



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y calidad de servicio en cinco instituciones educativas
de UGEL Nasca-Ica, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Oré Alguiar, Ross Mery (ORCID: 0000-0002-4187-2943)

ASESOR:

Dr. Alcas Zapata, Noel (ORCID: 0000-0001-9308-4319)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

Lima - Perú

2019

Dedicatoria

A mi familia y a todas las personas que guiaron
mi formación personal y profesional.

Agradecimientos

Al Doctor Alcas y a los docentes de la maestría
que inculcaron mi saber profesional

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Ross Mery Oré Alguiar, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "Gestión administrativa y calidad de servicio en cinco instituciones educativas de UGFEI, Nasca -Ica, 2019" presentada, en 71 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

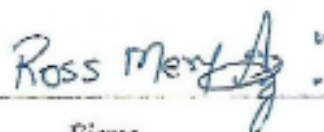
No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 22 de junio del 2019



Firma

Ross Mery Oré Alguiar

DNI: 21481093

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	14
2.1 Tipo y diseño de investigación	14
2.2 Operacionalización de variables	15
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	22
III. Resultados	23
IV. Discusión	31
V. Conclusiones	35
VI. Recomendaciones	36
Referencias	37
Anexos	42

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable gestión administrativa	16
Tabla 2: Operacionalización de la variable calidad de servicio	17
Tabla 3: Población de estudio	18
Tabla 4: Muestra de estudio	18
Tabla 5: Distribución de la validez de contenido	20
Tabla 6: Resultados de confiabilidad	21
Tabla 7: Resultados de la variable gestión administrativa por dimensiones y niveles	23
Tabla 8: Resultados de la variable gestión administrativa por institución educativa	24
Tabla 9: Resultados de la variable calidad de servicio por dimensiones y niveles	25
Tabla 10: Resultados de la variable calidad de servicio por institución educativa	26
Tabla 11: Correlación de la gestión administrativa y calidad de servicio	27
Tabla 12: Correlación de la planificación y calidad de servicio	28
Tabla 13: Correlación de la organización y calidad de servicio	28
Tabla 14: Correlación de la comunicación y calidad de servicio	29
Tabla 15: Correlación entre control y calidad de servicio	40

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Diseño del estudio	14
Figura 2: Gestión administrativa por dimensiones y niveles	23
Figura 2: Gestión administrativa por dimensiones y niveles	25

Resumen

La investigación señaló que la gestión administrativa revaloriza y se relaciona con la calidad del servicio mejorando la calidad educativa de la organización escolar. Para ello se ha planteado como objetivo general Establecer cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019. La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo básica, alcance correlacional y corte transaccional. La muestra fue probabilística de tipo estratificada conformada por 132 docentes. Los instrumentos fueron validados y revelados como altamente confiables utilizándose el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. La investigación concluye que La gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo esta relación significativa (0,00) con un valor de correlación $r = 0.844$; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo alta.

Palabra clave: gestión, calidad, educación, organización.

Abstract

The investigation indicated that the administrative management revalued and is related to the quality of the service improving the educational quality of the school organization. To this end, it has been proposed as a general objective to establish how administrative management and service quality are related in five educational institutions of UGEL Nasca -Ica, 2019. The methodology was quantitative approach, non-experimental design, basic type, scope correlational and cross section. The sample was probabilistic of stratified type conformed by 132 teachers. The instruments were validated and revealed as highly reliable using the Cronbach Alpha reliability statistic. The investigation concludes that there is a significant relationship between administrative management and quality of service in five educational institutions of UGEL Nasca -Ica, 2019. This relationship being significant (0.00) with a correlation value $r = 0.844$; therefore, the relationship between variables is of a moderate type.

Keywords: management, quality, education, organization.

I. Introducción

La presente tesis titula “Gestión Administrativa y calidad de servicio en las cinco instituciones de la UGEL Nasca – Ica – 2019”, tiene como propósito de investigar la problemática que se suscitan a diario en las instituciones educativas, planteando de esta manera una recopilación de datos a través de una encuesta, la cual nos dará una información detallada de la situación que atraviesa dichas Instituciones, producto de esta investigación sabremos los puntos críticos que hay que solucionar.

En la provincia de Nasca, los administradores de las políticas educativas y sus implementadores u operadores, vienen afrontando el tema de la gestión administrativa y de la calidad del servicio que brindan, como un problema fundamental y crucial, en camino para modernizar la gestión institucional de las diversas instituciones educativas que administran. En efecto, la insatisfacción de los usuarios que acuden a las instituciones educativas, generalmente padres de familia, demandan cambios, eficiencia, prontitud, efectividad y modernización del servicio que brindan las diversas instituciones educativas en la provincia de Nasca. Estos consideran que tienen que esperar muchos días para un servicio tan simple, como solicitar una constancia de Matrícula o un Certificado de Estudios. En la sociedad del conocimiento y en la era de globalización, los rectores y formuladores de las políticas educativas, requieren que los mecanismos de la gestión administrativa, marchen acorde con los cambios en la aldea global, libre de burocratismos, dilatación del tiempo y solucionar las demandas de los usuarios. Por otro lado, la calidad del servicio es muy baja, no siempre satisface a la mayoría de usuarios. A ello se suma, la pérdida de tiempo, pues los administradores, demoran un tiempo excesivo para dar respuestas a sus peticiones o solucionar sus demandas, que en muchos casos son justas y de acuerdo a ley. Todo ello, generan un malestar que se debe revertir.

En la I.E. N° 22401 “María Reiche”, presenta una insatisfacción de servicios en la entrega de documentos que se expiden para el traslado, matrícula y recuperación académica. El trato del personal encargado de atender a los usuarios, no es muy adecuado, pues se quejan de ser maltratados, una atención inadecuada, sumándose a ello una pérdida de tiempo.

Así se tiene, que la I.E. N° 22402 “Micaela Bastidas”, existe una insatisfacción de los padres de familia para acceder a una vacante de un estudiante por falta de infraestructura.

En la I.E. N° 22405 “Angelita Bohórquez”, la problemática que se presenta es la poca población estudiantil, la comunicación es muy deficiente que no contempla a todos, sino a un reducido número de usuarios.

La problemática de la I.E. N° 22406 “Roberto Pisconti”, es la falta de comunicación y coordinación entre padres de familia, docentes y directivos. Las relaciones con las APAFA, no son muy cordiales. No funcionan los órganos de línea de acuerdo al organigrama estructural.

Por su lado, en la I.E. N° 23014 “Enrique Fracchia”, presenta deserción de estudiantes. El clima organizacional, no es muy propicio. En relación con la calidad del servicio administrativo, lo descrito anteriormente, tiene su correlato con ella. Una gestión administrativa, imbuida de enfrentamientos, trabas burocráticas y falta de transparencia, evidentemente, no se puede esperar grandes logros ni alcanzar las metas previstas en la planificación anual. Así tenemos que en la I.E. N° 22401 “María Reiche”, la calidad del servicio tiene un costo alto para los usuarios o padres de familia. Consideran que el nivel es bajo. Se sienten insatisfechos. Pese a que logran obtener o que se les expida la documentación requerida, sienten que es muy caro lo que se paga por cada uno de ellos.

Por su parte, en la I.E. N° 22402 “Micaela Bastidas”, ocurre algo similar. Los padres de familia consideran que la calidad del servicio es baja, porque genera insatisfacción. Si bien es cierto que se les otorga la documentación requerida, en tiempos prolongados, pero la percepción del servicio en su conjunto, no es del agrado de los usuarios. En la I.E. N° 22405 “Angelita Bohórquez”, ante el desorden burocrático y de la documentación, perciben que la calidad del servicio que brinda, es de muy pésima calidad. La insatisfacción es generalizada y creciente. La falta de transparencia en la administración de los recursos, agrava la situación.

Ocurre algo similar en la I.E. N° 22406 “Roberto Pisconti”, los enfrentamientos entre directivos con los padres de familia, por falta de rendición de cuentas, generan resentimientos e insatisfacciones que perciben una baja calidad del servicio administrativo de la institución educativa, donde estudian sus menores hijos. Así mismo, en la I.E. N° 23014 “Enrique Fracchia”, el dejar pasar las cosas que trasgreden el Reglamento Interno o la legislación vigente, en el ejercicio de las funciones de los docentes, generan desgobierno, caos, anarquía. Los padres de familia perciben que los directivos dirigen mal o no saben dirigir la institución educativa. Consideran que su gestión es de muy baja calidad. No satisface las expectativas de los usuarios.

Toda esta realidad en cuestión, debe ser revertida y debe ser mejorada. Urge introducir cambios en la forma de ejercer la administración para hacerla de calidad. Con ello se tendrá usuarios satisfechos y se eliminará los enfrentamientos. Se pondrá en práctica la transparencia, el orden y la organización funcional. En ello radica la importancia de la investigación. La presente investigación contribuirá con las instituciones educativas, en la medida que señalará alternativas de solución, indicará cambios y señalará estrategias que permitan la reversión de lo que hoy se cuestiona en la gestión administrativa y el mejoramiento de la calidad del servicio por parte de los directivos de cada institución educativa.

Tañen son los alcances de la investigación, los cuales se encuentran argumentados y descritos, tal y conforme se presenta en la realidad. Para poder tener un mayor acercamiento a la realidad problemática se debe entender que el recurso humano es una pieza fundamental de toda empresa u organización, donde predominan actividades mecanizadas de manera vertical como son los trámites documentarios para emitir o realizar acciones que por falta de liderazgo no son asumidos con eficiencia, dejando de lado la visión integrados y competitiva que debe tener toda organización y en especial una entidad del Estado.

En las Instituciones Educativas de la UGEL Nasca-Ica, 2019, enfrenta problemas de eficiencia en las acciones administrativas, debido a la incapacidad y conformismo al cumplimiento de la normatividad; dichos directivos no quieren mejorar en la calidad de servicio que brinda es por ello se evidencia el malestar en los usuarios del servicio educativo que oferta la UGEL de la provincia de Nazca del Departamento de Ica.

Se han elaborado investigaciones anteriores que fundamentan el tratamiento teórico de las variables a nivel **nacional**. Laruta (2018) realizó la investigación titulada *Gestión administrativa y la calidad en la Red 27, UGEL 04, Comas-2017*. La metodología manejó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, básica, de alcance correlacional y transaccional, donde la muestra seleccionada fue probabilística conformada por 80 educadores. Se utilizó dos cuestionarios de escala ordinal, concluyendo el estudio que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio prestado, siendo la relación de tipo moderada. (0,733). Igualmente se concluye que la calidad educativa se relaciona con la equidad, la relevancia, la pertinencia, la eficacia y la eficiencia se relacionan en forma moderada con la variable gestión administrativa.

Calderón (2017) realizó la investigación titulada *La gestión administrativa en el proceso educacional del Centro Educación Básica Alternativa Túpac Amaru de Villa María del Triunfo – Lima 2016*. La metodología manejó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, básica, de alcance correlacional y transaccional, donde la muestra seleccionada fue no probabilística conformada por 56 educadores. Se utilizó dos cuestionarios de escala ordinal, concluyendo el estudio que la gestión administrativa se relaciona con el proceso educacional. Igualmente, se estimó que existe una deficiencia en la infraestructura, el mobiliario, servicio de biblioteca y una falta de monitoreo al trabajo administrativo y pedagógico y una desactualización del plan de mejora.

Tipián (2017) realizó la investigación titulada *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. La metodología manejó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, básica, de alcance correlacional y transaccional, donde la muestra seleccionada fue probabilística conformada por 134 usuarios del servicio. Se utilizó dos cuestionarios de escala ordinal, concluyendo el estudio que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio prestado, siendo la relación de tipo moderada. (0,50). Igualmente se concluye que la planificación, la organización, dirigir y controlar se relacionan moderadamente con la variable calidad de servicio.

Esquivel y Huamaní (2016) realizó la investigación titulada *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015*. La metodología manejó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, básica, de alcance correlacional y transaccional, donde la muestra seleccionada fue no probabilística constituida por 45 instituciones educativas. Se utilizó dos cuestionarios de escala ordinal, concluyendo el estudio que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio educativo, siendo la relación de tipo baja y significativa. (0,348). Igualmente se concluye que la planificación, la organización, dirección y el control se relacionan en forma baja con la calidad de servicio.

Olaya (2016) realizó la investigación titulada *La gestión administrativa y su relación con la calidad educativa de la I.E N° 16536 “San Miguel” del distrito de Tabaconas provincia San Ignacio- Cajamarca, 2014*. La metodología manejó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, básica, de alcance correlacional y transaccional, donde la muestra seleccionada fue no probabilística constituida por 25 educadores. Se utilizó dos cuestionarios de escala ordinal, concluyendo el estudio que la gestión administrativa se relaciona con la

calidad de servicio prestado, siendo la relación de tipo alta. (0,791). Igualmente se indica que la capacitación continua se relaciona con la variable gestión administrativa.

Se han elaborado investigaciones anteriores que fundamentan el tratamiento teórico de las variables a nivel **internacional**.

Egido (2019) realizó la investigación titulada *Percepciones del profesorado sobre las políticas de aseguramiento de la calidad educativa en Chile*. La metodología manejó un enfoque cualitativo, diseño no experimental y transaccional, donde la muestra seleccionada fue de tipo probabilística conformada por 67 docentes. Se utilizó un cuestionario de escala ordinal, concluyendo el estudio que la calidad educativa está sujeta a los lineamientos educativos, no existe un concepto claro de calidad, razón por la que se despersonaliza la educación de la realidad educativa perdiendo su dimensión ética, relacional y de cambio en la escuela y en el país.

