



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de una Institución
Educativa Pública del Callao, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Ramos Mayuri de Sandiga, Milagros Liliana (orcid.org/0000-0002-2470-0779)

ASESOR:

Dr. Moran Ramos, Luis Daniel (orcid.org/0000-0002-8244-5390)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad de servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado
A Dios, por brindarme la oportunidad de vivir y
permitir que la sabiduría dirija y guíe mis pasos,
que mi fe y fortaleza se acreciente para continuar
cuando a punto he estado de caer.

A mis padres

Quienes me formaron con buenos sentimientos,
hábitos, valores y deseos de superación, los que
me ayudaron a salir adelante, con la seguridad
que en alguna parte del universo en el que se
encuentren, se alegran de cada logro profesional
que alcanzo.

A mis hijos

Que son la razón de mi existir, quienes están al
pendiente de cada paso que doy, que vivieron
conmigo esta etapa de estudio las emociones,
preocupaciones por cada tarea e investigación, y
me daban el mismo aliento y ánimos de estudio
que yo les ofrecía cuando niños.

Agradecimiento

A DIOS,

A mi amado ESPOSO por todo el apoyo incondicional, por su comprensión, por ser parte de mi vida y ayudarme a cumplir ese deseo de superarme en lo profesional.

A esta casa de estudio y a mis MAESTROS que en esta etapa de estudio sus enseñanzas y valiosas aportaciones en cada tema, y han hecho posible el crecer profesionalmente, a mis cuatros compañeras de estudio con quienes realizamos un buen trabajo en equipo lleno de experiencias, siempre las recordare y a mis dos amigas colegas por el apoyo y aliento constante en este estudio.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de Análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	50

Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Estadísticas de fiabilidad de los instrumentos	21
Tabla 2	Niveles de la variable Gestión administrativa	24
Tabla 3	Niveles de la dimensión planificación	24
Tabla 4	Niveles de la dimensión organización	25
Tabla 5	Niveles de la dimensión control	25
Tabla 6	Niveles de la dimensión dirección	26
Tabla 7	Niveles de la variable calidad de servicio	26
Tabla 8	Niveles de la dimensión compromiso	27
Tabla 9	Niveles de la dimensión herramientas	27
Tabla 10	Niveles de la dimensión atención al usuario	28
Tabla 11	Niveles de la dimensión infraestructura	28
Tabla 12	Prueba de normalidad	29
Tabla 13	Interpretación de la magnitud del coeficiente de correlación de Pearson.	29
Tabla 14	Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de Servicios.	30
Tabla 15	Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión Compromiso	31
Tabla16	Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión Herramientas	32
Tabla17	Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión atención al usuario.	33
Tabla18	Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión Infraestructura.	34

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de una Institución Pública del Callao, 2022. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva, básica, cuantitativa, no experimental y su diseño correlacional. La población la constituyeron 105 padres de familia de los estudiantes del quinto grado de secundaria, pero la muestra sólo contó con 95 de ellos. Para medir y correlacionar las variables se elaboraron dos cuestionarios que fueron sometidos a las pruebas de validez por juicio de expertos y a la de confiabilidad. Los resultados evidenciaron un Rho de Spearman =, 643 y un p valor $0.000 < 0.05.$, lo que comprobó la existencia de una correlación fuerte entre las variables gestión administrativa y calidad de servicios. La misma correlación se halló entre la gestión administrativa y las dimensiones de la calidad de servicio (compromiso, herramientas, atención al usuario e infraestructura). Cabe resaltar que para el 54% de los encuestados la calidad de servicio es favorable.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, compromiso, atención al usuario, infraestructura.

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between administrative management and quality of service of a Public Institution of Callao, 2022. The methodology used was descriptive, basic, quantitative, and non-experimental and its design was correlational. The population was made up of 105 parents of fifth-grade high school students, but the sample only had 95 of them. To measure and correlate the variables, two questionnaires were developed that were subjected to the validity tests by expert judgment and to the reliability test. The results showed a Spearman's Rho =, 643 and a p-value of $0.000 < 0.05.$, which verified the existence of a strong correlation between the variables administrative management and quality of services.

The same correlation was found between administrative management and the dimensions of quality of service (commitment, tools, customer service, and infrastructure). It should be noted that for 54% of respondents the quality of service is favorable.

