Casi nunca) 3 (A veces) 4 (Casi Siempre) 5 (Siempre)
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de funciones • Procesos internos 	5-6 7-8	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Participación • Liderazgo • Motivación 	9-10 11-12 13-14	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Control de funciones • Comunicación • Supervisión 	15-16 17-18 19-20	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V2 Calidad de servicio	Kotler & Keller (2006) definen la calidad de servicio como las propiedades o atributos particulares de un servicio o un producto, que se encuentran orientadas a satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios que las exigen	Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente la clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Conformidad • Resolución de problemas • Cumplimiento 	1-2 3-4 5-6 7-8	Ordinal 1 (Muy malo)
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición • Comunicación • Integralidad 	9-10 11-12 13-14	2 (Malo) 3 (Regular)
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Familiaridad • Seguridad • Amabilidad • Conocimiento 	15-16 17-18 19-20 21-22	4 (Bueno)
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención • Horarios • Trato cordial 	23-24 25-26 27-28	5 (Muy bueno)
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Equipos • Materiales • Personales 	29-30 31-32 33-34 35-36	

Anexo 02. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
GENERAL: ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022?	GENERAL: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.	GENERAL: Hi: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022. H0: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.	Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Estratégica Operativa 	1-2 3-4	Ordinal 1(Nunca)	Bajo Regular
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de funciones Procesos internos 	5-6 7-8	2 (Casi nunca) 3 (A veces)	Alto
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Participación Liderazgo Motivación 	9-10 11-12 13-14	4 (Casi Siempre)	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> Control de funciones Comunicación Supervisión 	15-16 17-18 19-20	5 (Siempre)	
ESPECÍFICOS: PE1: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022?	ESPECÍFICOS: OE1: Diagnosticar el nivel de gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.	ESPECÍFICOS: H1: No aplica.	Variable 2: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso Conformidad Resolución de problemas Cumplimiento 	1-2 3-4 5 6-7	Ordinal	Bajo Regular
ESPECÍFICOS: PE2: ¿En qué medida se relaciona la dimensión planificación con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022?	ESPECÍFICOS: OE2: Identificar la relación entre la dimensión planificación y la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.	ESPECÍFICOS: H2: La dimensión planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.					

PE3: ¿De qué manera se relaciona la dimensión organización con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022?	OE3: Establecer la relación entre la dimensión organización y la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.	H3: La dimensión organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Disposición Comunicación Integralidad 	8-9 10-11 12-13	1 (Muy malo)	Alto
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Familiaridad Seguridad Amabilidad Conocimiento 	14 15 16 17	2 (Malo) 3 (Regular)	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Atención Horarios Trato cordial 	18 19 20-22	4 (Bueno)	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura Equipos Materiales Personales 	23-27 28 29-30 31	5 (Muy bueno)	
PE4: ¿Cómo se relaciona la dimensión dirección con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022?	OE4: Analizar la relación entre la dimensión dirección y la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.	H4: La dimensión dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.					
PE5: ¿Cómo se relaciona la dimensión control con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022?	OE5: Establecer la relación entre la dimensión control y la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.	H5: La dimensión control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022.					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Tipo La forma de la investigación responde a la simple o básica debido a que dentro del estudio sólo se observó las variables sin dar importancia a su implicación práctica (Concytec, 2018).</p> <p>Diseño El estudio se enmarcó en el enfoque cuantitativo con un diseño de investigación no experimental debido a la realidad de que es un estudio que se ha realizado sin la manipulación premeditada de las variables a ilustrar observando los fenómenos y variaciones de las variables en su entorno normal siendo únicamente observadas comentando lo encontrado (Arias y Covinos, 2021); fue transversal debido a que los registros de datos acopiados y la resolución del estudio se han agrupado en un solo momento y tiempo. El estudio fue correlacional debido a que su razón de ser es dejar claro si existe o no una correspondencia entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio. (Hernández et al., 2013)</p>	<p>Población Población: La población es un conjunto de componentes que comparten son tipologías en común como derivado de un determinado fenómeno a evaluar; incluyendo todos los dispositivos de evaluación de los que se selecciona la muestra de los cuales se generalizan hallazgos. (Corbetta, 2007) Después de lo descrito, cabe indicar que el tamaño de la población ascendió a la totalidad de educadores inscritos en planilla de una Institución Educativa de Guayaquil durante el periodo académico 2022-2.</p> <p>Muestra La cual es considerada como una parte del total de la población, convirtiéndose estos miembros en los representantes del total de individuos seleccionados debido a que se le complica al investigador estudiar la población total (Arias et al., 2016). Cabe precisar que para el desarrollo del estudio se tomó como muestra la totalidad de la población, ya que este resultó ser pequeña, en tal sentido, se trabajó con una población de tipo censal, es decir; la muestra es equiparable al total de la población.</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Mendoza Romero, Victoria Año: 2022 Ámbito de Aplicación: Institución educativa</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Mendoza Romero, Victoria Año: 2022 Ámbito de Aplicación: Institución educativa</p>	<p>Para la validación de los instrumentos se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.</p> $\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$ <p>Donde, k = El número de ítems $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems sT^2 = Varianza de la suma de los ítems. α = Coeficiente de alfa de Cronbach</p> <p>Para el análisis de los datos se utilizó los coeficientes de correlación Rho de Spearman, Hauke & Kossowski (2011), precisan que el Rho de Spearman es un estadístico no paramétrico que se propone como una medida que expresa la fuerza de asociación entre dos variables.</p>

	Muestreo El estudio contó con una población censal, es decir el tamaño de la población fue el mismo que el de la muestra por lo que no se empleó ninguna variedad de muestreo para el establecimiento de la muestra.		
--	--	--	--

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El presente cuestionario es parte de una investigación para optar el título de Magíster en Administración de la educación. La información brindada es de suma importancia no solo a nivel personal sino también a nivel institucional, porque servirá para conocer algunos aspectos clave sobre el nivel de gestión administrativa en docentes de una institución educativa de Guayaquil.