Núñez, et al. (2019) realizó la investigación titulada *La gestión administrativa y su relación con la calidad educativa de la I.E N° 16536 "San Miguel" del distrito de Tabaconas provincia San Ignacio- Cajamarca, 2014*. La metodología manejó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, básica, de nivel explicativo y transaccional, donde la muestra seleccionada fue probabilística constituida por 155 educadores. Se utilizó dos cuestionarios de escala ordinal, concluyendo el estudio que la gestión administrativa se relaciona con la calidad educativa, siendo la relación de tipo alta. (0,4563). Igualmente se concluye que la gestión administrativa se ubica en un nivel regular en un 71,3% y la calidad alcanzó un 12,5% de aceptación.

Miranda y Sayta (2018) realizó la investigación titulada *La gestión directiva en escuelas unidocentes y dirección 1: Un desafío para alcanzar la equidad educativa en contextos rurales de Costa Rica*. La metodología manejó un enfoque cualitativo, diseño no experimental y transaccional, donde la muestra seleccionada fue no probabilística conformada por 28 educadores. Se utilizó un cuestionario de escala ordinal y una entrevista semiestructurada, concluyendo el estudio que la gestión es pertinente en la labor educativa desarrollándose un conjunto de estrategias que facilitan la labor administrativa en la escuela.

Hidalgo (2015) realizó la investigación titulada *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gadm Cantón Babahoyo*. La metodología manejó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, básica, de nivel explicativo y transaccional, donde la muestra seleccionada fue probabilística constituida por 25 educadores. Se utilizó

dos cuestionarios de escala ordinal, concluyendo el estudio que el modelo de gestión influye en la calidad de atención mejorando los servicios en todas las actividades que incluye los procesos y servicios prestados.

Debido a la gran demanda de la calidad educativa en el país es esencialísimo la gestión administrativa, de ahí que su utilización y localización en la organización mejora el uso de los servicios educativos caracterizado por una buena prestación de los servicios de consulta, de información archivada, de los procedimientos de seguridad y de confidencialidad de los datos, así como el buen uso diligente de los archivos electrónicos y de los documentos de gestión. Del mismo modo, esto incide en el mantenimiento de los equipos y de los sistemas operativos, los cuales deben funcionar correctamente y sistemáticamente a fin de facilitar la consulta, la mediación y la facilidad de apoyar toda la gestión educativa a fin de que esta sea eficaz y rápida.

Se ha identificado como variable de estudio a la gestión administrativa, en este propósito Vélchez (2012) comentó “una gestión administrativa adecuada es aquella donde todos los colaboradores participan originando situaciones que brinden garantías al cumplimiento de los documentos de gestión utilizándose correctamente todos los materiales, mobiliarios y medios dirigidos a un significativo esfuerzo institucional de mejorar la gestión administrativa” (p. 6). Según este concepto, la gestión administrativa representa la base de todo un esfuerzo conjunto y sistematizado realizado por los docentes para lograr los objetivos educativos e institucionales. En tal sentido, se sostiene que, para alcanzar las metas y fines de la escuela, es necesario una administración competente; lo que implica canalizar los esfuerzos humanos a través de la eficacia y eficiencia utilizando los recursos de la institución a fin de alcanzar la calidad total en la escuela donde laboran.

Por otro lado, Ramírez (2012) indicó que “la gestión administrativa es una normativa de procedimientos basados en la eficacia y eficiencia de los recursos, los cuales se encuentran orientados a la administración de recursos y de las tareas que se tiene que cumplir” (p. 59). Por otro lado, respecto a la importancia de la gestión administrativa en el campo educativo desde el enfoque de la administración organizacional se considera que se debe promover una organización fortalecida en la eficiencia capaz de coordinar con otras áreas las diferentes actividades organizativas de la escuela logrando una sinergia sistemática y responsable capaz de realizar acciones y procedimientos basados en la norma, en los deberes y en los valores institucionales de la escuela.

Desde esta perspectiva, Pacheco, et al (2018) señaló que la gestión administrativa crea condiciones para administrar los recursos económicos y tangibles de la institución, con lo que se persigue fortalecer y apoyar el desarrollo de las actividades pedagógicas e institucionales. En este sentido educativo, busca brindar un mejor nivel locativo y organizacional lo que asegura un buen desarrollo de los procesos pedagógicos en un área segura y consiguientemente se alcance el desarrollo integral de los estudiantes según los objetivos formulados en el proyecto educativo institucional. En esta dirección de postulados la gestión administrativa genera procesos de desarrollo internos y externos basados en la Ley Educativa y en la visión de la institución; con ello se busca dar atención a los recursos humanos, materiales y económicos, en atención a la estructura y dinámica de la organización como tal.

Por otra parte, Pacheco, et al (2018) desde la perspectiva del talento humano indicó que “una buena gestión administrativa orienta el desarrollo de las capacidades y oportunidades de los docentes y del personal administrativo que apoya, y labora en la institución” (p. 2). En esta continuidad de ideas Fernandez y Rosales (2012) consideraron un conjunto de elementos que contribuyen a la calidad educativa señalando que la institución educativa es una organización pública que debe ser administrada en forma continua con una planificación estratégica que logre la excelencia educativa y ayude a plasmar lo planificado por el currículo y se contribuya hacia un mismo fin. También, Fernandez y Rosales (2012) concluyeron en su disertación que “una gran ola de mediocridad viene azotando a la educación, razón por la cual está en peligro las bases y los procesos educativos de los sistemas educacionales” (p. 7)

Según lo descrito, gran parte de esta situación llena de inconsistencias y fracasos que se debe a un bajo nivel de la gestión administrativa. Al respecto Donayre (2018) consideró que en la actualidad la percepción de las personas es una escaramuza de desconsuelo por la ineficiencia del sector público en todos los ámbitos institucionales, se ha perdido la confianza en las estructuras del Estado, lo que ha perjudicado inevitablemente la imagen institucional de los diferentes sectores que no logran brindar una solución a los problemas de la gestión pública y administrativa.

La gestión no es solo administrar recursos financieros, también es administrar recursos humanos caracterizados por su valor público y social en un escenario que no debe tornarse tenebre ni leguleyesco; por el contrario, debe discursar un cambio de mejora continua de reingeniería, de autoevaluación y sobre todo de compromiso por un cambio que incida en la

calidad total. Esta situación, también es de preocupación para la Real Academia de Doctores de España manifestando “que la mediocridad se debe a una mediocridad de la gobernanza educativa, por ello es necesario que eleven sus conocimientos, la experiencia empírica, la investigación y en la selección de los responsables de las políticas educativas” (p. 2)

Conforme a lo señalado, es importante y preciso el desarrollo de una gestión administrativa integral y coherente que produzca un sistema educativo competitivo, globalizado y especializado. En este sentido, los lineamientos educativos deben responder a las necesidades actuales conforme con la problemática educativa. Sobre gestión administrativa comentó Antúnez (citado por Barcos y Jabif, 2016) la educación debe ofrecer una educación de calidad, lo que significa que se debe mejorar la escolarización, la permanencia y el desempeño escolar. En este contexto, la mejora de la calidad educativa pone énfasis en la mejora continua de las políticas educativas y de los planes curriculares, en este sentido la función administrativa moviliza los recursos de la institución (actores educativos, tiempo, recursos económicos, materiales, etc) para alcanzar las metas educativas. En vista de lo mencionado, administrar representa planificar, distribuir, organizar y evaluar los procesos para una toma de decisiones que plasmen todo lo anterior en acciones específicas comprometiendo lo institucional, lo pedagógico, así como la organización de las funciones, roles, reglas y tiempos que tienen que ver con la dirección y el control en la administración.

Se han desarrollado teorías de relevancia que ayudan a comprender el significado de la variable, al respecto la teoría del desarrollo organizacional según Alles (2013) formula un modelo de gestión instrumental basado en la eficacia y eficiencia en la administración de los muchos recursos de tipo financiero, humano y técnicos que favorezcan el logro de objetivos y metas organizacionales. Estos logros inciden en la competitividad, la productividad, la capacidad de cambio para que la organización logre calidad total en la organización. Desde esta concepción, se revaloriza el capital humano como base de los nuevos conocimientos para ofrecer un mejor servicio educativo y un buen manejo de los recursos según las insuficiencias y requerimientos del contexto.

Por otro lado, desde la teoría estructuralista Torres (2014) indicó “es un sistema abierto de interacción de grupos sociales, construyendo entre sí una estructura inteligible integrando las partes entre sí desde su funcionamiento, organizándose dinámicamente desde su interior en forma sistémica para alcanzar las metas organizacionales” (p. 248). Según las teorías las instituciones educativas deben tener suficientes capacidades organizacionales

para interactuar y relacionarse entre sí en su funcionamiento, aunque son iguales en su estructura, su dinámica de funcionamiento ayuda al cumplimiento de las metas institucionales y aseguran el éxito escolar.

Tomando en cuenta las consideraciones anteriores, las dimensiones de la gestión administrativa se componen en los siguientes elementos: el componente 1: Planificación, según Ramírez (2012) desarrolla “un proceso de toma de decisiones para el cumplimiento de lo planificado y organizado para lograr las metas de la organización” (p. 5). En tal sentido, los resultados corresponden a todo lo planeado dirigido al cumplimiento de los objetivos organizacionales. El componente 2: Organización, según Ramírez (2012) define organización como “el proceso de organizar y constituir los procedimientos en cuanto al trabajo y responsabilidades de la organización, tiene como fin ayudar a desarrollar el trabajo pedagógico, los tiempos, los recursos, etc; en el cumplimiento de las metas institucionales de acuerdo a los tiempos establecidos para su ejecución” (p. 26).

Desde este punto de vista la institución educativa logra los objetivos institucionales, según lo organizado en lo planificado estableciendo características y condiciones que ayudaran a lograr los mejores resultados en la organización. El componente 3: Comunicación, según Ramírez (2012) lo define como “las acciones de coordinación, manejo de información e intercambio en las relaciones interpersonales que se desarrollan en la institución” (p. 25). El componente 4: Control, según Ramírez (2012) se define como “un sistema que busca verificar y evaluar el conjunto de elementos interrelacionados entre sí, con el propósito de garantizar la estabilidad y el cumplimiento de todo lo planificado en la institución” (p. 25). Este componente es muy importante para el crecimiento y desarrollo de una organización, en este caso educativa, por ello es fundamental que su concepción se deba a la satisfacción de los usuarios o beneficiarios del sistema escolar.

Otro aspecto, que se considera de relevancia para el estudio es la variable calidad de servicio en el ámbito educativo, este aspecto tiene relevancia cuando se tiene en claro los procesos que se deben mejorar y sobre todo qué políticas pedagógicas y administrativas se deben aplicar para alcanzar los pilares de calidad. Toda organización, debido al entorno cambiante deben esforzarse por alcanzar la calidad educativa aplicando en todos sus procesos factores o condiciones que ayuden a mejorar esta tarea tan compleja de conseguir una educación de calidad, que responda a las necesidades y demandas de la sociedad.

Aquí en este desarrollo investigativo se describe que un factor de calidad es la conducción de la institución, esta condición no es solo una característica que representa una acción humana de los maestros y directores; esto hace referencia a la gestión como un mecanismo de intervención orientada a la mejora los aprendizajes y propiamente la implementación y desempeño de la gestión administrativa, el cual sirve de apoyo y fundamento para el buen uso de los recursos, del tiempo y de la locación donde se lleva a cabo la práctica educativa.

El estudio ha conceptualizado el concepto de calidad de servicio según Vargas y Aldana (2014) “como un eje central de la atención basada en la práctica de normas, procedimientos, técnicas y habilidades sujetas de medición” (p. 33). Como se mencionó anteriormente, los nuevos desafíos enclavan en la promoción de una educación de calidad que tome conciencia de los desafíos actuales de los sistemas educativos a través de la acción que avance en un sentido satisfactorio y beneficioso en todas sus características de los componentes y funcionamientos de las escuelas. Por ello, sobre este tópico de análisis Blanco (2011) indicó la calidad representa un conjunto de cambios y transformaciones a las cuales se deben adaptar las escuelas, haciendo una revisión permanente de sus procesos. También Orozco manifestó (2010) las escuelas deben cambiar creando una cultura óptima en valores y servicios, es una revolución de la escuela-familia y sociedad. Granados (2018) indicó que las escuelas deben asumir retos, ello es una tarea ardua para responder a las necesidades y demandas de la sociedad, estas necesidades generalmente son de tipo pedagógicas, administrativas, locativas y tecnológicas; en tal sentido Arana (2009) manifestó que las demandas si están satisfechas se estaría cumpliendo con la calidad exigida por los usuarios y por la norma del país de origen. Para Palladino (2005) la calidad es la meta de toda institución educativa orientada a plasmar las expectativas de la sociedad.

En cuantos a los principios de calidad Palomino (2016) señaló: 1.-el sistema educativo se basa en las aspiraciones de la sociedad plasmando la intencionalidad y el enfoque del currículo. 2.-el desempeño de los maestros debe garantizar la calidad educativa y la calidad de los servicios prestados en su localidad. 3.-la evaluación es una forma especializada de mejorar los procesos de calidad. Al respecto, Rodríguez (2010) consideró “el mejor servicio educativo es la capacidad de educar, es por ello que los procesos deben ser conducidos con probidad, valores y con el apoyo de los recursos empleados eficientemente” (p. 4). En esta dirección de ideas y conceptos sugeridos en el estudio, se afirma que la calidad educativa es responsabilidad de todos, todos los elementos que la

componen coadyuvan a lograr un óptimo sistema integrado para que los procesos logren una asistencia eficiente y satisfactorio por los usuarios. Para Sotelo (2017) Una escuela de calidad es aquella que cumple al máximo con sus metas y objetivos, y está comprometida a realizarlo mejor cada día. Del mismo modo Vera (2018) indicó “la finalidad es la calidad de los procesos educativos en las mejores condiciones posibles” (p. 12)

Vértice (2008) señaló en cuanto a los aspectos prácticos de la calidad en el servicio “la calidad es el resultado de una relación de necesidades de la escuela y de necesidades de los demandantes” (p. 4). La calidad, por lo tanto, es un planteamiento organizativo que debe conducirse de forma apropiada para promover la formación general de la escuela y de los estudiantes, los cuales aborden las diferentes demandas de la sociedad. Sobre las normas de calidad del servicio Vértice (2008) manifestó “estas normas deben ser operativas, funcionales, la primera norma indica que la calidad debe medirse desde la percepción del usuario, en tal sentido se busca la satisfacción del cliente, traducido en los resultados que deben lograrse en la organización. La segunda norma, estas deben ser ponderables en la medida que pueden ser cualitativas o cuantitativas. La tercera norma, debe servir a toda la organización, en esta norma todos los aspectos de calidad deben servir a la organización para su satisfacción.