Keywords: Administrative management, quality of service, commitment, customer service, infrastructure.

I. INTRODUCCIÓN

Los sistemas educativos en el mundo buscan que las escuelas puedan procurar una educación eficaz a sus estudiantes. Esto se puede lograr si se gestionan los recursos de manera efectiva, de tal manera que la educación sea funcional en el día a día de los estudiantes (Salvador, 2016) lo que resulta impensable si no se tiene claro que para ello se debe contar con una buena gestión administrativa.

Según el diccionario de economía (2020) la gestión administrativa son las labores y acciones coordinadas que ayudarán a manejar de forma óptima aquellos recursos con que cuenta toda empresa, con la mira de alcanzar los objetivos y obtener fructuosos resultados.

La calidad de servicio opera estrategias que buscan mejorar el servicio al cliente, ello guarda una gran relación con el consumidor y la marca, por lo que se necesita de un ambiente agradable, servicial y amigable (Cardozo, 2021).

Una institución educativa brinda calidad de servicio si se compromete real y responsablemente con su comunidad; es decir, si de verdad trabaja por mejorar las circunstancias de vida de su entorno social y cultural, brindando soluciones, previniendo situaciones reales producto de un diagnóstico y seguimiento de su problemática social; así mismo si se ocupa de evaluar y fortalecer las estrategias de enseñanza de sus docentes, generar oportunidades de mejora de los aprendizajes para sus estudiantes; brindar las herramientas necesarias de capacitación permanente para sus trabajadores, optimizar la atención a los usuarios y gestionar con éxito los recursos existentes. La atención en la infraestructura, los ambientes escolares, su adecuado funcionamiento y operatividad, también es tarea de una buena gestión administrativa.

En este sentido pensamos que cuando una institución aprovecha su infraestructura con espacios limpios y adecuados, aulas equipadas con tecnología, patios de recreo, servicios higiénicos en buen estado y ambientes sanos, el estudiante se siente motivado a construir su propio aprendizaje. De la misma manera, si a los padres, estudiantes y público en general se les brinda una atención

eficaz, diligente, y directa comunicación ante sus necesidades y consultas, probablemente estemos asegurando su permanencia en la institución.

En la actualidad, el sistema educativo nos muestra serias evidencias que las instituciones presentan insuficiencias en su gestión administrativa. Consideramos que uno de los factores es un sistema de planeamiento desconectado, desarticulado con las necesidades de la población, y que sólo busca cumplir sus funciones sin preocuparse por la satisfacción de los ciudadanos (Pacheco et al., 2018).

Igualmente, en muchos colegios públicos encontramos que existe una falta de identidad del personal administrativo, poco interés en alcanzar los ideales de una buena gestión, pues muchos trabajadores apenas quieren dar lo justo para el cumplimiento de sus labores. A esto se suma la ausencia de un control y seguimiento al personal, así como el reconocimiento a los que sí mantienen un buen desempeño laboral identificándose con su institución y esforzándose por brindar un buen servicio.

En el 2020, a raíz de la pandemia, el sistema educativo público y privado atendió bajo la modalidad remota. Durante dos años las instituciones educativas han permanecido vacías y poco o nada se ha hecho para adecuar los ambientes a la nueva normalidad. Es más, en la mayoría de los casos se ha esperado hasta el último momento para ajustar los espacios, elaborar protocolos y demás planes para la atención oportuna a los estudiantes y a sus padres.

Así mismo, sabemos que sobre la marcha se están aplicando una serie de horarios y acuerdos que giran en torno a evitar el contagio del COVID 19, no obstante, aún queda de lado aspectos tales como la atención a las necesidades de la comunidad, elaboración de planes de mejora para recuperar los aprendizajes de los estudiantes, implementación de conectividad e infraestructura y una cálida y mejor atención al estudiante. Es lamentable, descubrir que, al concluir este periodo de dos años, en el cual debimos asistarnos de las herramientas, capacidades, habilidades tecnológicas, pedagógicas, funcionales, etc. para brindar un mejor servicio a los estudiantes, hemos retornado a las aulas y nos encontramos frente a múltiples situaciones que requieren atención, entre ellas, la calidad del servicio administrativo.