La encuesta presenta respuestas de carácter confidencial, estando de antemano muy agradecidos con sus respuestas. Marque con un aspa (x) la casilla que considere que se ajuste a su criterio.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión: Planificación						
1	Considera que las actividades a realizar en la institución educativa se realizan con la participación del personal administrativo y docente					
2	Considera que los objetivos, misión y visión de la institución son claros y concretos					
3	Considera que el director y personal directivo brinda asesoramiento permanente al resto de personal					
4	Considera que las decisiones del director son pertinentes y precisas, respetando los derechos de los trabajadores					
Dimensión: Organización						
5	Considera que el personal docente y administrativo asume sus tareas y obligaciones inherentes a sus funciones acorde al contenido del organigrama funcional del plantel					
6	Considera que las actividades en la IIEE se realizan siguiendo los medios y autorizaciones pertinentes, distinguiendo quien atiende cada situación que pudiera surgir					
7	Considera que el reglamento interno de trabajo es cumplido por todos los trabajadores de la institución educativa					
8	Considera que los instrumentos de gestión se encuentran actualizados a las necesidades actuales					
Dimensión: Dirección						
9	Considera que existe participación del personal en la elaboración de instrumentos de gestión y toma de decisiones					
10	Considera que las actividades y eventos de la institución educativa se llevan a cabo con la participación de la comunidad educativa					
11	Considera que existe en los docentes compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas					

12	Considera que se actúa con justicia cuando se debe sancionar por algún evento desfavorable suscitado dentro o fuera del plantel de estudios					
13	Estima que se promueve círculos de trabajo entre el personal que labora en la institución educativa					
14	Considera que se respeta las opiniones y decisiones del personal					
Dimensión: Control						
15	Considera que se le da facilidades a los docentes para que asistan a capacitaciones					
16	Considera que existe un ambiente de trabajo que facilite el desarrollo de sus funciones					
17	Considera que la comunicación dentro de la institución educativa se realiza mediante canales adecuados					
18	Considera que los comunicados brindados en la institución educativa para el personal son útiles y necesarios					
19	Considera que se verifica la asistencia y permanencia del personal de la institución educativa					
20	Considera que en la institución educativa se emplean indicadores para el reporte de avance de objetivos					

Edad:

Sexo: M () F ()

Muchas gracias por su tiempo.

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

El presente cuestionario es parte de una investigación para optar el título de Magíster en Administración de la educación. La información brindada es de suma importancia no solo a nivel personal sino también a nivel institucional, porque servirá para conocer algunos aspectos clave sobre la calidad del servicio en docentes de una institución educativa.

La encuesta presenta respuestas de carácter confidencial, estando de antemano muy agradecidos con sus respuestas. Marque con un aspa (x) la casilla que considere que se ajuste a su criterio.

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión: Fiabilidad						
1	Como considera que es el nivel de compromiso de los docentes con el cumplimiento de sus deberes					
2	Como considera que es el compromiso de los docentes al atender os requerimientos de alumnos y padres					
3	Cómo evaluaría la calidad de la enseñanza brindada en la institución educativa					
4	Cómo evaluaría el compromiso del personal de la institución educativa para obtener buenos logros en el aprendizaje					
5	Como evaluaría la capacidad interna del personal docente para solucionar problemas					
6	Como evaluaría su habilidad para buscar respuestas a un problema					
7	Cómo evaluaría el cumplimiento de los contenidos pedagógicos que se deben brindar a los estudiantes					
8	Cómo evaluaría el cumplimiento de los acuerdos efectuados entre el plantel educativo y los padres de familia					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
9	Como considera los aspectos administrativos y documentales que se ejecutan en el plantel educativo					
10	Cómo evaluaría las acciones realizadas por la institución educativa para solucionar errores					

11	Cómo es la comunicación entre docentes y padres de familia					
12	Cómo evaluaría el uso de los medios de comunicación internos y externos utilizados por la institución educativa					
13	Como es la disposición de la institución educativa para brindar un servicio educativo de formación integral para el alumno					
14	Cómo evaluaría la calidad profesional del personal que labora en la institución educativa (docentes, administrativos, psicólogos, médicos, etc.)					
Dimensión: Seguridad						
15	Cómo evaluaría la relación de familiaridad que se da entre la escuela, educandos y padres					
16	Como percibe el compromiso y entrega de los profesores con la institución educativa					
17	Cómo percibe a seguridad que se brindan al estudiante dentro del plantel educativo					
18	Como evaluaría la seguridad laboral que le brinda el plantel educativo					
19	Cómo percibe en general el ambiente de amabilidad dentro del plantel educativo					
20	Cómo evaluaría el trato que los docentes y personal administrativo le ofrece a los padres y educandos					
21	Cómo evaluaría el nivel de conocimientos del personal docente					
22	Como evaluaría la calidad de los saberes presentados a los educandos					
Dimensión: Empatía						
23	Cómo evaluaría a la atención personalizada que se brindan en el plantel educativo					
24	Como evaluaría la atención que el personal docente brinda a sus educandos durante la tutoría					
25	Cómo evaluaría el horario de atención en la institución educativa					
26	Como evaluaría el horario de clases del plantel educativo					
27	Cómo percibe el trato que brinda el personal que labora en el plantel educativo					


28	Como considera en general la atención que brinda el plantel educativo					
Dimensión: Elementos tangibles						
29	Cómo evaluaría las áreas de apoyo de la institución educativa (oficinas, auditorios, laboratorios, etc.)					
30	Como valoraría la condición externa del plantel educativo, llámese pintura, fachada, limpieza pública, accesos, etc.					
31	Cómo evaluaría el equipamiento de las aulas (computadoras, equipos multimedia, aire acondicionado, etc.)					
32	Como evaluaría el equipamiento tecnológico y pedagógico con el que cuenta el plantel educativo					
33	Cómo evaluaría el material impreso que se entrega a los estudiantes					
34	Qué opinión le da los materiales y útiles proporcionados para el servicio brindado					
35	Como valoraría la presentación del personal que labora en la institución educativa					
36	Como valoraría la presentación del área de trabajo de los docentes y personal administrativo					

Edad:

Sexo: M () F ()

Muchas gracias por su tiempo.

Anexo 04. Confiabilidad de los Instrumentos

	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	Victoria Mendoza Romero
1.2. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022
1.3. ESCUELA POSGRADO	Programa Académico de Maestría en Administración de la Educación
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO	Cuestionario sobre Gestión Administrativa
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	KR-20 Kuder Richardson () Alfa de Cronbach (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	21-11-2022
1.7. MUESTRA APLICADA	20

II. CONFIABILIDAD


ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO	0.942
-----------------------------------	-------

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

Ítem evaluados: 22 Ítem eliminados: 0 Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.942 cae en un rango de confiabilidad muy alto, lo que garantiza que el instrumento es confiable para evaluar la gestión administrativa



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

	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	------------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	Victoria Mendoza Romero
1.2. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022
1.3. ESCUELA POSGRADO	Programa Académico de Maestría en Administración de la Educación
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO	Cuestionario sobre Calidad de servicio
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	KR-20 Kuder Richardson () Alfa de Cronbach (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	21-11-2022
1.7. MUESTRA APLICADA	20

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO	0.979
-----------------------------------	-------

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

<p>Ítem evaluados: 36 Ítem eliminados: 0 Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.979 cae en un rango de confiabilidad muy alto, lo que garantiza que el instrumento es confiable para evaluar la calidad del servicio</p>
--