Para el tratamiento de la variable Feigenbaum (citado por Vargas y Aldana, 2012) señaló “la calidad es el resultado de administrar una organización. La calidad es la optimización del proceso productivo y de las funciones administrativas de la organización. Los aspectos de calidad comprenden aspectos de tipo administrativos, organizacionales y de imagen orientados a la satisfacción de los usuarios del servicio, la gestión laboral y la gestión económica. Desde esta óptica, la calidad es la responsabilidad y el compromiso compartido de los actores y de los directivos desarrollando un trabajo compartido que se caracteriza por la integración de todos los procesos efectuados en forma responsable sobre los servicios prestados.

Las dimensiones se han considerado desde la postura de Parasuraman, Berry y Zeithaml (citado por Vargas y Aldana, 2014) señalaron que los componentes de la calidad de servicio son: elementos tangibles, Parasuraman, et al (citado por Vargas y Aldana, 2014, p. 45) indicaron que esta condición se caracteriza por todo aquello que es palpable en su estado físico como las instalaciones, el ambiente, los equipos que forman parte de la experiencia del usuario del servicio. En el componente fiabilidad, Parasuraman, et al (citado por Vargas y Aldana, 2014) indicaron que “esta condición se caracteriza por el cumplimiento

de lo ofrecido en forma fiable y precisa” (p. 12). En el componente capacidad de respuesta, Parasuraman, et al (citado por Vargas y Aldana, 2014) indicaron que “esta condición se caracteriza por la disposición y el apoyo que se brinda a los usuarios para brindar el servicio ofrecido” (p. 63).

En el componente empatía, Parasuraman, et al (citado por Vargas y Aldana, 2014) indicaron que “esta condición se caracteriza por una atención adecuada en el trato, el cual se realiza con todas las consideraciones necesarias para ayudar a los usuarios del servicio a conseguir la satisfacción del servicio recibido” (p. 63)

La investigación estableció en interrogantes el problema observado, se elaboró el **Problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019?

Los problemas específicos planteados fueron: **Problema específico 1** ¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019?; **Problema específico 2** ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019?; **Problema específico 3** ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019? **Problema específico 4** ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019?

La investigación explica los motivos o razones de explorarse desde un punto de vista **teórico**, al respecto indica que el estudio fundamenta su intencionalidad y desarrollo a través de teorías científicas las cuales fundamentan los hallazgos encontrados en el estudio, su aporte constituye para otros investigadores un punto de referencia para lograr un nuevo conocimiento que explique la realidad observada en las instituciones educativas sujetas al análisis de investigación. La **justificación práctica** describe los resultados y sus implicancias para las instituciones educativas, las mismas que valdrán para realizar recomendaciones y sugerencias que favorecerán la calidad educativa en el marco institucional y administrativo. En tal sentido, el aporte representa que las autoridades educativas tomen decisiones con base en los resultados encontrados en la investigación, esperando que se realicen cambios a gran escala en el aspecto administrativo, con lo que se busca mejorar la disposición de los tiempos, el uso de los recursos y consecuentemente la

organización escolar. En el **aspecto metodológico**, los instrumentos han permitido un uso métrico de las variables, los cuales han permitido formular un debido proceso de revisión psicométrica, concluyéndose como confiables y aceptables para llevar a cabo el acopio de datos en el presente estudio que analiza a las dos variables presuntamente relacionadas.

Los objetivos del estudio plantearon inicialmente como **Objetivo general**: Establecer cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019; Del mismo modo se han trazado los objetivos específicos: **Objetivo específico 1**: Determinar cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca - Ica, 2019; **Objetivo específico 2**: Determinar cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019; **Objetivo específico 3**: Determinar cuál es la relación entre la comunicación y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019 y el **Objetivo específico 4**: Determinar cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.

Las hipótesis propuestas para su comprobación fueron la: **Hipótesis general**: La gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019; las específicas: fueron **Hipótesis específica 1**: La planificación y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019. **Hipótesis específica 2**: La organización y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019. **Hipótesis específica 3**: La comunicación y la calidad de servicio El control y la calidad de servicio. **Hipótesis específica 4**: El control y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca - Ica, 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

Enfoque

Es un estudio cuantitativo, que sigue un proceso deductivo basado en el análisis secuencial de los datos realizándose evaluaciones numéricas para probar las hipótesis planteadas en el estudio. Fidias (2016) indicó “que las investigaciones de enfoque cuantitativo desarrollan apreciaciones numéricas a fin de medir las variables de estudio” (p. 36)

Método

Se hizo uso del método hipotético deductivo para el presente análisis de estudio. Ackerman (2013) señaló que el método hipotético deductivo “formula premisas para lograr conclusiones, que luego serán susceptibles de generalizaciones” (p. 56)

Tipo

La investigación es de tipo básica. Palomino, et al (2017) declararon que “los estudios básicos sustentan sus premisas en teorías, sin ocuparse de la solución práctica del problema” (p. 45)

Diseño

El estudio llevó a cabo un diseño no experimental. También fue transaccional,recogiéndose los datos en un tiempo y espacio único. Baena (2014) reflexionaron que “estos diseños se basan en la observación y no demanda intervención alguna” (p. 145)

El diseño pertenece al siguiente modelo:

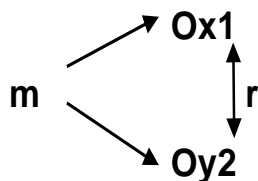


Figura 1: Diseño del estudio

M: docentes.

Ox: gestión administrativa.

Oy: calidad de servicio.

El estudio trazó un nivel correlacional asociando las variables gestión administrativa y calidad de servicio. Palomino, et al (2017) señalaron que “las investigaciones de correlación vinculan las variables para su control y medida” (p. 56)

2.2 Operacionalización de variables

Definición conceptual: gestión administrativa

Ramírez (2012) indicó que “la gestión administrativa es una normativa de procedimientos basados en la eficacia y eficiencia de los recursos, los cuales se encuentran orientados a la administración de recursos y de las tareas que se tiene que cumplir” (p. 59)

Definición operacional

La gestión administrativa se dimensiona en los componentes planificación, organización, comunicación y control en los niveles inadecuado, poco adecuado, adecuado y muy adecuado.

Definición conceptual: calidad de servicio

Vargas y Aldana (2014) “como un eje central de la atención basada en la práctica de normas, procedimientos, técnicas y habilidades sujetas de medición” (p. 33)

Definición operacional

La calidad de servicio se dimensiona en los componentes tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en los niveles deficiente, regular, buena y excelente.

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Planificación	Participación activa	1 al 7	(5)	General
	Brecha educativa		Siempre	Muy adecuada
	Planificación		(4)	(81-100)
	Conocimientos		Casi siempre	Adecuada
	Aportes		(3)	(61-80)
	Fortalezas y amenazas		A veces	Poco adecuada
Organización	PAT	8 al 12	(2)	(41-60)
	Participación activa		Casi nunca	Inadecuada
	Compromiso con los recursos		(1)	(20-40)
	Eficiencia		Nunca	
Comunicación	Recursos y producto final	13 al 16		
	Necesidades de calidad			
	Requerimientos			
Control	Unificar ideas	17 al 20		
	Comunicación horizontal			
	Mejora continua			
	Priorización de recursos			
	Evaluación			
	Cuidado de servicios			

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rango
Tangibilidad	Equipamiento	1-7	Totalmente	General
	Infraestructura		en	Excelente
	Instalaciones		desacuerdo	(141 – 175)
	Ambiente		(1)	Buena
	Presentación personal		En	(106 – 140)
	Pulcritud		desacuerdo	Regular
Fiabilidad	Instalaciones y servicio	8-14	(2)	(71 – 105)
	Asignaturas		Ni de acuerdo	Deficiente
	Servicios		ni en	(35 – 70)
	Institución comprensible		desacuerdo	
	Servicio educativo		(3)	
	Cumplimiento en el tiempo programado		De acuerdo	
Capacidad de respuesta	Respuesta a las solicitudes	15-19	Totalmente	
	Servicios extracurriculares		de acuerdo	
	Programación		(5)	
	Retroalimentación			
	Disposición de ayuda a los docentes			
	Disposición de ayuda a los estudiantes			
Seguridad	Conocimientos	20-28		
	Conocimientos actualizados			
	Comunicación fluida			
	Esclarecimiento			
	Claridad			
	Corrección del error			
	Criterios de objetividad			
	Buen trato			
	Respeto			
	Empatía		Atención individual	29-35
Conocimiento de las necesidades				
Interés en el estudiante				
Formación integral y personal				
Motivación para el aprendizaje				
Horarios de clase				

2.3. Población, muestra y muestreo

Se ha tomado a los 200 docentes pertenecientes a cinco Instituciones Educativas UGEL Nasca-Ica, 2019.

Tabla 3

Población de estudio

Instituciones Educativas UGEL Nasca-Ica, 2019	Población
IE1	44
IE2	46
IE3	36
IE4	38
IE5	36
Total	200

Nota: Registro docentes de las Instituciones Educativas

Muestra

La muestra seleccionada para el estudio fueron 132 docentes pertenecientes a las Instituciones Educativas UGEL Nasca-Ica, 2019.

Tabla 4

Muestra de estudio

Instituciones Educativas UGEL Nasca-Ica, 2019	Muestra
IE1	29
IE2	30
IE3	23
IE4	27
IE5	23
Total	132

Nota: Registro docentes de las Instituciones Educativas

Criterios de inclusión

Docentes contratados pertenecientes a las Instituciones Educativas UGEL Nasca-Ica, 2019.
Docentes de ambos sexos de los niveles primaria.

Criterio de exclusión

Docentes sustitutos perteneciente a las Instituciones Educativas UGEL Nasca-Ica, 2019.
Docentes de ambos sexos de los niveles inicial y secundaria.

Muestreo

Se empleó el muestreo probabilístico de tipo estratificado. Al respecto, Hernández, et al (2014) indicaron que “este tipo de muestreo se divide por segmentos, donde cada uno de ellos tuvo la misma probabilidad de ser elegidos. (p. 20)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

Se usó como técnica de estudio a la encuesta. Guerrero (2014) respaldó que “la encuesta es una técnica investigativa capaz de acopiar datos de manera objetiva sobre un problema a investigar” (p. 8)

2.4.2 Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Guerrero (2014) sostuvo que “los instrumentos son instrumentales fundadas y constituidas en componentes que evalúan un tema de estudio en particular” (p. 15)

Ficha técnica de instrumento 1

Nombre: cuestionario de gestión administrativa.

Finalidad: acopiar datos de la gestión administrativa.

Autor(es): Otiniano Tandaypan Blanca Flor adaptado Ross Mery Oré Alguiar.

Sujetos de aplicación: docentes.

Administración: individual.

Duración de la aplicación: 25 minutos.

Área que evalúa: planificación, organización, comunicación y control.

Categorías: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Ficha técnica de instrumento 2

Nombre: cuestionario de calidad de servicio.

Finalidad: recoger información sobre los niveles de la gestión administrativa.

Autor(es): Cueva Pizarro, Nilda Antonia adaptado por Flor adaptado Ross Mery Oré Alguiar.

Sujetos de aplicación: docentes.

Administración: individual.

Duración de la aplicación: 25 minutos.

Área que evalúa: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y Seguridad.

Categorías: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

2.4.3 Validez

La investigación siguió un procedimiento de validación de contenido. Valderrama (2015) manifestó que la validez representa el valor de un instrumento en relación a lo que se pretende medir” (p.200).

Tabla 5

Cuadro de validación por expertos

Nº	Experto	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Evaluación del instrumento
1	Mgtr. Perez Saavedra Segundo	Si	Si	Si	Tiene suficiencia
2	Dr. José Luis Aguilar Saenz	Si	Si	Si	Tiene suficiencia
3	Mgtr. Paulo Olivares Taipe	Si	Si	Si	Tiene suficiencia

Nota: certificado de validez

2.4.4 Confiabilidad

Valderrama (2015) en razón a la fiabilidad indicó “son los efectos estables y coherentes de la aplicación del instrumento, en un número de veces al mismo objeto de estudio” (p. 200)

Tabla 6

Valores de confiabilidad de los instrumentos

Instrumento aplicado	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Cuestionario de gestión administrativa	0,816	20
Cuestionario de calidad de servicio	0.865	35

Según la tabla 6, el instrumento que mide la gestión administrativa alcanzó una confiabilidad fuerte de 0,816 según el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. Y el instrumento que mide la calidad de servicio logró un valor de 0,865 también con el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach; habiéndose aplicado previamente una prueba piloto a 30 docentes. Por consiguiente, se determinó que los instrumentos que miden ambas variables tienen una confiabilidad fuerte y son pertinentes para la aplicación a la muestra de investigación.