La pandemia ha evidenciado que aspectos tan simples como el recojo de la basura, el lavado de las manos o el distanciamiento social se han constituido en reglas de nuestro quehacer diario que deben cumplirse, más aún cuando estos se deben trasladar a un escenario como la escuela en la que los estudiantes y maestros interactúan diariamente. Así también nos ha dejado claro la debilidad de otros aspectos tales como la mala, e incluso escasa, conectividad, el mal estado y manejo de los recursos (humanos, tecnológicos, pedagógicos, etc.) y herramientas necesarias para brindar el servicio educativo. Además, existe una evidente sospecha del mal desenvolvimiento del personal administrativo operativo como es el caso de los señores de servicio, los que muchas veces no cumplen sus funciones por atender improvisadas situaciones, por dejadez o sobrecarga de trabajo. Similar situación ocurre cuando no se atiende de manera adecuada a las personas que reciben el servicio educativo y cuando no se da respuesta oportunamente a sus necesidades.

Por otro lado, y no menos importante, está el hecho de que la gestión administrativa está fuertemente ligada a la economía, pues como refiere Quiroa (2020) en sociedades desarrolladas donde “las condiciones del entorno son más ciertas y más uniformes” el administrador no es tan exigido a resolver problemas y tomar decisiones con cuota extra de incertidumbre, como sí ocurre en las sociedades en desarrollo (como la nuestra); esto hace que estas últimas requieran más recursos humanos y mejor entrenados. Como sabemos, en la gestión pública de nuestro país, la exigencia y el entrenamiento no son acciones comunes a la hora de capacitar al personal administrativo. Los presupuestos son limitados y mayormente se ocupan de la infraestructura y equipamiento básico. Es realmente lamentable ver que, en muchas comunidades, incluso de Lima, ni siquiera existan las condiciones mínimas para el funcionamiento e instalación de recursos básicos como agua, luz e internet. Sin embargo, sumado y a partir de estas condiciones, los problemas y exigencias no dejan de aparecer por lo que los administradores deben responder con creatividad, y esta característica no es muy común en los empleados públicos, a los que se les ha formado bajo la premisa de una serie de funciones y procesos burocráticos que dejan muy limitados sus espacios de acción (Míchelsen, 2017).

En la institución educativa objeto de esta investigación hemos detectado indicios de estos comportamientos y a pesar que la demanda estudiantil está en crecimiento nos preguntamos si los padres y estudiantes de la institución ven con confianza y seguridad la consecución de sus metas escolares en sus instalaciones y bajo la guía de sus maestros y directivos. Pensamos que tal vez las actitudes asertivas que los directivos tomen en la administración y la gestión educativa en el momento indicado guardarán relación con la calidad de servicio brindado a los alumnos y público en general; siendo este beneficioso para ofrecer una educación de calidad.

En tal sentido, formulamos el problema general para esta investigación ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de una Institución Educativa pública del Callao 2022? Así mismo nos planteamos Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el compromiso educativo de una Institución Educativa Pública del Callao 2022?; ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio administrativo y las herramientas educativas en una institución Educativa pública del Callao 2022?; ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la atención del usuario de una institución Educativa pública del Callao 2022?; ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la infraestructura de una institución Educativa pública del Callao 2022?

Desde un ámbito teórico, este estudio es importante porque profundiza en la conceptualización de las variables que, mediante su procesamiento y resultados, se logrará conocer mejor sus dimensiones e indicadores. Considerando que en la actualidad la gestión administrativa, así como la calidad de servicio son relevantes para la calidad educativa y para desarrollar competencias planteadas dentro del currículo nacional. Es por ello que resulta medular conocer la relación entre ambos.

En lo metodológico, esta investigación propone conocer si el grado de influencia entre las variables es determinado por los métodos, procedimientos y recursos que la gestión administrativa está empleando a través de sus colaboradores para planificar, organizar, controlar y direccionar sus funciones y tareas y si esto incide en la calidad de servicio brindado en los colegios.

En lo práctico, la realización de este estudio resulta de suma importancia para la gestión de una institución participante, pues al aplicar instrumentos válidos y confiables estamos seguros que los hallazgos encontrados aportarán un precedente a las investigaciones aplicadas que propongan alternativas de mejora hacia la calidad educativa no sólo de la institución en cuestión, sino a nivel de la región Callao y de nuestro país.