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

Estadísticos de confiabilidad del cuestionario de Gestión Administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	75,25	102,934	,732	,938
P2	74,95	108,050	,513	,942
P3	75,10	106,305	,672	,939
P4	75,20	107,011	,621	,940
P5	75,25	107,776	,674	,939
P6	75,15	109,187	,571	,940
P7	75,30	109,168	,544	,941
P8	75,30	104,432	,795	,937
P9	75,40	105,200	,766	,937
P10	75,20	107,537	,588	,940
P11	75,15	107,713	,607	,940
P12	75,40	102,358	,758	,937
P13	75,15	106,766	,670	,939
P14	75,65	106,555	,684	,938
P15	75,65	103,924	,599	,941
P16	75,50	104,579	,708	,938
P17	75,30	108,116	,700	,939
P18	75,10	107,042	,693	,938
P19	74,75	109,776	,529	,941
P20	75,05	109,313	,667	,939

Estadísticos de confiabilidad del cuestionario para medir la calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	36

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
C1	148,70	323,063	,793	,978
C2	148,65	324,766	,703	,978
C3	148,70	323,063	,793	,978
C4	148,70	323,905	,756	,978
C5	148,80	321,221	,822	,978
C6	148,55	320,471	,866	,978
C7	148,75	320,724	,817	,978
C8	149,00	322,316	,622	,979
C9	148,90	324,726	,739	,978
C10	148,95	326,366	,620	,979
C11	149,00	324,632	,652	,979
C12	148,80	324,695	,772	,978
C13	148,80	326,695	,806	,978
C14	148,60	324,463	,807	,978
C15	148,95	327,629	,649	,979
C16	148,80	321,853	,796	,978
C17	148,75	325,145	,641	,979
C18	148,90	323,568	,636	,979
C19	148,90	323,147	,810	,978
C20	148,80	326,379	,695	,978
C21	148,60	323,411	,857	,978
C22	148,60	323,411	,857	,978
C23	148,80	323,432	,831	,978
C24	148,55	324,261	,807	,978
C25	148,90	325,147	,639	,979
C26	148,90	326,832	,476	,980
C27	148,70	324,011	,751	,978
C28	148,70	324,958	,710	,978
C29	148,65	328,029	,651	,979
C30	148,60	327,200	,677	,978

C31	148,60	318,989	,841	,978
C32	148,60	318,989	,841	,978
C33	148,75	320,197	,839	,978
C34	148,80	320,274	,861	,978
C35	148,55	322,471	,782	,978
C36	148,70	321,274	,777	,978

Puntajes o Baremos

Gestión administrativa

	N.º Preg.	Puntajes		Bajo		Medio		Alto	
		Mínimo	Máximo	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior
Gestión administrativa	20	20	100	20	46	47	73	74	100
Planificación	4	4	20	4	9	10	15	16	20
Organización	4	4	20	4	9	10	15	16	20
Dirección	6	6	30	6	14	15	22	23	30
Control	6	6	30	6	14	15	22	23	30

Calidad de servicio

	N.º Preg.	Puntajes		Bajo		Medio		Alto	
		Mínimo	Máximo	Inferior	Superior	Inferior	Superior	Inferior	Superior
Calidad de servicio	36	36	180	36	84	85	132	133	180
Fiabilidad	8	8	40	8	18	19	29	30	40
Capacidad de respuesta	6	6	30	6	14	15	22	23	30
Seguridad	8	8	40	8	18	19	29	30	40
Empatía	6	6	30	6	14	15	22	23	30
Elementos tangibles	8	8	40	8	18	19	29	30	40

Anexo 05. Información complementaria

Tabla 1. Pruebas de normalidad de los puntajes de las variables y de sus dimensiones

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,093	120	,013	,963	120	,002
Dimensión Planificación	,137	120	,000	,893	120	,000
Dimensión Organización	,144	120	,000	,945	120	,000
Dimensión Dirección	,225	120	,000	,903	120	,000
Dimensión Control	,193	120	,000	,935	120	,000
Calidad de servicio	,107	120	,002	,946	120	,000
Dimensión Fiabilidad	,179	120	,000	,889	120	,000
Dimensión Capacidad de respuesta	,153	120	,000	,923	120	,000
Dimensión Seguridad	,173	120	,000	,907	120	,000
Dimensión Empatía	,194	120	,000	,890	120	,000
Dimensión Elementos tangibles	,229	120	,000	,858	120	,000

Nota: Cuestionario aplicado a los educadores

La normalidad de los datos es un requisito para utilizar pruebas paramétricas en el contraste de hipótesis; en el caso del estudio se utiliza para decidir si utilizar o no la correlación de Pearson. Esta prueba requiere el planteamiento de las siguientes hipótesis:

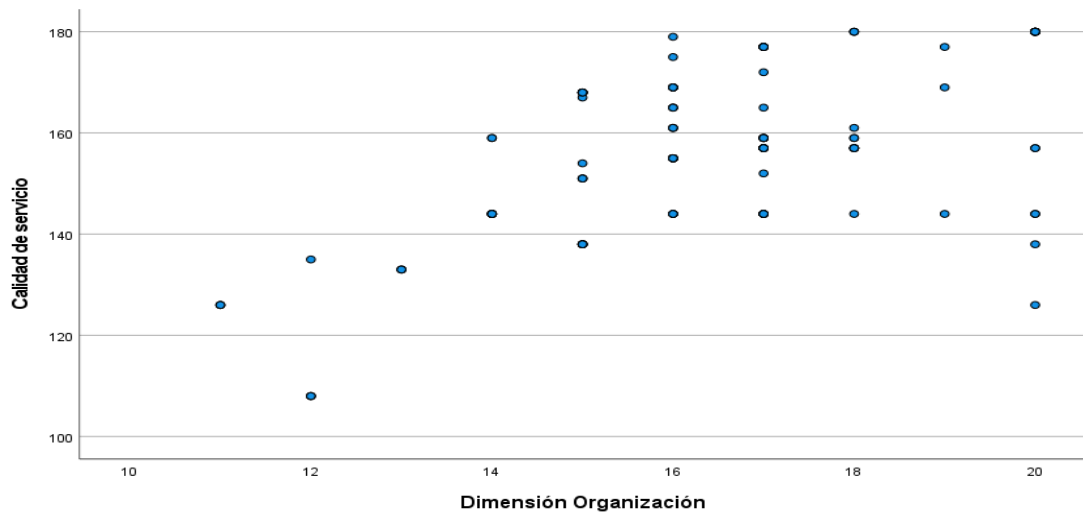
H₀: Los puntajes de las variables y dimensiones se ajustan a un patrón normal

H₁: Los puntajes de las variables y dimensiones no se ajustan a un patrón normal

Como la significancia de las pruebas, Sig., es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de que los puntajes de las variables y dimensiones no se ajustan a un patrón normal. En consecuencia, no es recomendable utilizar en el contraste de las hipótesis de investigación la correlación de Pearson y en su lugar se debe usar la correlación de Spearman. Es importante señalar, que esta correlación es la que por la forma como se construyen las variables y dimensiones (a partir de preguntas en escala ordinal) es la que por naturaleza propia se debería utilizar.