2.5. Procedimiento

La investigación se desarrolló en docentes de cinco Instituciones Educativas UGEL Nasca-Ica, 2019. Asimismo, se coordinó con los directores de los cinco colegios para su permiso respectivo, del mismo se coordinó con los maestros para utilizar los instrumentos en un turno y periodo específica. Posteriormente, se procesaron los datos estadísticamente para su respectivo análisis y medición.

2.6. Método de análisis de datos

Se hizo uso del método deductivo y de acuerdo con Bernal (2010) indicó que “el método busca establecer planteamientos para el análisis cuantitativo, por tanto, se establecen premisas que serán demostradas a través de contrastaciones con la realidad” (p.56). Se realizó el estudio a través de aseveraciones y comprobaciones descriptivas, del mismo modo se aplicó la prueba no paramétrica de Spearman con el propósito de demostrar las correlaciones entre las variables elegidas para el estudio.

2.7. Aspectos éticos

Se han estimado criterios éticos para el desarrollo de la investigación, en ese fin se han considerado teorías respetando la autoría de los autores, por consiguiente, se han citado a los mismo correctamente. También, en aras de seguir con la ética profesional en el campo de la investigación se ha consignado los datos de los investigados conservando su anonimato. Finalmente, se estimó que el estudio cumple con todos los requerimientos de calidad investigativa y probidad científica. Martínez (2006, p. 3)

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa

Tabla 7

Resultados de la variable gestión administrativa por dimensiones y niveles

		Gestión administrativa				
Niveles		General	Planificación	Organización	Comunicación	Control
General	Muy adecuada	13,64%	6,06%	13,64%	18,18%	10,61%
	Adecuada	36,36%	50,00%	34,09%	30,30%	27,27%
	Poco adecuada	50,00%	37,12%	37,88%	33,33%	39,39%
	Inadecuada	00%	6,82%	14,39%	18,18%	22,73%

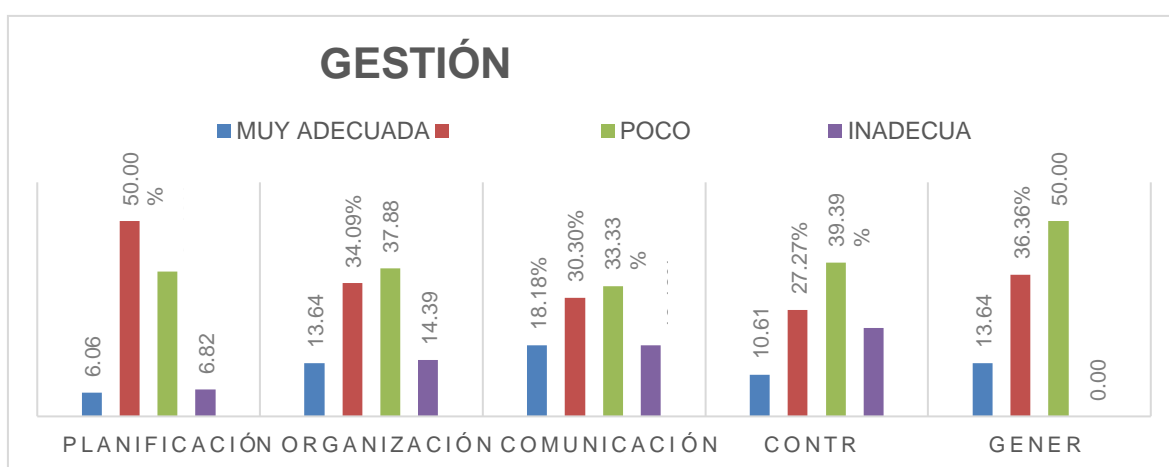


Figura 2: gestión administrativa por dimensiones y niveles

Según la variable gestión administrativa, la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel poco adecuado en un 50% en el nivel adecuado un 36,36% y en el nivel muy adecuado un 13,64%. En la dimensión planificación la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel adecuado en un 50% en el nivel poco adecuado en un 37,12% en el nivel inadecuado 6,82% y en el nivel muy adecuado un 6,06%. En la dimensión organización la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel poco adecuado en un 37,88% en el nivel adecuado en un 34,09% en el nivel inadecuado en un 14,39% y en el nivel muy adecuado un 13,64%. En la dimensión comunicación la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel poco adecuado en un 33,33% en el nivel adecuado en un 30,30% y en el nivel inadecuado y muy adecuado un 18,18%. En la dimensión control la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel poco adecuado en un 39,39% en el nivel adecuado en un 27,27% en el nivel inadecuado un 22,73% y en el nivel muy adecuado un 10,61%.

Tabla 8

Resultados de la variable gestión administrativa por institución educativa

I.E	Niveles	Planificación	Organización	Comunicación	Control
I	Muy adecuada	0.00%	10.34%	17.24%	10.34%
	Adecuada	65.52%	27.59%	27.59%	20.69%
	Poco adecuada	34.48%	48.28%	34.48%	41.38%
	Inadecuada	0.00%	13.79%	20.69%	27.59%
II	Muy adecuada	10.00%	16.67%	20.00%	10.00%
	Adecuada	33.33%	36.67%	30.00%	33.33%
	Poco adecuada	43.33%	30.00%	30.00%	40.00%
	Inadecuada	13.33%	16.67%	20.00%	16.67%
III	Muy adecuada	4.35%	13.04%	21.74%	13.04%
	Adecuada	69.57%	39.13%	39.13%	17.39%
	Poco adecuada	26.09%	39.13%	30.43%	47.83%
	Inadecuada	0.00%	8.70%	8.70%	21.74%
IV	Muy adecuada	3.70%	18.52%	18.52%	14.81%
	Adecuada	37.04%	22.22%	25.93%	25.93%
	Poco adecuada	48.15%	37.04%	29.63%	29.63%
	Inadecuada	11.11%	22.22%	25.93%	29.63%
V	Muy adecuada	13.04%	8.70%	13.04%	4.35%
	Adecuada	47.83%	47.83%	30.43%	39.13%
	Poco adecuada	30.43%	34.78%	43.48%	39.13%
	Inadecuada	8.70%	8.70%	13.04%	17.39%

Según la tabla 8, la variable gestión administrativa, en la dimensión planificación la mayor tendencia porcentual se ubica en la I.E N.º III, en el nivel adecuado en un 69,57% en la institución educativa I, en el nivel adecuado en un 65,52% en la I.E N.º V, en el nivel adecuado en un 47,83% en la I.E N.º IV, en el nivel poco adecuado en un 48,15% y en la institución educativa II, en el nivel poco adecuado en un 43,33%. En la dimensión organización la mayor tendencia porcentual se ubica en la I.E N.º I, en el nivel adecuado en un 48,28% en la I.E N.º V, en el nivel adecuado en un 47,83% en la I.E N.º III, en el nivel adecuado y poco adecuado en un 39,13% en la I.E N.º IV, en el nivel adecuado en un 37,04% y en la I.E N.º II, en el nivel adecuado en un 36,67% En la dimensión comunicación la mayor tendencia porcentual se ubica en la I.E N.º V, en el nivel poco adecuado en un 43,48% en la I.E N.º III, en el nivel adecuado en un 39,13% en la I.E N.º I, en el nivel poco adecuado en un 34,48% en la I.E N.º II, en el nivel adecuado y poco adecuado en un 30% y en la institución educativa IV, en el nivel poco adecuado en un 29,63% En la dimensión control la mayor tendencia porcentual se ubica en la I.E N.º III, en el nivel poco adecuado en un 47,83% en la I.E N.º I, en el nivel poco adecuado en un 41,38% en la I.E N.º II, en el nivel poco adecuado en un 40% en la I.E N.º V, en el nivel adecuado y poco adecuado en un 39,13% y en la I.E N.º IV, en el nivel poco adecuado e inadecuado en un 29,63%

Tabla 9

Resultados de la variable calidad de servicio por dimensiones y niveles

		Calidad de servicio					
I.E	Niveles	General	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
General	Excelente	9.09%	6.82%	6.06%	9.09%	16.67%	10.61%
	Buena	39.39%	52.27%	50.00%	39.39%	18.18%	28.79%
	Regular	51.52%	36.36%	37.12%	37.12%	60.61%	53.03%
	Deficiente	0.00%	4.55%	6.82%	14.39%	4.55%	7.58%

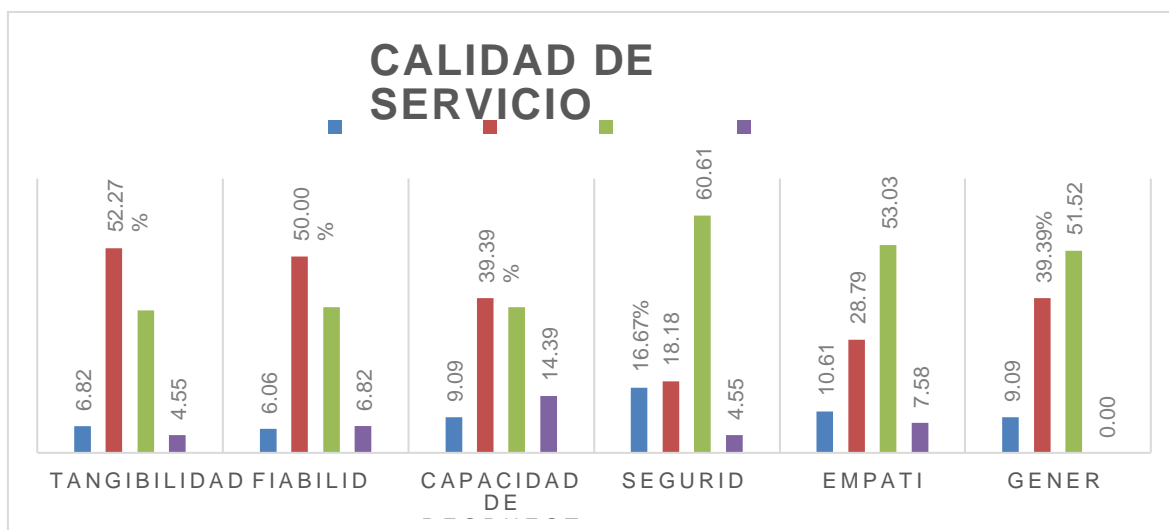


Figura 2: calidad de servicio por dimensiones y niveles

Según la variable calidad de servicio, la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel regular en un 51,52% en el nivel bueno en un 39,39% y en el nivel excelente un 9,09% En la dimensión tangibilidad la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel bueno en un 52,27% en el nivel regular en un 36,36% en el nivel excelente un 6,82% y en el nivel deficiente un 4,55%. En la dimensión fiabilidad la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel bueno en un 50% en el nivel regular un 37,12% en el nivel deficiente un 6,82% y en el nivel excelente en un 6,06%. En la dimensión capacidad de respuesta la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel bueno en un 39,39% en el nivel regular en un 37,12% en el nivel deficiente un 14,39% y en el nivel excelente un 9,09%. En la dimensión seguridad la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel regular en un 60,61% en el nivel bueno en un 18,18% en el nivel excelente un 16,67% y en el nivel deficiente un 9,09%. En la dimensión empatía la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel regular en un 53,03% en el nivel bueno en un 28,79% en el nivel excelente un 10,61% y en el nivel deficiente un 7,58%.

Tabla 10

Resultados de la variable calidad de servicio por institución educativa

I.E	Niveles	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
I	Excelente	3.45%	0.00%	10.34%	13.79%	6.90%
	Buena	58.62%	65.52%	34.48%	20.69%	34.48%
	Regular	37.93%	34.48%	41.38%	55.17%	48.28%
	Deficiente	0.00%	0.00%	13.79%	10.34%	10.34%
II	Excelente	10.00%	10.00%	6.67%	20.00%	13.33%
	Buena	43.33%	33.33%	40.00%	10.00%	23.33%
	Regular	33.33%	43.33%	36.67%	70.00%	56.67%
	Deficiente	13.33%	13.33%	16.67%	0.00%	6.67%
III	Excelente	4.35%	4.35%	8.70%	21.74%	8.70%
	Buena	60.87%	69.57%	52.17%	17.39%	39.13%
	Regular	34.78%	26.09%	30.43%	60.87%	43.48%
	Deficiente	0.00%	0.00%	8.70%	0.00%	8.70%
IV	Excelente	3.70%	3.70%	11.11%	14.81%	11.11%
	Buena	44.44%	37.04%	22.22%	18.52%	18.52%
	Regular	48.15%	48.15%	44.44%	55.56%	59.26%
	Deficiente	3.70%	11.11%	22.22%	11.11%	11.11%
V	Excelente	13.04%	13.04%	8.70%	13.04%	13.04%
	Buena	56.52%	47.83%	52.17%	26.09%	30.43%
	Regular	26.09%	30.43%	30.43%	60.87%	56.52%
	Deficiente	4.35%	8.70%	8.70%	0.00%	0.00%

Según la tabla 10, la variable calidad de servicio en la dimensión tangibilidad la mayor tendencia porcentual se ubica en la I.E N.º III, en el nivel bueno en un 60,87% en la institución educativa I, en el nivel bueno en un 65,52% en la I.E N.º V, en el nivel bueno en un 56,52% en la I.E N.º IV, en el nivel regular en un 48,15% y en la I.E N.º II, en el nivel bueno un 43,33%. En la dimensión fiabilidad la mayor tendencia porcentual se ubica en la I.E N.º III, en el nivel bueno en un 69,57% en la I.E N.º I, en el nivel bueno en un 65,52% en la I.E N.º IV, en el nivel regular en un 48,15% en la I.E N.º V, en el nivel bueno en un 47,83% y en la I.E N.º II, en el nivel regular en un 43,33%. En la dimensión capacidad de respuesta la mayor tendencia porcentual se ubica en la I.E N.º III y V en el nivel bueno en un 52,17% en la I.E N.º IV, en el nivel regular en un 44,44% en la I.E N.º I, en el nivel regular en un 41,38% y en la I.E N.º II, en el nivel bueno en un 40%. En la dimensión seguridad la mayor tendencia porcentual se ubica en la I.E N.º II, en el nivel regular en un 70% en la I.E N.º III y V, en el nivel regular en un 60,87% en la I.E N.º IV, en el nivel regular en un 55,56% en la I.E N.º I, en el nivel regular en un 55,17%. En la dimensión empatía la mayor tendencia porcentual se ubica en la I.E N.º IV, en el nivel regular en un 59,26% en la I.E N.º II, en el nivel regular en un 56,67% en la I.E N.º V, en el nivel bueno en un 56,52% en la I.E N.º I, en el nivel regular en un 48,28% y en la I.E N.º III, el nivel bueno en un 48,38%.