En lo social, esta tesis permitirá reflexionar acerca de la importancia de una buena gestión administrativa para eliminar las brechas y desigualdades de la escuela pública en la atención y logro de los propósitos que se traza para alcanzar una educación de calidad.

El objetivo general que se quiere alcanzar será determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de una Institución Pública del Callao 2022. Así también los objetivos específicos son: Determinar la relación entre la gestión administrativa y compromiso educativo de una institución educativa pública del Callao 2022; Determinar la relación entre gestión administrativa y las herramientas educativas de una institución educativa pública del Callao 2022; Determinar la relación entre gestión administrativa y atención del usuario de una institución educativa pública del Callao 2022; y, Determinar la relación entre la gestión administrativa y la infraestructura de una institución educativa pública del Callao 2022.

Dentro de esta investigación también planteamos la hipótesis general: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio de una institución educativa pública del Callao 2022. Así como también las hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el compromiso educativo de una institución educativa pública del Callao 2022; Existe relación significativa entre la gestión administrativa y las herramientas educativas de una institución educativa pública del Callao 2022; Existe relación significativa entre la gestión administrativa y atención del usuario de una institución educativa pública del Callao 2022; Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la infraestructura de una institución educativa pública del Callao 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Los estudios internacionales que aportaron a esta investigación son:

Alcoser (2020), efectuó una investigación en Ecuador en la que pretendió encontrar la relación existente entre la Gestión educativa y Calidad de servicio de una Institución educativa. Para el caso se ejecutó una metodología descriptiva, no experimental, de carácter correlacional asociativo. Los resultados muestran que sí hay una relación de nivel bajo entre las variables gestión educativa y la calidad de la institución en mención, se identificó el valor de $Rho = 0,370$ y una $P = 0,029 < 0,05.$, así también se supo que para el 40% de los encuestados, la calidad de servicio nunca es buena, mientras que el 45,71% dice que está a veces es oportuna y para el 14.29% esta calidad siempre es buena.

Vivas et al. (2020), realizaron un estudio descriptivo que buscó analizar los procesos administrativos de la gerencia educativa de un Liceo Técnico de Chile. La muestra se constituyó de 25 maestros-directivos. Y estas fueron algunas de sus conclusiones: el control y la organización, ambos elementos de la gestión administrativa, no están caminando como deberían. El 68% de los docentes encuestados refiere: el director casi nunca toma en consideración las capacidades del personal como insumo para el diseño de la estructura y organización de la institución. Además, un 52% de los encuestados percibe que los directivos que administra la institución casi nunca vigilan, controla, el cumplimiento de las disposiciones emitidas; 32% opina que a veces lo hace, un 12% afirma que casi siempre y un 4% dice que siempre lo hace. En suma, se presume que la gerencia educativa posee un estilo de liderazgo autocrático y no está preparado para el cargo tampoco no poseen las características idóneas, pues deja de lado que su personal tenga una participación en el proceso formativo.

Cervantes et al. (2018), elaboraron un estudio cuyo fin fue medir la calidad de servicios tomando en cuenta los requerimientos y las necesidades que tienen los clientes externos de una universidad privada de Barranquilla, Colombia. esta investigación es descriptiva cuantitativa y con corte propositivo La muestra la integraron 80 estudiantes de la facultad de administración y contabilidad. Se aplicó la prueba no paramétrica de Mann Whitney a las dos muestras independientes. Los resultados afirman que no es cierto que el éxito del buen servicio esté circunscrito

únicamente al producto o servicios que ofrece una entidad; sino que estos deben necesariamente estar acompañados por procedimientos de calidad donde se observe una atención, cálida, diligente y respetuosa que satisfaga las expectativas de los clientes.

Quintana (2018), elaboró un estudio cuyo fin fue determinar la relación entre la calidad educativa y la gestión administrativa en instituciones del departamento de Putumayo, Colombia; La metodología aplicada fue sobre la base del enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. Las conclusiones obtenidas indicaron que el 75% de los participantes piensan que el personal administrativo no es capaz de ofrecer las herramientas, materiales de aula y tecnológicos pertinentes para una educación de calidad.