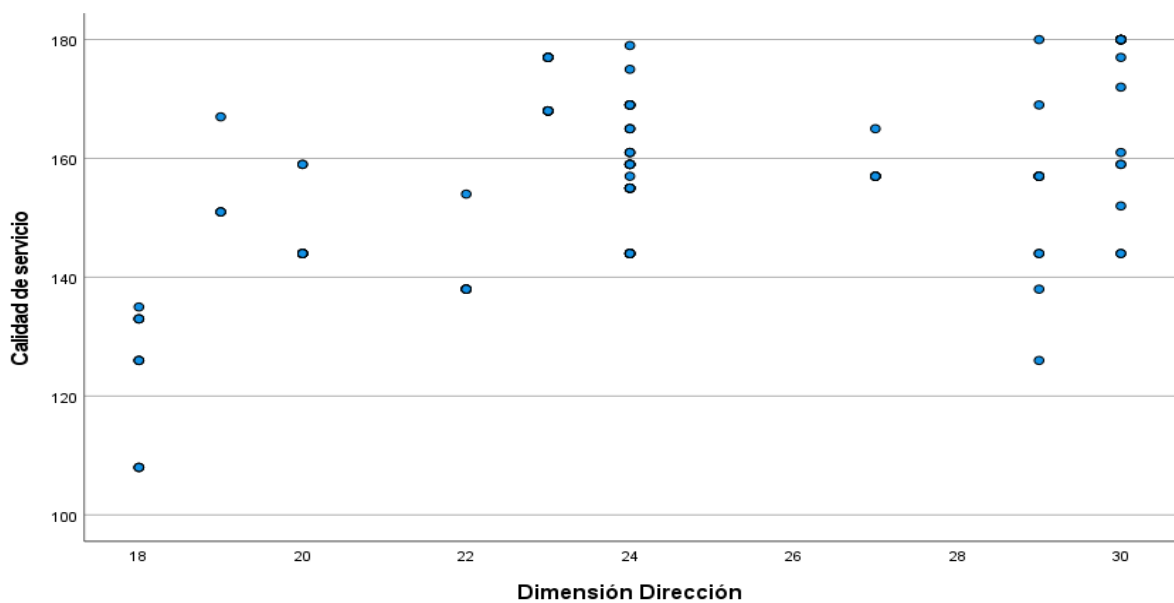
La figura 2 indica que, con algunas excepciones, a medida que aumentan los puntajes en la planificación, también aumentan los puntajes en la calidad del servicio, evidenciándose una relación positiva entre ambos aspectos.

Figura 32. Calidad del servicio en relación a la planificación



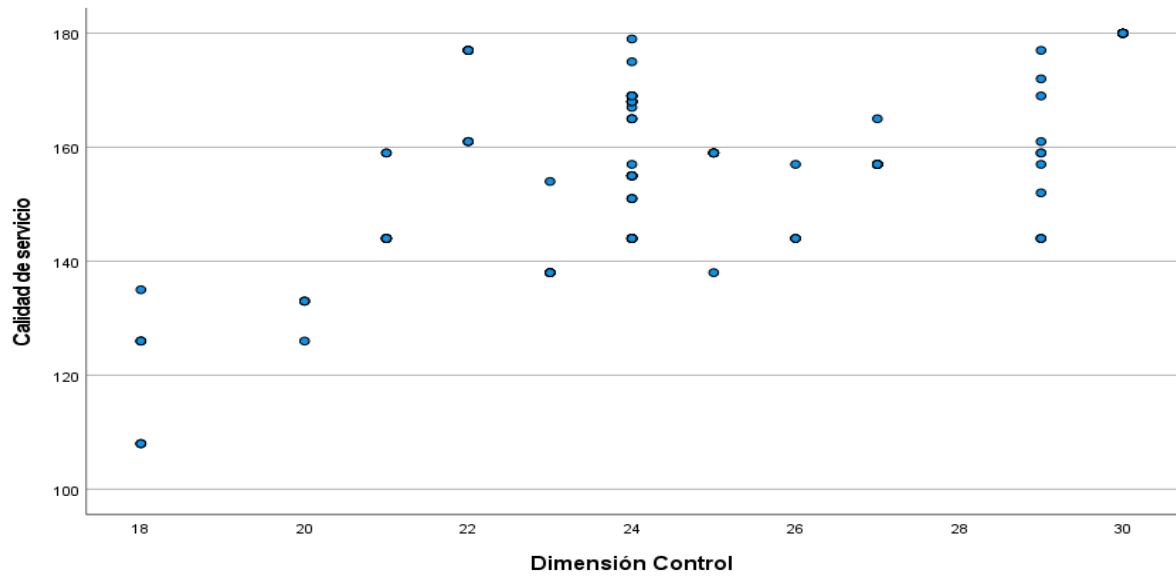
La figura 3 pone en evidencia que los puntajes de la calidad del servicio y de la organización, en general evidencian una tendencia creciente, lo que indica que existe una relación positiva entre ambos aspectos, de manera que una mejora en la organización, conduce a una mejora en la calidad del servicio.

Figura 4. Calidad del servicio en relación a la dirección



La figura 4 da cuenta que los puntajes de la calidad del servicio tienden a aumentar a medida que aumentan los puntajes de la dimensión dirección, lo que da señales de que ambos aspectos presentan una relación positiva.

Figura 5. Calidad del servicio en relación a la dimensión control



La figura 5 muestra que los puntajes de la calidad del servicio y de la dimensión control, muestran una tendencia positiva, lo que implica una relación positiva entre ambos aspectos; este comportamiento deja en claro que la calidad del servicio mejora, en tanto mejora la dimensión control.