3.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis General

Ho:La gestión administrativa y la calidad de servicio no se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.

Hi:La gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.

Tabla 11

Correlación de la gestión administrativa y calidad de servicio

Correlaciones				
			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,844**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,844**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se ha demostrado según el análisis estadístico que La gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo esta relación significativa $p < 0.05$ con un valor de correlación $r = 0.844$; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo alta.

Hipótesis específica 1:

Ho:La planificación y la calidad de servicio no se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.

Hi:La planificación y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.

Tabla 12

Correlación de la planificación y calidad de servicio

Correlaciones				
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	Planificación	Calidad de servicio
		Sig. (bilateral)	1,000	,690**
		N	.	,000
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	132	132
		Sig. (bilateral)	,690**	1,000
		N	,000	.
		132	132	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se ha demostrado que La planificación y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo esta relación significativa $p < 0.005$ con un valor de correlación $r = 0.690$; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo moderada.

Hipótesis específica 2:

Ho:La organización y la calidad de servicio no se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.

Hi:La organización y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.

Tabla 13

Correlación de la organización y calidad de servicio

Correlaciones				
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	Organización	Calidad de servicio
		Sig. (bilateral)	1,000	,657**
		N	.	,000
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	132	132
		Sig. (bilateral)	,657**	1,000
		N	,000	.
		132	132	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se ha demostrado que La organización y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo esta relación significativa $p < 0.005$ con un valor de correlación $r = 0.657$; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo moderada.

Hipótesis específica 3:

Ho:La comunicación y la calidad de servicio no se relacionan significativamente en cinco instituciones de la UGEL Nasca -Ica, 2019.

Hi:La comunicación y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones de la UGEL Nasca -Ica, 2019.

Tabla 14

Correlación de la comunicación y calidad de servicio

Correlaciones				
			Comunicación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,573**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,573**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se ha demostrado que La comunicación y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo esta relación significativa $p < 0.005$ con un valor de correlación $r = 0.573$; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo moderada.

Hipótesis específica 4:

Ho:El control y la calidad de servicio no se relacionan significativamente en cinco instituciones en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.

Hi:El control y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.

Tabla 15

Correlación entre control y calidad de servicio

Correlaciones				
			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,563**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,563**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se ha demostrado que El control y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo esta relación significativa $p < 0.005$ con un valor de correlación $r = 0.563$; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo moderada.

IV. Discusión

Los resultados concluyeron que la variable gestión administrativa, presenta una mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel poco adecuado en un 39,39% en el nivel adecuado en un 27,27% en el nivel inadecuado un 22,73% y en nivel muy adecuado 10,61%. En la dimensión planificación la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel poco adecuado en un 50% en el nivel poco adecuado en un 36,36% y en el nivel muy adecuado un 13,64%. En la dimensión organización la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel poco adecuado en un 37% en el nivel adecuado en un 34,09% en el nivel inadecuado en un 14,39% y en el nivel muy adecuado un 13,64%. En la dimensión comunicación la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel poco adecuado en un 33,33% en el nivel adecuado en un 30,30% y en el nivel inadecuado y muy adecuado un 18,18%. En la dimensión control la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel poco adecuado en un 39,39% en el nivel adecuado en un 27,27% en el nivel inadecuado un 22,73% y en el nivel muy adecuado un 10,61%.

Asimismo, la variable calidad de servicio, la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel regular en un 51,52% en el nivel bueno en un 39,39% y en el nivel excelente un 9,09%. En la dimensión tangibilidad la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel bueno en un 52,27% en el nivel regular en un 36,36% en el nivel excelente un 6,82% y en el nivel deficiente un 4,55%. En la dimensión fiabilidad la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel bueno en un 50% en el nivel regular un 37,12% en el nivel deficiente un 6,82% y en el nivel excelente en un 6,06%. En la dimensión capacidad de respuesta la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel bueno en un 39,39% en el nivel regular en un 37,12% en el nivel deficiente un 14,39% y en el nivel excelente un 9,09%. En la dimensión seguridad la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel regular en un 60,61% en el nivel bueno en un 18,18% en el nivel excelente un 16,67% y en el nivel deficiente un 9,09%. En la dimensión empatía la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel regular en un 53,03% en el nivel bueno en un 28,79% en el nivel excelente un 10,61% y en el nivel deficiente un 7,58%.

Según estos resultados, la administración en la institución educativa representa dirigirla planificándola, organizándola y controlando el uso de los recursos de la organización a fin de alcanzar objetivos con eficacia y eficiencia. De ello se trasluce que la calidad de servicio educativo logrará un mejor nivel de desempeño fundamentándose en las acciones que maximicen el buen manejo de la institución, lo que significa que se garantice todos los suministros necesarios para que los docentes realicen un buen trabajo pedagógico; de la misma manera la utilización de los recursos físicos y locativos como la utilización de servicios complementarios incide en la calidad de las decisiones, las cuales constituyen en un soporte para el buen funcionamiento de las instituciones evaluadas.

En cuanto a las pruebas de hipótesis, respecto a la hipótesis general se determinó una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo la relación significativa (0,00) con un valor de correlación $r = 0.844$; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo moderada. Por tanto, se afirma que las instituciones necesitan mejorar su trabajo administrativo, en tal sentido el resultado se diferencia en lo encontrado por Olaya (2016) concluyendo el estudio que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio prestado, siendo la relación de tipo alta. (0,791). Igualmente se concluye que la capacitación continua se relaciona con la variable gestión administrativa. En contraparte, Esquivel y Huamaní (2016) difieren en sus resultados concluyendo que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio educativo, siendo la relación de tipo baja y significativa. (0,348). Igualmente se concluye que la planificación, la organización, dirección y el control se relacionan en forma baja con la variable calidad de servicio. Este resultado, encuentra diferencias debido al poco trabajo demostrado de gestión administrativa en estas instituciones evaluadas, por ello es prioritario examinarlas a profundidad, lo que implica que se tomen decisiones en todos los aspectos de la administración.

En cuanto a las pruebas de hipótesis, respecto a la hipótesis específica 1, se determinó una relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo la relación significativa (0,00) con un valor de correlación $r = 0.690$; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo moderada. No obstante, este resultado difiere en lo mencionado por Pacheco, et al (2018) señalando que la gestión administrativa crea condiciones para administrar los recursos económicos y tangibles

de la institución, con lo que se persigue fortalecer y apoyar el desarrollo de las actividades pedagógicas e institucionales. Sin embargo, el resultado evoca una reflexión sobre la planificación, por tanto, la participación del docente ayudará a genera procesos de desarrollo internos y externos basados en la Ley Educativa y en la visión de la institución; con ello se logrará una mejor atención y evaluación de los recursos humanos, materiales y económicos, en atención a la estructura y dinámica de la organización como tal.

En cuanto a las pruebas de hipótesis, respecto a la hipótesis específica 2, se determinó una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo la relación significativa (0,00) con un valor de correlación $r = 0.657$; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo moderada. Este resultado refiere que se debe enfatizar aún más el trabajo intervencionista y facultativo de los maestros en pro de una buena gestión y un buen manejo de los recursos; en tal sentido Alles (2013) formuló un modelo de gestión instrumental basado en la eficacia y eficiencia de la administración sobre los recursos de tipo financiero, humano y técnicos que favorecen el logro de los objetivos y metas organizacionales. Estos logros inciden en la competitividad, la productividad, la capacidad de cambio para que la organización logre calidad total en la organización. En consecuencia, la organización deberá enfatizar en ofrecer un mejor servicio educativo y un mejor manejo de los recursos aun así existan insuficiencias y requerimientos del contexto. Por consiguiente, brindar un mejor nivel locativo y organizacional representa el manejo de un buen desarrollo de los procesos pedagógicos, los mismo que se encuentran formulados en el proyecto educativo institucional y en lo que refiere a cumplimiento de las decisiones acordadas en la institución.

En cuanto a las pruebas de hipótesis, respecto a la hipótesis específica 3, se determinó una relación significativa entre la comunicación y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo la relación significativa (0,00) con un valor de correlación $r = 589$; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo moderada. Al respecto considerando la reflexión de Donayre (2018) la comunicación es un elemento que en la actualidad caracteriza la ineficiencia del sector público en todos los ámbitos institucionales, se ha perdido la confianza en las estructuras del Estado, lo que ha perjudicado inevitablemente la imagen institucional de los diferentes sectores que no logran brindar una solución a los problemas de la gestión pública y mucho menos a la parte administrativa. Por

lo tanto, es fundamental realizar coordinaciones en un esquema de comunicación integral y visionaria que ayude a supervisar las actividades realizadas por las organizaciones a fin de conseguir que éstas logren sus objetivos institucionales y pedagógicos de forma eficaz y eficiente.

En cuanto a las pruebas de hipótesis, respecto a la hipótesis específica 4, se determinó una relación significativa entre el control y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo la relación significativa (0,00) con un valor de correlación $r = 0.594$; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo moderada. En este apartado, la calidad educativa se debe a un factor de la gestión administrativa, de ahí que su control y supervisión ayuden a mejorar la administración mejorando la buena prestación de los servicios de consulta, de información archivada, de los procedimientos de seguridad y de confidencialidad de los datos, así como el buen uso diligente de los archivos electrónicos y de los documentos de gestión. En este propósito Vílchez (2012) comentó “una gestión administrativa adecuada es aquella donde todos los colaboradores participan originando situaciones que brinden garantías al cumplimiento de los documentos de gestión utilizándose correctamente todos los materiales, mobiliarios y medios dirigidos a un significativo esfuerzo institucional de mejorar la gestión administrativa” (p. 6). Por ello, el control y una buena administración conformaran los elementos necesarios para alcanzar las metas y fines de la escuela; lo que implica canalizar los esfuerzos humanos a través de la eficacia y eficiencia utilizando los recursos de la institución a fin de alcanzar la calidad total en el servicio educativo prestado.

V. Conclusiones

Primera: Se ha demostrado que La gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca - Ica, 2019. Siendo la relación significativa (0,00) con un valor de correlación $r = 0.844$; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo alta.

Segunda: Se ha demostrado que La planificación y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo la relación significativa (0,00) con un valor de correlación $r = 0.690$; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo moderada.

Tercera: Se ha demostrado que La organización y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo la relación significativa (0,00) con un valor de correlación $r = 0.657$; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo moderada.

Cuarta: Se ha demostrado que La comunicación y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo la relación significativa (0,00) con un valor de correlación $r = 0.573$; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo moderada.

Quinta: Se ha demostrado que El control y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo la relación significativa (0,00) con un valor de correlación $r = 0.563$; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo moderada.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda a las autoridades de las instituciones educativas evaluadas apoyar a los docentes por medio de convenios con organizaciones privadas que ayudan a los docentes capacitándolos en el manejo de la gestión administrativa para un mejor uso de los recursos financieros y humanos; en tal sentido se espera que mejore la calidad educativa y que el aporte hacia una gestión eficiente ayude a lograr las metas institucionales y pedagógicas.

Segunda: Se recomienda a los docentes un trabajo más participativo y colaborativo, puesto que el reconocimiento y el estímulo son fuentes poderosas de apoyo a la motivación para un buen ejercicio de las funciones a fin de favorecer la mejora de los resultados y convicciones para realizar con éxito la gestión educativa en la escuela.

Tercera: Se recomienda a los directores y docentes mayor interés por la organización y dirección de la gestión administrativa a fin de cultivar competencias administrativas que ayuden a forjar una escuela óptima, basada en modelos de éxito escolar, de tal manera que se pongan en marcha un mejor plan operativo en las escuelas y así se logre una escuela solidaria y sistemática con atención a los entornos menos favorecidos.

Cuarta: Se recomienda suscribir convenios y acuerdos que ayuden a desarrollar mejores programas a nivel institucional y de Red; es importante por ello identificar las necesidades específicas con el propósito supremo de alcanzar la calidad educativa en la tarea cotidiana de la mejora continua en todos los ámbitos de la educación.

Referencias

- Ackerman, S. E., & Com, S. L. (2013). *Metodología de la investigación*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>.
- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Argentina: Granica.
- Arana, S. I. (2009). *Calidad educativa, justicia y bienestar*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Baena, P. G. M. E. (2014). *Metodología de la investigación*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Blanco, Carolina. (2011). Evaluación de la calidad en la educación inicial: una experiencia en centros educativos urbanos. *Revista de Investigación*, 35(72), 33-51. Recuperado en 15 de agosto de 2019, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1010-29142011000100004&lng=es&tlng=es.
- Barcos, R y Jabif, L (2016). *Gestión administrativa*. Argentina: IIPE-UNESCO.
- Berna, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson.
- Cueva, N. (2017). *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Calderón, G. (2017). *La gestión administrativa en el proceso educacional del Centro Educación Básica Alternativa Túpac Amaru de Villa María del Triunfo – Lima 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.