Escribano (2018), elaboró un estudio cuyo fin fue sistematizar y valorar la información de una serie de informes internacionales y notables trabajos académicos realizados en países latinoamericanos para comprobar la correlación existente sobre la calidad de la educación y el desempeño docente. En este se realizaron importantes reflexiones respecto a las debilidades de la educación, así como su poca sostenibilidad respecto a los logros obtenidos. Se concluye que en Latinoamérica no se ha podido satisfacer las mínimas condiciones de equidad y justicia encaminada a la educación, lo que es un impedimento si queremos hablar de calidad de servicio. Asimismo, se afirma que la calidad educativa está sujeta a aspectos económicos, políticos, culturales, científicos y tecnológicos que lamentablemente se encuentran conflictuados y mermados en los países de esta parte del mundo. Además, el factor humano en la figura de los docentes también es reconocido como relevante, sin embargo, se afirma que este se ve debilitado en su formación pre profesional, profesional y continua, lo que dificulta que pueda enfrentar los retos actuales y mostrar un buen desempeño.

Toral y Zeta (2017), elaboraron una investigación que tuvo como objetivo encontrar la correspondencia existente entre la gestión administrativa y satisfacción en la calidad de los servicios académicos en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja, Ecuador. En este estudio se aplicó una metodología descriptiva y correlacional, determinando la relación significativa que

existe entre las dos variables ($|r| > 0.3$, Sig. < 0.05) Estos hallazgos aseguran que en tanto mejoren los procesos de la primera variable mejorará la segunda.

Santiago (2016), en su investigación buscó determinar la relación que existe en la gestión administrativa y la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí, Ecuador. De diseño correlacional, cuantitativo y transversal tuvo como muestra a 421 clientes seleccionados aleatoriamente. En su informe final concluye que existe una correlación alta, positiva y significativa (rho Spearman de 0,816, p-valor) con las variables estudiadas.

Entre los estudios nacionales encontramos:

Vásquez (2022), elaboró una tesis cuyo fin fue establecer la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante de la facultad de ingeniería química e industrias alimentarias. UNPRG; por ello diseñó y aplicó una metodología cuantitativa, descriptiva y correlacional. Las resoluciones a las que llegó fueron que en la universidad existe una relación alta y positiva en las dos variables pues arrojó un resultado del 0.68. donde se afirma que un 55% de los encuestados considera que el servicio es regular y no es el esperado.

Bao (2021), realizó una investigación cuyo fin fue precisar si la gestión administrativa y la calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú se relacionaban entre sí; para tal caso se aplicaron métodos y diseños: cuantitativo, correlacional, prospectivo y transversal. Los resultados fueron que para el 69.4% de los participantes la gestión administrativa era realizada de manera aceptable; el 23.1% refiere que es de modo ineficaz y un 7.5% eficaz; en tanto para la calidad de servicio, un 67.4% (99) de los encuestados lo calificaban como buena, un 26.5% (39) responden como regular y solo el 6.1% (9) lo califico como muy buena. Finalmente, se resuelve que ambas variables se relacionan pues los resultados arrojaron un valor $r = 742$ y p valor = 0,000, siendo significativo.

Campos (2020), presentó una tesis, cuyo objetivo fue establecer la relación existente en gestión administrativa y calidad de servicio en la institución educativa del distrito de San Juan de Lurigancho; para dicha investigación utilizó la metodología cuantitativa, bajo el nivel descriptivo correlacional. El estudio mostró

que sí existe relación entre las variables tratadas, demostrándose que la significancia obtenida es de 0.00 la cual es menor a 0.05, así mismo el Rho de Spearman obtenido fue de 0,968, evidenciando la existencia de una relación muy fuerte entre las dos variables. Se supo que el 40.7% de los participantes manifestaron que la gestión administrativa cuenta con regular nivel; el 30.2% mencionaron que es mala y finalmente solo el 29.1% mencionaron que es buena.