Anexo 06. Base de datos

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Dimensión Planificación	Dimensión Organización	Dimensión Dirección	Dimensión Control	Gestión administrativa
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	24	24	80
2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	16	24	24	82
3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4	5	3	1	2	4	5	5	5	12	17	23	22	74
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	17	24	24	82
5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	19	17	27	27	90
6	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	16	14	20	21	71
7	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	20	17	24	25	86
8	3	3	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	3	2	5	4	5	4	14	15	22	23	74
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	30	30	100
10	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	15	23	24	74
11	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	17	18	29	27	91
12	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	5	4	15	13	18	20	66
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	18	18	60
14	4	5	5	3	3	5	4	5	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	17	17	20	26	80
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	16	24	24	79
16	4	5	4	5	5	3	4	3	3	3	5	2	3	3	2	4	4	5	5	4	18	15	19	24	76
17	4	5	4	3	4	4	5	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	5	16	16	24	22	78
18	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	11	18	18	59
19	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	18	30	30	98
20	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	24	24	84
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	24	24	80
22	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	16	24	24	82
23	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4	5	3	1	2	4	5	5	5	12	17	23	22	74
24	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	17	24	24	82
25	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	19	17	27	27	90
26	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	16	14	20	21	71
27	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	20	17	24	25	86
28	3	3	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	3	2	5	4	5	4	14	15	22	23	74
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	30	30	100
30	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	15	23	24	74
31	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	17	18	29	27	91
32	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	5	4	15	13	18	20	66
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	18	18	60
34	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	17	18	30	29	94
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	16	24	24	79
36	4	5	4	5	5	3	4	3	3	3	5	2	3	3	2	4	4	5	5	4	18	15	19	24	76
37	4	5	4	3	4	4	5	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	5	16	16	24	22	78
38	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	11	18	18	59
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	20	20	29	30	99
40	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	24	24	84
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	24	24	80
42	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	16	24	24	82
43	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4	5	3	1	2	4	5	5	5	12	17	23	22	74
44	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	17	24	24	82
45	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	19	20	29	29	97
46	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	16	14	20	21	71
47	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	20	18	30	29	97
48	3	3	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	3	2	5	4	5	4	14	15	22	23	74
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	30	30	100
50	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	15	23	24	74
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	24	24	80
52	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	16	24	24	82
53	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4	5	3	1	2	4	5	5	5	12	17	23	22	74
54	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	19	19	29	26	94
55	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	19	17	27	27	90
56	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	16	14	20	21	71
57	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	20	17	24	25	86
58	3	3	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	3	2	5	4	5	4	14	15	22	23	74
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	30	30	100
60	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	15	23	24	74

61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	24	24	80
62	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	16	24	24	82
63	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	12	19	30	29	90
64	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	17	24	24	82
65	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	19	17	27	27	90
66	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	16	14	20	21	71
67	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	20	17	24	25	86
68	3	3	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	3	2	5	4	5	4	4	4	14	15	22	23	74
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	30	30	100
70	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	15	23	24	74
71	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	17	18	29	27	91	
72	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	15	17	30	29	91	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	18	18	60
74	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	17	20	29	29	95	
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	16	24	24	79	
76	4	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	5	2	3	3	2	4	4	5	5	4	18	15	19	24	76	
77	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	16	18	30	29	93	
78	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	11	18	18	59	
79	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	18	30	30	98	
80	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	24	24	84	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	24	24	80	
82	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	18	19	29	29	95	
83	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4	5	3	1	2	4	5	5	5	5	12	17	23	22	74	
84	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	17	19	30	29	95	
85	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	19	17	27	27	90	
86	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	16	14	20	21	71	
87	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	20	17	24	25	86	
88	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	4	5	4	4	18	20	29	25	92	
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	30	30	100	
90	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	15	23	24	74	
91	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	17	18	29	27	91	
92	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	5	4	4	15	13	18	20	66	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	18	18	60	
94	4	5	5	3	3	5	4	5	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	17	17	20	26	80	
95	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	16	24	24	79	
96	4	5	4	5	5	3	4	3	3	3	5	2	3	3	2	4	4	5	5	4	4	18	15	19	24	76	
97	4	5	4	3	4	4	5	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	16	16	24	22	78	
98	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	18	20	29	20	87	
99	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	18	30	30	98	
100	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	16	24	24	84	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	24	24	80	
102	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	16	24	24	82	
103	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4	5	3	1	2	4	5	5	5	5	12	17	23	22	74	
104	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	19	20	29	26	94	
105	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	19	17	27	27	90	
106	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	16	14	20	21	71	
107	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	20	18	30	29	97	
108	3	3	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	3	2	5	4	5	4	4	14	15	22	23	74	
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	30	30	100	
110	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	15	23	24	74	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	24	24	80	
112	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	16	24	24	82	
113	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4	5	3	1	2	4	5	5	5	5	12	17	23	22	74	
114	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	17	24	24	82	
115	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	19	17	27	27	90	
116	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	16	14	20	21	71	
117	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	20	17	24	25	86	
118	3	3	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	3	2	5	4	5	4	4	14	15	22	23	74	
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	30	30	100	
120	2	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	12	17	30	29	88	

Anexo 07. Validación de expertos

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	Considera que las actividades a realizar en la institución educativa se realizan con la participación del personal administrativo y docente	X		X		X		
2	Considera que los objetivos, misión y visión de la institución son claros y concretos	X		X		X		
3	Considera que el director y personal directivo brinda asesoramiento permanente al resto de personal	X		X		X		
4	Considera que las decisiones del director son pertinentes y precisas, respetando los derechos de los trabajadores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que el personal docente y administrativo asume sus tareas y obligaciones inherentes a sus funciones acorde al contenido del organigrama funcional del plantel	X		X		X		
6	Considera que las actividades en la IIEE se realizan siguiendo los medios y autorizaciones pertinentes, distinguiendo quien atiende cada situación que pudiera surgir	X		X		X		
7	Considera que el reglamento interno de trabajo es cumplido por todos los trabajadores de la institución educativa	X		X		X		
8	Considera que los instrumentos de gestión se encuentran actualizados a las necesidades actuales	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que existe participación del personal en la elaboración de instrumentos de gestión y toma de decisiones	X		X		X		
10	Considera que las actividades y eventos de la institución educativa se llevan a cabo con la participación de la comunidad educativa	X		X		X		
11	Considera que existe en los docentes compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas	X		X		X		
12	Considera que se actúa con justicia cuando se debe sancionar por algún evento desfavorable suscitado dentro o fuera del plantel de estudios	X		X		X		
13	Estima que se promueve círculos de trabajo entre el personal que labora en la institución educativa	X		X		X		
14	Considera que se respeta las opiniones y decisiones del personal	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	

15	Considera que se le da facilidades a los docentes para que asistan a capacitaciones	X		X		X	
16	Considera que existe un ambiente de trabajo que facilite el desarrollo de sus funciones	X		X		X	
17	Considera que la comunicación dentro de la institución educativa se realiza mediante canales adecuados	X		X		X	
18	Considera que los comunicados brindados en la institución educativa para el personal son útiles y necesarios	X		X		X	
19	Considera que se verifica la asistencia y permanencia del personal de la institución educativa	X		X		X	
20	Considera que en la institución educativa se emplean indicadores para el reporte de avance de objetivos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del experto validador. Mg: Olga Cecilia Juárez Calderón

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Mg. Olga Cecilia Juárez Calderón
DNI. 05645443