- Donayre, J. (2018). *Corrupción en el sector público: vínculo con el desarrollo económico y social*. Recuperado de: revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/download/18761/19001.
- Egido, M. (2019). Percepciones del profesorado sobre las políticas de aseguramiento de la calidad educativa en Chile. *Educação & Sociedade*, 40, e0189573. Epub July 04, 2019. <https://dx.doi.org/10.1590/es0101-73302019189573>
- Esquivel, N y Huamaní, D. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Andina del Cusco.
- Fidias, A. (2016). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Episteme.
- Granados, R. O. (2018). *Reforma educativa*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Guerrero, D. (2014). *Metodología de la investigación*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hidalgo, J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gadm Cantón Babahoyo*. (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador.
- Laruta, H. (2018). *Gestión administrativa y la calidad en la Red 27, UGEL 04, Comas-2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Miranda-Calderón, Luis Alfredo, & Rosabal-Vitoria, Satya. (2018). La gestión directiva en escuelas unidocentes y dirección 1: Un desafío para alcanzar la equidad educativa en contextos rurales de Costa Rica. *Revista Electrónica Educare*, 22(3), 198- 227. <https://dx.doi.org/10.15359/ree.22-3.10>.

- Nuñez, L; Giordano, M; Menacho, I; Uribe y Rodríguez, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*. Recuperado de: <https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347>
- Olaya, M. (2016). *La gestión administrativa y su relación con la calidad educativa de la I.E N° 16536 “San Miguel” del distrito de Tabaconas provincia San Ignacio- Cajamarca, 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.
- Orozco Silva, Luis Enrique. (2010). Calidad académica y relevancia social de la educación superior en América Latina. *Revista iberoamericana de educación superior*, 1(1), 24-36. Recuperado en 15 de agosto de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722010000100003&lng=es&tlng=es.
- Otiniano, B. (2018). *Gestión administrativa, comunicación interna y compromiso organizacional en docentes de secundaria de instituciones educativas, Comas – 2018*. (Tesis Doctoral). Universidad César Vallejo, Perú.
- Pacheco, R; Robles, C y Ospino, A (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Scielo*. Vol. 29(5), 259-266. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>.
- Palomino, J; Peña, J; Zeballos, G y Orizano, L. (2017). *Metodología de la investigación*. Perú: San Marcos.
- Palominos-Belmar, Pedro-Iván, Quezada-Llanca, Luis-Ernesto, Osorio-Rubio, Claudio-Andrés, Torres-Ortega, Jorge-Antonio, & Lippi-Valenzuela, Luis-Miguel. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista iberoamericana de educación superior*, 7(18), 130-142. Recuperado en 15 de agosto de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722016000100130&lng=es&tlng=es.

Palladino, E. (2005). *Diseños curriculares y calidad educativa*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Ramírez-Cardona, Carmen Adriana, Calderón-Hernández, Gregorio, & Castaño-Duque, Germán A. (2015). Enfoques administrativos presentes en establecimientos educativos: Un estudio empírico en instituciones colombianas de educación básica y media. *Revista mexicana de investigación educativa*. 20(66), 911-940. Recuperado en 05 de agosto de 2019, de <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sciarttext&pid=S140566662015000300010&lng=es&tlng=es>.

Ramírez, C. (2012). *La gestión administrativa en las instituciones*. España: Noriega.

Real Academia de Doctores de España. *La educación está estancada en la mediocridad por la baja calidad*. Recuperado de: <https://www.revistanuve.com/la-educacion-esta-estancada-la-mediocridad-la-baja-calidad/>.

Rodríguez Arocho, W. (2010). el concepto de calidad educativa: una mirada crítica desde el enfoque históricocultural. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 10 (1), 1-28.

Sotelo Asef, Jesús Guillermo, & Figueroa González, Ernesto Geovani. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 582-609. <https://dx.doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>

Tipián, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*, (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.

Torres, Z. (2014). *Teoría de la administración*. México: Patria.

- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Vargas, Q y Aldana, D. (2012). *Calidad en el servicio*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>.
- Vera-Millalén, Fernando. (2018). Percepción de estudiantes respecto de la calidad educativa y organizacional de la carrera de enfermería de una universidad privada chilena. *Revista Electrónica Educare*, 22(3), 1-25. <https://dx.doi.org/10.15359/ree.22-3.1>
- Vértice, V. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Vílchez, B. J. (2012). *Gestión de archivos: Actividades de gestión administrativa*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>.

Anexos

Anexo N.º 01 Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.							
Autor: Br. Ross Mery Oré Alguair							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<p>Problema General: ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>Problema específico 1 ¿De qué manera se relaciona la planificación y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019?</p> <p>Problema específico 3 ¿De qué manera se relaciona la comunicación y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019?</p>	<p>Objetivo general: Establecer cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1: Determinar cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.</p> <p>Objetivo específico 2: Determinar cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.</p> <p>Objetivo específico 3: Determinar cuál es la relación entre la comunicación y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.</p>	<p>Hipótesis general: La gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1: La planificación y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.</p> <p>Hipótesis específica 2: La organización y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.</p> <p>Hipótesis específica 3: La comunicación y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones de la UGEL Nasca -Ica, 2019.</p>	Estrategias de Planificación	Colaboración Metas Planificación Conocimientos Aportes Fortalezas y amenazas	1-7 8-12 13-16 17-20	Ordinal	Muy adecuada (81-100) Adecuada (61-80) Poco adecuada (41-60) Inadecuada (20-40)
			Organización	Plan anual de trabajo Actividades académicas Responsabilidad			
			Comunicación	Capacidad Jornadas extracurriculares Previsión			
			Control	Tiempo Comunicación asertiva Normas y acuerdos relevantes Comunicación eficaz Colaboración Coordinación Evaluación Indicadores de calidad			
Variable 2: Calidad de servicio							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Tangibilidad	Equipamiento Infraestructura Instalaciones Ambiente	1-7 8-14 15-19 20-28	Ordinal	General Excelente (141 – 175)

<p>Problema específico 4 ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca - Ica, 2019?</p>	<p>Objetivo específico 4: Determinar cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca - Ica, 2019.</p>	<p>Hipótesis específica 4: El control y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Presentación personal Pulcritud Instalaciones y servicio Asignaturas Servicios Institución comprensible Servicio educativo Cumplimiento en el tiempo programado Respuesta a las solicitudes Servicios extracurriculares Programación Retroalimentación Disposición de ayuda a los docentes Disposición de ayuda a los estudiantes Conocimientos actualizados Comunicación fluida Esclarecimiento Claridad Corrección del error Criterios de objetividad Buen trato Respeto Atención individual Conocimiento de las necesidades Interés en el estudiante Formación integral y personal Motivación para el aprendizaje Horarios de clase</p>	<p>29-35</p>		<p>Buena (106 – 140) Regular (71 – 105) Deficiente (35 – 70) Nivel deficiente (0-10)</p>
---	--	---	---	---	--------------	--	--

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: descriptivo-correlacional</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Método: hipotético deductivo</p>	<p>Población: En la investigación se ha considerado a los 200 docentes pertenecientes a las Instituciones Educativas UGEL Nasca-Ica, 2019.</p> <p>Muestra: La muestra seleccionada para el estudio fueron 132 docentes pertenecientes a las Instituciones Educativas UGEL Nasca-Ica, 2019.</p>	<p>Variable 1: gestión administrativa. Nombre: cuestionario de gestión administrativa. Finalidad: recoger información sobre los niveles de la gestión administrativa. Autor(es): Otiniano Tandaypan Blanca Flor adaptado Ross Mery Oré Alguiar. Sujetos de aplicación: docentes. Administración: individual y colectiva. Duración de la aplicación: 30 minutos. Área que evalúa: planificación, organización, comunicación y control. Categorías: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio. Nombre: cuestionario de calidad de servicio. Finalidad: recoger información sobre los niveles de la gestión administrativa. Autor(es): Cueva Pizarro, Nilda Antonia adaptado por Flor adaptado Ross Mery Oré Alguiar. Sujetos de aplicación: docentes. Administración: individual y colectiva. Duración de la aplicación: 30 minutos. Área que evalúa: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y Seguridad. Categorías: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.</p>	<p>Descriptiva: tabla de frecuencia y cuadros de contingencia</p> <p>Inferencial: prueba de hipótesis. R de Spearman</p>

Anexo N.º 02 instrumentos de investigación

CUESTIONARIO – GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Escala valorativa:

ÍNDICE	CÓDIGO	CATEGORÍA
5	S	Siempre
4	CS	Casi siempre
3	AV	A veces
2	CN	Casi nunca
1	N	Nunca

Nº	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
PLANIFICACIÓN						
1	Considera que su colaboración activa en la elaboración de los instrumentos de gestión mejora la calidad de servicio					
2	Considera que su aporte a la institución ayuda a cerrar las brechas educativas					
3	Considera que su desempeño se relaciona con la ejecución del Proyecto Educativo					
4	Cree que otros docentes y usted forman una sinergia trabajan eficientemente para mejorar la calidad de la escuela					
5	Cree que su desempeño y su espíritu colaborador se enfoca en el cumplimiento de las metas institucionales					
6	Participa activamente en la construcción del Foda para identificar las fortalezas y amenazas de la institución					
7	Considera que su labor pedagógica plasma el Plan anual de trabajo para concretizar el cumplimiento de los objetivos escolares					
ORGANIZACIÓN		N	CN	AV	CS	S
8	Participa activamente en la organización de los recursos de la escuela					
9	Cumple con responsabilidad el empleo de recursos brindados por la escuela					
10	Organiza la eficiencia de la escuela a través de indicadores					
11	Examina el uso de los recursos comparando con el producto final					

12	Toma en cuenta lo previsible y lo inesperable para asegurar mejores resultados en la I. E					
COMUNICACIÓN		N	CN	AV	CS	S
13	Comunica las necesidades de calidad a su equipo pedagógico					
14	Comunica los requerimientos locativos que necesita la I. E					
15	Comunica a sus compañeros los criterios para unificar ideas respecto a las matrículas y normas legales					
16	Considera que la comunicación horizontal ayuda a sincerar los gastos en la escuela					
CONTROL		N	CN	AV	CS	S
17	Incentiva el control de los recursos en sus compañeros para el mejoramiento continuo					
18	Motiva a sus compañeros a utilizar los recursos priorizando las necesidades contenidas en el PEI					
19	Evalúa con sus pares la calidad de los servicios prestados en la I.E					
20	Cuida los recursos tangibles de la escuela como si fueran suyo					

Calidad de servicio

Instrucciones:

Margue con una X según corresponda

Totalmente en desacuerdo (1)	Moderadamente en desacuerdo (2)	Ni desacuerdo ni acuerdo (3)	Moderadamente de acuerdo (4)	Frecuentemente de acuerdo (5)
------------------------------	---------------------------------	------------------------------	------------------------------	-------------------------------

Dimensión 1: Tangibilidad		1	2	3	4	5
1.	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).					
2.	La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.					
3.	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.					
4.	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.					
5.	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.					
6.	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.					
7.	La apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.					
Dimensión 2: Fiabilidad		1	2	3	4	5
8.	El contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.					
9.	Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, médico - odontológico, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.					
10.	Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva.					
11.	El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional.					
12.	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.					
13.	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido.					
14.	La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
15.	La institución educativa le brinda servicios de cafetería, biblioteca, campo deportivo, etc.					
16.	Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)					
17.	Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia.					
18.	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.					
19.	Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.					
Dimensión 4: Seguridad		1	2	3	4	5
20.	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.					
21.	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.					
22.	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres					

	de familia.					
23.	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia.					
24.	Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.					
25.	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.					
26.	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.					
27.	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.					
28.	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.					
	Dimensión 5: Empatía	1	2	3	4	5
29.	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.					
30.	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.					
31.	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.					
32.	La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.					
33.	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.					
34.	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.					
35.	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.					