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	Como considera que es el nivel de compromiso de los docentes con el cumplimiento de sus deberes	X		X		X		
2	Como considera que es el compromiso de los docentes al atender os requerimientos de alumnos y padres	X		X		X		
3	Cómo evaluaría la calidad de la enseñanza brindada en la institución educativa	X		X		X		
4	Cómo evaluaría el compromiso del personal de la institución educativa para obtener buenos logros en el aprendizaje	X		X		X		
5	Como evaluaría la capacidad interna del personal docente para solucionar problemas	X		X		X		
6	Como evaluaría su habilidad para buscar respuestas a un problema	X		X		X		
7	Cómo evaluaría el cumplimiento de los contenidos pedagógicos que se deben brindar a los estudiantes	X		X		X		
8	Cómo evaluaría el cumplimiento de los acuerdos efectuados entre el plantel educativo y los padres de familia	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta							
9	Como considera los aspectos administrativos y documentales que se ejecutan en el plantel educativo	X		X		X		
10	Cómo evaluaría las acciones realizadas por la institución educativa para solucionar errores	X		X		X		
11	Cómo es la comunicación entre docentes y padres de familia	X		X		X		
12	Cómo evaluaría el uso de los medios de comunicación internos y externos utilizados por la institución educativa	X		X		X		
13	Como es la disposición de la institución educativa para brindar un servicio educativo de formación integral para el alumno	X		X		X		
14	Cómo evaluaría la calidad profesional del personal que labora en la institución educativa (docentes, administrativos, psicólogos, médicos, etc.)	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No
15	Cómo evaluaría la relación de familiaridad que se da entre la escuela, educandos y padres	X		X		X	
16	Como percibe el compromiso y entrega de los profesores con la institución educativa	X		X		X	
17	Cómo percibe a seguridad que se brindan al estudiante dentro del plantel educativo	X		X		X	
18	Como evaluaría la seguridad laboral que le brinda el plantel educativo	X		X		X	
19	Cómo percibe en general el ambiente de amabilidad dentro del plantel educativo	X		X		X	
20	Cómo evaluaría el trato que los docentes y personal administrativo le ofrece a los padres y educandos	X		X		X	
21	Cómo evaluaría el nivel de conocimientos del personal docente	X		X		X	
22	Como evaluaría la calidad de los saberes presentados a los educandos	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
23	Cómo evaluaría a la atención personalizada que se brindan en el plantel educativo	X		X		X	
24	Como evaluaría la atención que el personal docente brinda a sus educandos durante la tutoría	X		X		X	
25	Cómo evaluaría el horario de atención en la institución educativa	X		X		X	
26	Como evaluaría el horario de clases del plantel educativo	X		X		X	
27	Cómo percibe el trato que brinda el personal que labora en el plantel educativo	X		X		X	
28	Como considera en general la atención que brinda el plantel educativo	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No
29	Cómo evaluaría las áreas de apoyo de la institución educativa (oficinas, auditorios, laboratorios, etc.)	X		X		X	
30	Como valoraría la condición externa del plantel educativo, llámese pintura, fachada, limpieza pública, accesos, etc.	X		X		X	
31	Cómo evaluaría el equipamiento de las aulas (computadoras, equipos multimedia, aire acondicionado, etc.)	X		X		X	
32	Como evaluaría el equipamiento tecnológico y pedagógico con el que cuenta el plantel educativo	X		X		X	
33	Cómo evaluaría el material impreso que se entrega a los estudiantes	X		X		X	

34	Qué opinión le da los materiales y útiles proporcionados para el servicio brindado	X		X		X	
35	Como valoraría la presentación del personal que labora en la institución educativa	X		X		X	
36	Como valoraría la presentación del área de trabajo de los docentes y personal administrativo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del experto validador. Mg: Olga Cecilia Juárez Calderón

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Mg. Olga Cecilia Juárez Calderón
DNI. 05645443

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, OLGA CECILIA JUAREZ CALDERON con Documento Nacional de Identidad N° 05645443, de profesión docente, grado académico maestría, con código de colegiatura 0108315, labor que ejerzo actualmente como especialista, en Unidad de gestión educativa local Morropón.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos denominados cuestionarios sobre gestión administrativa y calidad de servicio, cuyo propósito es medir el nivel de cada una de estas variables

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Mg: Juárez Calderón Olga Cecilia
DNI: 05645443
Especialidad del validador: Especialista en educación

Piura, a los 14 días del mes de noviembre del 2022


Mg. Olga Cecilia Juárez Calderón
DNI. 05645443

Firma del Experto Informante

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	Considera que las actividades a realizar en la institución educativa se realizan con la participación del personal administrativo y docente	X		X		X		
2	Considera que los objetivos, misión y visión de la institución son claros y concretos	X		X		X		
3	Considera que el director y personal directivo brinda asesoramiento permanente al resto de personal	X		X		X		
4	Considera que las decisiones del director son pertinentes y precisas, respetando los derechos de los trabajadores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que el personal docente y administrativo asume sus tareas y obligaciones inherentes a sus funciones acorde al contenido del organigrama funcional del plantel	X		X		X		
6	Considera que las actividades en la IIEE se realizan siguiendo los medios y autorizaciones pertinentes, distinguiendo quien atiende cada situación que pudiera surgir	X		X		X		
7	Considera que el reglamento interno de trabajo es cumplido por todos los trabajadores de la institución educativa	X		X		X		
8	Considera que los instrumentos de gestión se encuentran actualizados a las necesidades actuales	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que existe participación del personal en la elaboración de instrumentos de gestión y toma de decisiones	X		X		X		
10	Considera que las actividades y eventos de la institución educativa se llevan a cabo con la participación de la comunidad educativa	X		X		X		
11	Considera que existe en los docentes compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas	X		X		X		
12	Considera que se actúa con justicia cuando se debe sancionar por algún evento desfavorable suscitado dentro o fuera del plantel de estudios	X		X		X		
13	Estima que se promueve círculos de trabajo entre el personal que labora en la institución educativa	X		X		X		
14	Considera que se respeta las opiniones y decisiones del personal	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	

15	Considera que se le da facilidades a los docentes para que asistan a capacitaciones	X		X		X		
16	Considera que existe un ambiente de trabajo que facilite el desarrollo de sus funciones	X		X		X		
17	Considera que la comunicación dentro de la institución educativa se realiza mediante canales adecuados	X		X		X		
18	Considera que los comunicados brindados en la institución educativa para el personal son útiles y necesarios	X		X		X		
19	Considera que se verifica la asistencia y permanencia del personal de la institución educativa	X		X		X		
20	Considera que en la institución educativa se emplean indicadores para el reporte de avance de objetivos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del experto validador. Mg. Marivel Correa Rojas

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 DNI: 40387863
Mg. Marivel Correa Rojas
Juez experto