Anexo N.º 03 Base de datos de confiabilidad del instrumento que mide la gestión administrativa y calidad de servicio

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	5	4	5	5	1	5	5	4	5	5	1	5	4	4	5	5	1	5	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	4	5
7	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	5	2	5	4	4	4	5	2	4	5
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
10	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
13	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
14	1	3	1	3	5	2	3	5	1	3	5	2	5	1	1	3	5	2	3	5
15	4	2	4	2	3	5	2	3	4	2	3	5	3	4	4	2	3	5	2	3
16	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
18	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2
19	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2
20	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
21	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
22	4	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
27	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5
28	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	5	4	5	5	1	5	5	4	5	5	1	5	4	4	5	5	1	5	5	5	5	1	5	4	4	5	5	1	5	5	5	1	5		
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	3	4	5	5	3	4		
7	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	5	2	5	4	4	4	5	2	4	5	4	5	2	5	4	4	4	5	2	4	5	5	2	4		
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
10	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	1	3	1	3	5	2	3	5	1	3	5	2	5	1	1	3	5	2	3	5	3	5	2	5	1	1	3	5	2	3	5	5	2	3		
15	4	2	4	2	3	5	2	3	4	2	3	5	3	4	4	2	3	5	2	3	2	3	5	3	4	4	2	3	5	2	3	3	3	5	2	
16	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
18	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	
19	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	
20	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	4	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	
27	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	
28	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Anexo N.º 04 Base de datos

CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA																																
	I.E	PLANIFICACIÓN							ORGANIZACIÓN					COMUNICACIÓN					CONTROL					S1	S2	S3	S4	ST	d1	d2	d3	d4
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20											
1	I	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	3	23	25	20	13	81	3	4	4	3			
2	I	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	21	25	20	17	83	2	4	4	4			
3	I	4	5	5	1	3	3	4	1	3	3	3	3	3	4	3	1	1	1	3	25	13	13	6	57	3	2	3	1			
4	I	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	2	5	2	3	2	2	22	17	13	9	61	3	3	3	2			
5	I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	28	20	18	15	81	3	3	4	3			
6	I	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	1	1	25	15	10	9	59	3	2	2	2			
7	I	4	4	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	5	21	15	9	9	54	2	2	2	2			
8	I	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	15	12	12	49	2	2	2	2			
9	I	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	5	3	15	10	8	12	45	2	1	1	2			
10	I	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	5	3	1	23	17	13	11	64	3	3	3	2		
11	I	4	4	4	4	4	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	3	3	23	8	8	10	49	3	1	1	2			
12	I	4	5	5	5	5	2	1	2	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	27	13	20	19	79	3	2	4	4			
13	I	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	5	3	3	2	3	3	24	19	14	11	68	3	3	3	2		
14	I	1	3	5	2	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	4	2	2	3	1	20	16	13	8	57	2	3	3	1		
15	I	4	2	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	25	15	11	8	59	3	2	2	1			
16	I	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	5	23	15	11	12	61	3	2	2	2			
17	I	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	25	19	15	15	74	3	3	3	3			
18	I	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	16	10	9	12	79	2	1	2	2			
19	I	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	10	8	8	42	2	1	1	1			
20	I	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	22	17	12	12	63	3	3	2	2		
21	I	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	26	20	16	17	79	3	3	3	4		
22	I	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	5	4	4	1	16	14	8	14	52	2	2	1	3		
23	I	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	3	28	24	20	6	78	3	4	4	1			
24	I	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	5	21	15	10	12	58	2	2	2	2			
25	I	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	25	13	13	14	65	3	2	3	3			
26	I	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	19	15	12	15	61	2	2	2	3			
27	I	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	27	15	12	4	58	3	2	2	1			
28	I	3	3	3	5	5	5	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	1	1	2	3	26	12	7	7	74	3	2	1	1		
29	I	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	12	8	8	54	3	2	1	1			
30	II	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	5	3	1	16	17	13	11	57	2	3	3	2		
31	II	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	1	18	21	19	16	74	2	4	4	3			
32	II	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	4	21	14	10	13	58	2	2	2	3		
33	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	28	21	18	20	87	3	4	4	4			
34	II	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	4	5	4	5	1	1	1	17	5	18	4	44	2	1	4	1			
35	II	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	14	10	8	11	43	1	1	1	2		
36	II	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	34	24	20	19	97	4	4	4	4			
37	II	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	14	10	8	13	45	1	1	1	3			
38	II	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	22	17	12	12	59	3	3	2	2		
39	II	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	5	3	15	10	8	12	45	2	1	1	2			

40	II	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	23	21	16	17	77	3	4	3	4	
41	II	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	4	4	4	4	2	1	3	1	1	21	18	14	6	59	2	3	3	1	
42	II	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	4	14	13	10	13	50	1	2	2	3	
43	II	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	18	11	14	11	54	2	2	3	2	
44	II	1	3	5	2	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	4	2	2	3	1	20	16	13	8	57	2	3	3	1	
45	II	4	2	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	25	15	11	8	59	3	2	2	1	
46	II	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	21	15	12	8	56	2	2	2	1	
47	II	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	25	19	15	15	74	3	3	3	3	
48	II	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	35	25	20	16	81	4	4	4	3	
49	II	2	2	5	5	5	5	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	26	13	8	14	61	3	2	1	3	
50	II	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	22	17	12	12	63	3	3	2	2	
51	II	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	2	4	4	31	20	16	14	81	4	3	3	3	
52	II	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	2	5	2	3	2	2	22	17	13	9	61	3	3	3	2	
53	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	28	20	18	15	81	3	3	4	3	
54	II	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	1	1	11	15	10	9	45	1	2	2	2	
55	II	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	1	5	18	10	9	10	47	2	1	2	2	
56	II	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	15	12	12	60	2	2	2	2	
57	II	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	5	5	21	16	8	16	61	2	3	1	3	
58	II	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	5	3	1	23	17	13	11	68	3	3	3	2	
59	II	4	2	2	2	1	2	4	2	4	1	2	2	2	2	2	2	1	3	1	4	17	11	8	9	45	2	2	1	2	
60	III	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	33	24	20	19	96	4	4	4	4	
61	III	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	5	3	3	2	3	3	24	19	14	11	68	3	3	3	2	
62	III	1	3	5	2	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	4	2	2	3	1	20	16	13	8	57	2	3	3	1	
63	III	4	2	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	25	15	11	8	59	3	2	2	1	
64	III	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	5	23	15	11	12	61	3	2	2	2	
65	III	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	25	19	15	15	74	3	3	3	3	
66	III	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	3	23	25	20	13	81	3	4	4	3	
67	III	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	21	25	20	17	83	2	4	4	4	
68	III	4	5	5	1	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	1	3	25	13	13	6	59	3	2	3	1	
69	III	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	2	5	2	3	2	22	17	13	9	61	3	3	3	2	
70	III	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	28	20	18	15	81	3	3	4	3	
71	III	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	1	1	25	15	10	9	59	3	2	2	2	
72	III	4	4	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	5	21	15	9	9	54	2	2	2	2
73	III	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	15	12	12	60	2	2	2	2	
74	III	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	5	3	15	10	8	12	45	2	1	1	2	
75	III	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	5	3	1	23	17	13	11	64	3	3	3	2	
76	III	4	4	4	4	4	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	23	8	8	10	49	3	1	1	2	
77	III	4	5	5	5	5	2	1	2	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	27	13	20	19	79	3	2	4	4	
78	III	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	5	3	3	2	3	3	24	19	14	11	61	3	3	3	2	
79	III	1	3	5	2	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	4	2	2	3	1	20	16	13	8	57	2	3	3	1	
80	III	4	2	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	25	15	11	8	59	3	2	2	1	
81	III	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	5	23	15	11	12	61	3	2	2	2	
82	III	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	25	19	15	15	74	3	3	3	3	
83	IV	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	16	10	9	12	47	2	1	2	2	
84	IV	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	10	8	8	42	2	1	1	1	

85	IV	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	22	17	12	12	63	3	3	2	2
86	IV	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	26	20	16	17	79	3	3	3	4
87	IV	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	4	1	16	14	8	14	52	2	2	1	3
88	IV	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	3	28	24	20	6	61	3	4	4	1
89	IV	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	5	21	15	10	12	58	2	2	2	2	
90	IV	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	25	13	13	14	65	3	2	3	3	
91	IV	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	19	15	12	15	61	2	2	2	3	
92	IV	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	27	15	12	4	58	3	2	2	1	
93	IV	3	3	3	5	5	5	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	1	1	2	3	26	12	7	7	52	3	2	1	1
94	IV	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	12	8	8	54	3	2	1	1	
95	IV	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	5	3	1	16	17	13	11	57	2	3	3	2	
96	IV	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	18	21	19	16	74	2	4	4	3
97	IV	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	4	21	14	10	13	58	2	2	2	3	
98	IV	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	28	21	18	20	87	3	4	4	4	
99	IV	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	4	5	1	1	1	1	17	5	18	4	44	2	1	4	1
100	IV	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	14	10	8	11	43	1	1	1	2
101	IV	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	34	24	20	19	97	4	4	4	4	
102	IV	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	14	10	8	13	45	1	1	1	3
103	IV	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	22	17	12	12	63	3	3	2	2
104	IV	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	5	3	15	10	8	12	45	2	1	1	2
105	IV	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	23	21	16	17	77	3	4	3	4	
106	IV	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	2	4	4	4	4	2	1	3	1	1	21	18	14	6	59	2	3	3	1	
107	IV	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	14	13	10	13	50	1	2	2	3	
108	IV	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	5	3	3	2	3	18	11	14	11	54	2	2	3	2	
109	IV	1	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	4	2	2	3	1	20	16	13	8	57	2	3	3	1
110	V	4	2	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	25	15	11	8	59	3	2	2	1	
111	V	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	21	15	12	8	56	2	2	2	1	
112	V	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	25	19	15	15	74	3	3	3	3	
113	V	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	35	25	20	16	96	4	4	4	3	
114	V	2	2	5	5	5	5	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	26	13	8	14	61	3	2	1	3	
115	V	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	22	17	12	12	63	3	3	2	2	
116	V	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	2	4	4	31	20	16	14	81	4	3	3	3	
117	V	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	2	5	2	3	2	2	22	17	13	9	61	3	3	3	2	
118	V	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	28	20	18	15	81	3	3	4	3	
119	V	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	1	1	11	15	10	9	45	1	2	2	2	
120	V	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	1	5	18	10	9	10	47	2	1	2	2	
121	V	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	15	12	12	60	2	2	2	2	
122	V	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	5	5	21	16	8	16	61	2	3	1	3	
123	V	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	5	3	1	23	17	13	11	64	3	3	3	2	
124	V	4	2	2	2	1	2	4	2	4	1	2	2	2	2	2	1	3	1	4	4	17	11	8	9	45	2	2	1	2	
125	V	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	33	24	20	19	96	4	4	4	4	
126	V	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	5	3	3	2	3	3	24	19	14	11	68	3	3	3	2	
127	V	1	3	5	2	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	4	2	2	3	1	20	16	13	8	57	2	3	3	1	
128	V	4	2	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	25	15	11	8	59	3	2	2	1	
129	V	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	5	23	15	11	12	61	3	2	2	2	

130	V	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	25	19	15	15	74	3	3	3	3
131	V	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	18	10	12	16	56	2	1	2	3
132	V	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	14	20	12	16	62	1	3	2	3

CUESTIONARIO DE CALIDAD SERVICIO																																																		
TANGIBILIDAD						FIABILIDAD						CAPACIDAD						SEGURIDAD						EMPATÍA																										
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	S1	S2	S3	S4	S5	S6	D1	D2	D3	D4	D5	D6				
3	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	2	4	4	3	5	5	5	2	4	3	3	3	5	2	2	2	3	2	3	8	5	13	4	3	3	4	4	3	3
3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2	1	4	2	7	13	4	3	2	3	4	3	3	3	3
4	5	3	3	3	3	4	4	5	5	1	3	3	4	3	3	4	1	3	3	4	3	1	1	1	3	3	4	3	1	1	1	3	3	4	2	2	1	2	1	6	10	3	3	2	2	2	2	2	2	
3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	5	2	3	2	2	3	2	5	2	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	6	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	2	2	8	8	3	3	3	14	4	3	3	3	4	4	4	4	
4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	1	1	3	3	1	3	4	3	3	3	3	2	2	3	5	1	5	2	2	0	5	3	3	2	2	2	2	
4	4	3	3	2	2	2	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	5	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	9	1	3	85	2	2	2	2	1	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	1	5	2	2	10	5	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	5	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	5	1	2	0	2	1	76	2	2	1	2	1	2	2	
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	5	3	1	4	3	2	2	5	4	3	3	3	2	2	3	1	6	2	2	11	0	3	3	3	2	3	3	3	
4	4	1	1	4	2	1	4	4	4	4	4	2	1	4	2	1	2	1	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	3	4	4	2	1	1	2	1	0	2	0	87	2	3	1	2	2	2	2		
4	5	1	1	5	2	1	4	5	5	5	5	2	1	5	2	1	2	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	2	1	4	4	2	12	9	2	3	2	4	3	3	3		
4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	4	4	2	4	8	3	0	2	12	0	3	3	3	3	3	3		
1	3	3	3	3	3	3	1	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	1	3	3	4	2	2	2	3	3	3	1	2	0	5	2	4	97	2	2	2	2	2	2	2	2		
4	2	3	3	3	5	3	4	2	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	1	5	3	5	3	2	3	7	2	2	10	8	3	3	3	2	2	3	3			
4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	4	2	3	6	2	7	2	10	9	3	3	3	2	2	3	3		
3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	9	3	4	13	0	3	3	3	3	3	3	3	3			

3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	6	1	0	2	3	1	7	82	2	2	1	2	2	2				
3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	6	1	0	1	8	1	4	74	2	2	1	1	1	2			
4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	5	2	7	2	0	10	7	3	3	2	2	2	3	
4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	2	2	2	6	2	1	3	6	3	0	14	1	3	3	4	3	4	4
4	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	5	4	4	1	2	2	2	5	4	2	2	2	2	2	0	1	2	4	1	9	91	2	2	2	2	2	2	2			
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	1	1	3	5	5	5	1	1	4	4	4	4	3	2	1	3	2	3	1	3	13	3	4	3	4	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	5	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	5	4	1	9	2	4	1	9	0	2	2	2	2	2	2	
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	0	3	2	4	11	5	3	3	2	3	3	3	3		
2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	1	5	3	0	2	2	10	5	2	2	2	3	3	2			
5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	7	1	9	1	7	10	3	3	3	2	2	2	2			
3	3	2	2	5	5	2	3	3	3	5	5	5	2	5	5	2	2	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	5	5	5	2	2	6	1	3	2	1	98	3	3	3	1	2	2	2				
4	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	6	1	8	1	0	10	3	3	3	1	2	2	2			
2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	2	5	3	1	4	3	2	2	5	2	2	3	3	8	1	5	2	7	1	9	95	2	2	2	2	2	2	2			
2	2	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	8	1	8	3	2	7	12	4	3	2	3	4	3	3		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	5	2	5	1	9	10	1	2	2	2	2	2	2			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	8	2	0	4	3	1	15	0	3	3	3	4	4	4			
3	3	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1	5	4	5	1	1	1	1	5	4	5	1	1	3	3	1	1	3	7	7	2	7	1	5	79	1	2	1	2	2	2	2			
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	1	0	2	1	5	74	1	1	1	2	2	2	2				
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	5	17	1	4	4	4	4	4	4				
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	0	2	3	1	4	75	1	1	1	2	1	2	2			
4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	5	2	7	2	0	10	7	3	3	2	2	2	3				
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	5	3	2	2	2	3	1	2	2	5	1	0	2	2	1	4	76	2	2	1	2	1	2	2			
3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	6	2	3	1	9	3	7	13	1	3	3	3	4	3	3		