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	Como considera que es el nivel de compromiso de los docentes con el cumplimiento de sus deberes	X		X		X		
2	Como considera que es el compromiso de los docentes al atender os requerimientos de alumnos y padres	X		X		X		
3	Cómo evaluaría la calidad de la enseñanza brindada en la institución educativa	X		X		X		
4	Cómo evaluaría el compromiso del personal de la institución educativa para obtener buenos logros en el aprendizaje	X		X		X		
5	Como evaluaría la capacidad interna del personal docente para solucionar problemas	X		X		X		
6	Como evaluaría su habilidad para buscar respuestas a un problema	X		X		X		
7	Cómo evaluaría el cumplimiento de los contenidos pedagógicos que se deben brindar a los estudiantes	X		X		X		
8	Cómo evaluaría el cumplimiento de los acuerdos efectuados entre el plantel educativo y los padres de familia	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Como considera los aspectos administrativos y documentales que se ejecutan en el plantel educativo	X		X		X		
10	Cómo evaluaría las acciones realizadas por la institución educativa para solucionar errores	X		X		X		
11	Cómo es la comunicación entre docentes y padres de familia	X		X		X		
12	Cómo evaluaría el uso de los medios de comunicación internos y externos utilizados por la institución educativa	X		X		X		
13	Como es la disposición de la institución educativa para brindar un servicio educativo de formación integral para el alumno	X		X		X		
14	Cómo evaluaría la calidad profesional del personal que labora en la institución educativa (docentes, administrativos, psicólogos, médicos, etc.)	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No
15	Cómo evaluaría la relación de familiaridad que se da entre la escuela, educandos y padres	X		X		X	
16	Como percibe el compromiso y entrega de los profesores con la institución educativa	X		X		X	
17	Cómo percibe a seguridad que se brindan al estudiante dentro del plantel educativo	X		X		X	
18	Como evaluaría la seguridad laboral que le brinda el plantel educativo	X		X		X	
19	Cómo percibe en general el ambiente de amabilidad dentro del plantel educativo	X		X		X	
20	Cómo evaluaría el trato que los docentes y personal administrativo le ofrece a los padres y educandos	X		X		X	
21	Cómo evaluaría el nivel de conocimientos del personal docente	X		X		X	
22	Como evaluaría la calidad de los saberes presentados a los educandos	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
23	Cómo evaluaría a la atención personalizada que se brindan en el plantel educativo	X		X		X	
24	Como evaluaría la atención que el personal docente brinda a sus educandos durante la tutoría	X		X		X	
25	Cómo evaluaría el horario de atención en la institución educativa	X		X		X	
26	Como evaluaría el horario de clases del plantel educativo	X		X		X	
27	Cómo percibe el trato que brinda el personal que labora en el plantel educativo	X		X		X	
28	Como considera en general la atención que brinda el plantel educativo	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No
29	Cómo evaluaría las áreas de apoyo de la institución educativa (oficinas, auditorios, laboratorios, etc.)	X		X		X	
30	Como valoraría la condición externa del plantel educativo, llámese pintura, fachada, limpieza pública, accesos, etc.	X		X		X	
31	Cómo evaluaría el equipamiento de las aulas (computadoras, equipos multimedia, aire acondicionado, etc.)	X		X		X	
32	Como evaluaría el equipamiento tecnológico y pedagógico con el que cuenta el plantel educativo	X		X		X	
33	Cómo evaluaría el material impreso que se entrega a los estudiantes	X		X		X	

34	Qué opinión le da los materiales y útiles proporcionados para el servicio brindado	X		X		X		
35	Como valoraría la presentación del personal que labora en la institución educativa	X		X		X		
36	Como valoraría la presentación del área de trabajo de los docentes y personal administrativo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del experto validador. Mg. Marivel Correa Rojas

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 DNI: 40387863
 Mg. Marivel Correa Rojas
 Juez experto

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mg. Marivel Correa Rojas con Documento Nacional de Identidad N° 40387863, de profesión docente, grado académico maestría, con código de colegiatura 2154380, labor que ejerzo actualmente como subdirectora de la institución educativa Almirante Miguel Grau de Morropón.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos denominados cuestionarios sobre gestión administrativa y calidad de servicio, cuyo propósito es medir el nivel de cada una de estas variables

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Mg. Marivel Correa Rojas

DNI: 40387863

Especialidad del validador: Especialista en educación

Piura, a los 14 días del mes de noviembre del 2022


DNI: 40387863
Mg. Marivel Correa Rojas
Juez experto

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	Considera que las actividades a realizar en la institución educativa se realizan con la participación del personal administrativo y docente	X		X		X		
2	Considera que los objetivos, misión y visión de la institución son claros y concretos	X		X		X		
3	Considera que el director y personal directivo brinda asesoramiento permanente al resto de personal	X		X		X		
4	Considera que las decisiones del director son pertinentes y precisas, respetando los derechos de los trabajadores	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que el personal docente y administrativo asume sus tareas y obligaciones inherentes a sus funciones acorde al contenido del organigrama funcional del plantel	X		X		X		
6	Considera que las actividades en la IIEE se realizan siguiendo los medios y autorizaciones pertinentes, distinguiendo quien atiende cada situación que pudiera surgir	X		X		X		
7	Considera que el reglamento interno de trabajo es cumplido por todos los trabajadores de la institución educativa	X		X		X		
8	Considera que los instrumentos de gestión se encuentran actualizados a las necesidades actuales	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que existe participación del personal en la elaboración de instrumentos de gestión y toma de decisiones	X		X		X		
10	Considera que las actividades y eventos de la institución educativa se llevan a cabo con la participación de la comunidad educativa	X		X		X		
11	Considera que existe en los docentes compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas	X		X		X		
12	Considera que se actúa con justicia cuando se debe sancionar por algún evento desfavorable suscitado dentro o fuera del plantel de estudios	X		X		X		
13	Estima que se promueve círculos de trabajo entre el personal que labora en la institución educativa	X		X		X		
14	Considera que se respeta las opiniones y decisiones del personal	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Control	Si	No	Si	No	Si	No	

15	Considera que se le da facilidades a los docentes para que asistan a capacitaciones	X		X		X		
16	Considera que existe un ambiente de trabajo que facilite el desarrollo de sus funciones	X		X		X		
17	Considera que la comunicación dentro de la institución educativa se realiza mediante canales adecuados	X		X		X		
18	Considera que los comunicados brindados en la institución educativa para el personal son útiles y necesarios	X		X		X		
19	Considera que se verifica la asistencia y permanencia del personal de la institución educativa	X		X		X		
20	Considera que en la institución educativa se emplean indicadores para el reporte de avance de objetivos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del experto validador. Dr. Robby Oliver Gutiérrez Gonzales

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Dr. Robby Oliver Gutiérrez Gonzales
 DNI. 32977568
 Juez experto.

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	Como considera que es el nivel de compromiso de los docentes con el cumplimiento de sus deberes	X		X		X		
2	Como considera que es el compromiso de los docentes al atender os requerimientos de alumnos y padres	X		X		X		
3	Cómo evaluaría la calidad de la enseñanza brindada en la institución educativa	X		X		X		
4	Cómo evaluaría el compromiso del personal de la institución educativa para obtener buenos logros en el aprendizaje	X		X		X		
5	Como evaluaría la capacidad interna del personal docente para solucionar problemas	X		X		X		
6	Como evaluaría su habilidad para buscar respuestas a un problema	X		X		X		
7	Cómo evaluaría el cumplimiento de los contenidos pedagógicos que se deben brindar a los estudiantes	X		X		X		
8	Cómo evaluaría el cumplimiento de los acuerdos efectuados entre el plantel educativo y los padres de familia	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Como considera los aspectos administrativos y documentales que se ejecutan en el plantel educativo	X		X		X		
10	Cómo evaluaría las acciones realizadas por la institución educativa para solucionar errores	X		X		X		
11	Cómo es la comunicación entre docentes y padres de familia	X		X		X		
12	Cómo evaluaría el uso de los medios de comunicación internos y externos utilizados por la institución educativa	X		X		X		
13	Como es la disposición de la institución educativa para brindar un servicio educativo de formación integral para el alumno	X		X		X		
14	Cómo evaluaría la calidad profesional del personal que labora en la institución educativa (docentes, administrativos, psicólogos, médicos, etc.)	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No
15	Cómo evaluaría la relación de familiaridad que se da entre la escuela, educandos y padres	X		X		X	
16	Como percibe el compromiso y entrega de los profesores con la institución educativa	X		X		X	
17	Cómo percibe a seguridad que se brindan al estudiante dentro del plantel educativo	X		X		X	
18	Como evaluaría la seguridad laboral que le brinda el plantel educativo	X		X		X	
19	Cómo percibe en general el ambiente de amabilidad dentro del plantel educativo	X		X		X	
20	Cómo evaluaría el trato que los docentes y personal administrativo le ofrece a los padres y educandos	X		X		X	
21	Cómo evaluaría el nivel de conocimientos del personal docente	X		X		X	
22	Como evaluaría la calidad de los saberes presentados a los educandos	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
23	Cómo evaluaría a la atención personalizada que se brindan en el plantel educativo	X		X		X	
24	Como evaluaría la atención que el personal docente brinda a sus educandos durante la tutoría	X		X		X	
25	Cómo evaluaría el horario de atención en la institución educativa	X		X		X	
26	Como evaluaría el horario de clases del plantel educativo	X		X		X	
27	Cómo percibe el trato que brinda el personal que labora en el plantel educativo	X		X		X	
28	Como considera en general la atención que brinda el plantel educativo	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No
29	Cómo evaluaría las áreas de apoyo de la institución educativa (oficinas, auditorios, laboratorios, etc.)	X		X		X	
30	Como valoraría la condición externa del plantel educativo, llámese pintura, fachada, limpieza pública, accesos, etc.	X		X		X	
31	Cómo evaluaría el equipamiento de las aulas (computadoras, equipos multimedia, aire acondicionado, etc.)	X		X		X	
32	Como evaluaría el equipamiento tecnológico y pedagógico con el que cuenta el plantel educativo	X		X		X	
33	Cómo evaluaría el material impreso que se entrega a los estudiantes	X		X		X	

34	Qué opinión le da los materiales y útiles proporcionados para el servicio brindado	X		X		X	
35	Como valoraría la presentación del personal que labora en la institución educativa	X		X		X	
36	Como valoraría la presentación del área de trabajo de los docentes y personal administrativo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del experto validador. Dr. Robby Oliver Gutiérrez Gonzales

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Dr. Robby Oliver Gutiérrez Gonzales
 DNI. 32977568
 Juez experto.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Dr. Robby Oliver Gutiérrez Gonzales con Documento Nacional de Identidad N° 32977568, de profesión docente, grado académico de doctor, con código de colegiatura 2154380, labor que ejerzo actualmente como docente de investigación en Universidad Tecnológica del Perú, sede Chimbote.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos denominados cuestionarios sobre gestión administrativa y calidad de servicio, cuyo propósito es medir el nivel de cada una de estas variables

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Dr. Robby Oliver Gutiérrez Gonzales
DNI: 32977568
Especialidad del validador: Especialista en investigación

Piura, a los 14 días del mes de noviembre del 2022



Dr. Robby Oliver Gutiérrez Gonzales
DNI. 32977568
Juez experto.

Piura, 20 de octubre del 2022

Hna.

SARA BEATRIZ PINTA GRANDA

RECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN FRANCISCO DE ASÍS GUAYAQUIL-ECUADOR

ASUNTO: Solicita autorización para realizar investigación

REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha 15 de noviembre del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la que representa.

Luego para pedirle muy comedidamente permiso para poder realizar en la institución un Trabajo de Investigación Científica. (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres del estudiante: MENDOZA ROMERO VICTORIA DEL PILAR
- 2) Programa de estudios: Maestría
- 3) Mención: Administración Educativa
- 4) Ciclo de estudios: Tercer ciclo
- 5) Título de Investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022

Debo señalar que los resultados de dicha Investigación a realizar benefician a los docentes como también a la institución donde se realiza la investigación.


Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Agradeciendo de antemano por su colaboración.

Atentamente,


Hna. Sara Pinta Granda
RECTORA

**Lcda. Victoria Mendoza
Romero**
Estudiante


Lic. Jacqueline Yepéz M.
VICERRECTORA

Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Yo (Nosotros), (Apellidos y nombres) Mendoza Romero Victoria del Pilar, egresado de la Facultad / Escuela de posgrado y Escuela Profesional / Programa académico maestría en administración de la educación de la Universidad César Vallejo (Sede o campus), declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado:

“Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil 2022”.

es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el Trabajo de Investigación / Tesis:

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

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

Lugar y fecha,

Guayaquil- 28 de diciembre 2022

Apellidos y Nombres del Autor Mendoza Romero Victoria del Pilar	
DNI: 0924952385	Firma Victoria Mendoza
ORCID: 0000-0003-1064-2325	
Apellidos y Nombres del Autor	
DNI:	Firma
ORCID:	
Apellidos y Nombres del Autor	

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Cherre Antón Carlos Alberto, docente de la Facultad / Escuela de posgrado y Escuela Profesional / Programa académico maestría en administración de la educación de la Universidad César Vallejo (filial o sede), asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

“Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil 2022” del (los) autor (autores) Mendoza Romero Victoria del Pilar, constato que la investigación tiene un índice de similitud de% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Lugar y fecha,

Apellidos y Nombres del Asesor: Cherre Antòn Carlos Alberto	
DNI	Firma
ORCID 0000-0001-6565-5348	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHERRE ANTON CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE GUAYAQUIL, 2022", cuyo autor es MENDOZA ROMERO VICTORIA DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 17 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHERRE ANTON CARLOS ALBERTO DNI: 40991682 ORCID: 0000-0001-6565-5348	Firmado electrónicamente por: CHANTONCA el 19- 01-2023 17:03:15

Código documento Trilce: TRI - 0522455