3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	1	3	1	1	4	4	2	1	3	3	3	3	3	2	4	2	1	6	2	1	1	6	2	1	8	10	3	2	3	2	2	2	
2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	6	1	4	1	1	2	5	1	5	81	2	1	2	2	2	2
2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	5	3	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	6	1	8	1	1	3	0	1	8	93	2	2	2	3	2	2	
1	3	3	3	3	3	3	1	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	1	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	1	9	2	0	1	5	2	4	1	9	97	2	2	2	2	2	2			
4	2	3	3	3	5	3	4	2	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	1	5	3	5	3	2	3	2	5	1	7	2	2	2	1	8	10	3	3	3	2	2	3		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	1	5	2	3	1	9	99	2	2	2	2	2	2	2				
3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	6	2	5	1	9	3	2	6	13	0	3	3	3	3	3	3			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	3	5	2	4	1	3	3	16	9	4	4	4	4	4	4		
2	2	3	3	5	5	2	2	2	5	5	5	5	2	5	5	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	5	5	5	2	2	2	6	1	8	2	4	2	5	11	5	3	3	3	2	3	3			
4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	5	2	7	2	0	10	7	3	3	2	2	2	3			
5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4	3	0	1	2	3	7	2	1	14	1	4	4	3	3	3	3	4				
3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	5	2	3	2	2	3	2	5	2	3	3	3	3	4	2	4	2	1	6	2	4	3	10	9	3	3	3	2	3	3				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	2	8	2	8	2	0	3	8	3	0	14	4	3	3	3	4	4	4			
1	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	4	1	1	3	3	1	3	4	1	1	3	3	1	5	1	1	3	2	1	6	77	2	1	2	2	2	2	2					
3	3	1	1	3	1	2	3	3	3	3	3	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	5	2	2	2	2	2	3	3	1	4	1	8	9	2	0	1	5	76	1	2	1	2	2	2	2					
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	5	2	7	2	1	10	5	2	2	2	2	2	2						
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	5	5	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	7	2	6	2	0	10	7	3	2	3	2	2	3					
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	5	3	1	4	3	2	2	5	4	3	2	3	6	2	2	1	7	2	2	2	11	0	3	3	3	2	3	3			
4	2	4	1	1	2	4	4	2	2	2	1	2	4	1	2	4	2	4	2	2	2	1	3	1	4	2	2	2	1	3	2	1	2	4	1	7	1	3	1	9	1	5	82	2	2	2	2	2	2	2				
4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	16	8	4	4	4	4	4	4			
4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	4	2	6	2	4	1	8	3	0	2	12	0	3	3	3	3	3	3				
1	3	3	3	3	3	3	1	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	1	3	3	4	2	2	2	3	3	3	1	9	2	0	1	5	2	4	1	9	97	2	2	2	2	2	2				
4	2	3	3	3	5	3	4	2	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	1	5	3	5	3	2	3	5	1	7	2	2	1	8	10	3	3	3	2	2	3				

4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	4	2	2	1	2	2	10	3	3	3	2	2	3					
3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	9	3	2	2	13	3	3	3	3	3	3			
3	3	5	5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	2	4	4	3	5	5	5	2	4	3	3	3	5	2	2	2	1	3	2	12	3	3	4	4	3	3				
3	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2	1	9	4	2	2	13	3	2	3	4	3	3			
3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	1	3	3	4	3	3	4	1	3	3	4	3	1	1	1	3	3	4	3	1	1	1	3	3	4	2	2	1	4	2	1	99	2	3	2	2	2	2				
4	5	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	5	2	3	2	2	3	2	5	2	3	3	3	4	2	2	1	6	2	2	3	3	3	2	3	3						
3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	2	2	2	8	0	3	3	0	14	3	3	3	4	4	3			
4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	1	1	3	3	1	3	4	3	3	3	2	2	5	1	2	2	5	2	2	10	3	3	2	2	2	3			
4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2						
4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	5	2	2	1	4	80	2	2	2	2	2	2				
3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	9	1	0	2	2	1	4	80	2	2	1	2	1	2		
3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	5	3	1	4	3	2	2	5	4	3	3	1	7	2	3	1	6	2	2	10	2	3	3	2	3	2	
4	3	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	2	1	4	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	1	3	4	4	2	1	8	2	3	1	0	2	0	1	7	88	2	3	1	2	2	2
4	4	1	1	4	2	1	4	5	5	5	5	2	1	5	2	1	2	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	7	2	7	1	1	4	2	8	12	2	3	2	4	3	3	
4	5	4	4	5	2	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	4	4	2	5	2	4	1	8	3	0	2	11	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	4	4	1	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	1	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	4	2	0	5	1	5	2	1	9	10	3	2	2	2	2	
1	3	3	3	3	3	3	4	2	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	1	5	3	5	3	1	9	2	5	1	7	2	2	1	4	10	2	3	3	2	2	2
4	2	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	4	2	3	3	1	6	2	2	0	10	3	3	3	2	2	3		
4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	5	2	5	1	9	3	4	2	6	12	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	6	1	0	2	3	1	7	88	3	2	1	2	2	2
3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	6	1	0	1	8	1	4	74	2	2	1	1	1	2		
3	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	9	2	2	1	5	2	7	0	10	2	3	2	2	2	2		
4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	5	4	2	4	2	6	2	1	3	3	0	13	3	3	4	3	4	3	

1	3	3	3	3	3	3	4	2	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	1	5	3	5	3	1	9	2	5	1	7	2	2	2	1	0	4	2	3	3	2	2	2
4	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	1	5	1	5	2	3	1	9	1	3	2	2	2	2	
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	5	1	9	3	4	2	6	12	7	3	3	3	3	3	3
3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	8	3	5	2	5	4	3	3	16	2	3	4	4	4	4	4	
5	5	3	3	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	5	5	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	5	5	5	2	3	2	6	1	8	2	4	2	5	12	4	4	3	3	2	3	3	
2	2	3	4	5	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	5	2	2	0	10	7	3	3	2	2	2	3		
4	3	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	3	1	0	3	2	7	13	5	3	4	3	3	3	3		
5	5	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	5	2	3	2	2	3	2	5	2	3	3	3	3	4	3	0	2	1	6	2	4	2	3	11	5	4	3	3	2	3	3	
3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	2	0	3	8	3	0	14	0	3	3	3	4	4	3		
4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	4	1	1	3	3	1	3	4	1	1	3	3	2	6	1	1	3	2	1	6	88	3	1	2	2	2	2			
1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	5	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	8	9	2	0	1	5	73	1	2	1	2	2	2			
3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	8	1	5	7	2	1	10	2	2	2	2	2	2				
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	5	5	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	7	1	7	2	6	2	10	7	3	2	3	2	2	3	
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	5	3	1	4	3	2	2	5	4	3	2	1	3	6	7	2	2	10	9	2	3	3	2	3	3			
4	3	4	1	3	3	3	4	2	2	2	1	2	4	1	2	4	1	2	4	2	2	2	2	1	3	1	4	2	2	2	1	3	2	1	2	1	7	1	3	1	9	1	5	85	2	2	2	2	2	2		
4	2	5	5	1	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	4	4	4	4	3	4	15	8	3	4	4	4	4		
4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	4	4	3	1	4	1	8	3	0	2	12	5	4	3	3	3	3			
4	3	3	3	3	4	4	1	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	1	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	4	0	5	2	4	1	9	10	2	3	2	2	2	2			
1	3	3	3	3	3	3	4	2	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	1	5	3	5	3	1	9	2	5	1	7	2	2	1	10	4	2	3	3	2	2	2	
4	2	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	4	2	3	1	6	2	7	2	0	10	9	3	3	3	2	2	3		
4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	5	1	9	3	4	2	6	12	9	3	3	3	3	3			
3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	1	8	1	0	3	1	9	10	0	3	2	1	3	2	2	
3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	2	0	1	4	1	4	3	1	9	98	2	1	2	3	2	2		

Anexo N.º 05 Cartas de solicitud



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Lima, 20 de julio de 2019

Carta P. 0315-2019-EPG-UCV-LN

BACHI. PABLO ENRIQUE YARMAS TASAYCO
BACHI. PABLO ENRIQUE YARMAS TASAYCO
I. E. N° 22405 Angelita Bohorquez Moreno

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ROSS MERY ORÉ ALGUIAR** identificado con DNI N.º **21481093** y código de matrícula N.º **7000510418**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN CINCO INSTITUCIONES
EDUCATIVAS DE LA UGEL - NASCA-ICA 2019**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso

Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

Nº 22405 ANGELITA BOHORQUEZ MORENO
25 de 07/2019 UGEL 110
[Handwritten signature]

RCOA

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Lima, 20 de julio de 2019

Carta P. 0321-2019-EPG-UCV-LN

MAG. FANNY MARILU PALACIOS YUCRA
MAG. FANNY MARILU PALACIOS YUCRA
I. E. N°22402 Micaela Bastida

I.E. N° 22402 MICAELA BASTIDA	
MESA DE PARTES	
Recibido:	05-08-19
Exp. N°:	119 Hora: 8:34
	

De mi mayor consideración:


Es grato dirigirme a usted, para presentar a ROSS MERY ORÉ ALGUIAR identificado con DNI N.° 21481093 y código de matrícula N.° 7000510418; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN CINCO INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UGEL - NASCA-ICA 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,




Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RCQA

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Lima, 20 de julio de 2019

Carta P. 0319-2019-EPG-UCV-LN

DIRC. ELVIZ MUÑOA BUITRON
DIRC. ELVIZ MUÑOA BUITRON
I. E. N° 22406 Roberto Pisconte Ramos



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ROSS MERY ORÉ ALGUIAR identificado con DNI N.° 21481093 y código de matrícula N.° 7000510418; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN CINCO INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UGEL - NASCA-ICA 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

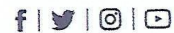
Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RCQA

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Lima, 20 de julio de 2019

Carta P. 0314-2019-EPG-UCV-LN

DIRECTORA. ROSANA VILCA MARTÍNEZ
DIRECTORA : ROSANA VILCA MARTÍNEZ
I. E. N°22401 María Reiche Neuman

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ROSS MERY ORÉ ALGUIAR** identificado con DNI N.° 21481093 y código de matrícula N.° 7000510418; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN CINCO INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UGEL - NASCA-ICA 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.


Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RCQA

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

UGEL - NASCA	
I.E. 22401 "María Reiche N."	
Expte: 275	FECHA: 02
06-08-2019 1:25 pm	
	
Firma	



Lima, 20 de julio de 2019

Carta P. 0320-2019-EPG-UCV-LN

DIREC. ELENA DIAZ MONGE
DIREC. ELENA DIAZ MONGE
I. E. N° 23014 Enrique Fracchia

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ROSS MERY ORÉ ALGUIAR identificado con DNI N.° 21481093 y código de matrícula N.° 7000510418; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN CINCO INSTITUCIONES
EDUCATIVAS DE LA UGEL - NASCA-ICA 2019**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso

Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RCOA

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

I.E. N° 23014	
ENRIQUE FRACCHIA	
RECEPCIÓN	
07/03/2019	
HRMA: 12:22	FOLIOS: 02
FIRMA: 	

Anexo N.º 06 Certificado juicio de expertos

17	Incentiva el control de los recursos en sus compañeros para el mejoramiento continuo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Motiva a sus compañeros a utilizar los recursos priorizando las necesidades contenidas en el PEI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Evalúa con sus pares la calidad de los servicios prestados en la I.E	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Cuida los recursos tangibles de la escuela como si fueran suyo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | No aplicable

Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Hernán Pablo Cabrera Loipe

DNI: 10288397

Especialidad del validador: Persepolis, Universidad

... de Julio del 2019

- 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 dilucio

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad



33	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mgtr Pablo Olivares Rojas DNI: 10288397

Especialidad del validador: Docencia Universitaria

6 de Julio del 2019



Firma del Experto Informante.
Especialidad

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

17	Incentiva el control de los recursos en sus compañeros para el mejoramiento continuo	/	/	/	/		
18	Motiva a sus compañeros a utilizar los recursos priorizando las necesidades contenidas en el PEI	/	/	/	/		
19	Evalúa con sus pares la calidad de los servicios prestados en la IE	/	/	/	/		
20	Cuida los recursos tangibles de la escuela como si fueran suyo	/	/	/	/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable X1

Aplicable después de corregir | |

No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: José Luis Aguilón Saez

DNI: 40364469

Especialidad del validador: Doctor en educación

29 de Julio del 2019



Firma del Experto Informante.
Especialidad

- Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- 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

33	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Muy suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Dr. José Luis Acosta Saenz DNI: 90366469

Especialidad del validador: Docente en Educación

28 de Julio del 2019



Firma del Experto Informante.
Especialidad

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

16	Utiliza la comunicación como una estrategia que ayuda a identificar la locación que necesita reparación y atención pronta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Colabora con el director (a) para ayudar a gestionar adecuadamente el uso de los recursos financieros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Valora el trabajo de sus compañeros y los aprecia como un talento humano	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Evalúa continuamente la calidad de los servicios prestados en la IE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Utiliza indicadores de calidad para medir el cumplimiento de los objetivos de la escuela	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Pérez Saevalta Reynold S DNI: 25661051

Especialidad del validador: Gestión de la Educación

.....de.....del 20.....

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

Pérez Saevalta Reynold S
 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

34	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
35	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: PEREZ SHAUVEDRA SESUNDO DNI: 2560105

Especialidad del validador: Exención de la Educación

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.
Especialidad

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