Rodríguez (2019), elaboró una tesis cuyo propósito fue comprobar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio educativo de un colegio peruano del departamento de San Martín. Desde un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, Los resultados señalaron una mediana correlación (Rho de Spearman 0,767) y se concluyó que en lo que respecta a las dimensiones de la gestión administrativa: planificación, organización y dirección las puntuaciones las ubican en un nivel regular obteniendo los porcentajes de (35,2%); (30,8%) y (32,5%), respectivamente. Para las dimensiones de la variable Servicio educativo los valores fueron altos para el compromiso (46.1%) y para la atención al usuario (37,8%); mientras que se estableció un nivel medio para la dimensión contenido curricular y bienestar estudiantil (25,6%) y (34.3%) respectivamente.

Tacuche (2018), presentó un estudio cuyo objetivo fue encontrar qué relación existe entre la Gestión administrativa y calidad de servicio de un colegio de Lauricocha, donde se aplicó una metodología no experimental correlacional y transversal. Se coligió que existe relación positiva débil y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio con un nivel de $p(0,049) < p(0,05)$. $Rho = 0,425$. Así también el 18% de los profesores afirmaron que la gestión administrativa tiene pésimo nivel, mientras que el 36% mencionan que esta se ubica en un nivel regular y el 46% la considera excelente.

González (2017), realizó un estudio cuya finalidad fue establecer la relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de una facultad de la Universidad Nacional de Puno; desde la aplicación de una metodología descriptiva y correlacional se concluyó que sí existe relación entre ambas variables sustentado en los resultados que respaldaron la hipótesis con un $p=0.493$. Además, para el 79% afirman que es regular la calidad de servicio y para un 21.0% es baja.

Tasayco (2017), presentó un estudio cuyo objetivo fue establecer en qué medida influye la gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04 en el año 2016. La metodología aplicada fue básica, descriptiva, correlacional y causal. Los resultados de la investigación concluyen que la gestión educativa del director influye en gran porcentaje con la calidad de servicio que se ofrece, Además, se supo que la calidad de servicios ofrecida se debe al 22.0% de la gestión educativa del director según Cox y Snell igual a 0.220.

En lo relativo a la variable gestión administrativa esta se respalda en los distintos enfoques que conforman el pensamiento de la administración, presentados en el tiempo a través de autores y estudios que los respaldan. Así tenemos el enfoque de la administración científica cuyo énfasis en el desarrollo tecnológico instó al desarrollo de la administración. El padre de esta escuela es Frederick Taylor.

Por estos días se consideraba claramente superior la experiencia de los obreros y operarios respecto al conocimiento de sus jefes e incluso los gerentes quienes se veían muy alejados de la posibilidad de solucionar los problemas que se presenten. Estas afirmaciones abandonaron el desarrollo de la administración y dieron especial atención a la experticia del uso de las máquinas para la realización de las tareas de la manera más eficiente. Es por ello que recibió severas críticas pues relegaba lo humano y priorizaba la especialización extenuante de los obreros circunscribiéndolos a un determinado campo.

El enfoque clásico de la administración (fayolista) agrega otros factores al proceso pues considera igualmente importante no sólo producir sino también vender y asegurar la financiación que respalda los bienes de la empresa.

A diferencia de Taylor, Fayol puso especial esfuerzo a la estructura general de la organización, así también en el factor humano y de este modo su enfoque respondió a la necesidad de construir los cimientos para una doctrina científica de la administración que formara jefes responsables, con gran manejo de conocimientos tanto en su área como en lo administrativo y manejo de equipo humano.

La teoría de la burocracia surge ante la necesidad de eliminar los extremos propuestos por las teorías de Taylor y Fayol y, debido a que los tiempos requerían una comprensión más amplia de las organizaciones en su estructura y colaboradores. Es así como surgen las ideas de Weber quien consideraba que el modelo burocrático era el mejor para garantizar el crecimiento de las organizaciones, de las sociedades modernas e industrializadas donde los funcionarios tienen la responsabilidad y satisfacción de saberse importantes pues con sus cualidades de orden y obediencia ayudan a generarse su sustento. Es evidente que, para Weber, quien es además el referente de esta teoría, la burocracia está basada en una manera racional de organizar la sociedad en donde los medios se adecúan a los objetivos planteados para garantizar el éxito y eficiencia; siendo la autoridad legal y legítima la más adecuada para estos propósitos (Borja, 2016). Sin embargo, en la práctica, no siempre las intenciones del personal jerárquico velan por las de sus trabajadores e incluso en tanto miran los objetivos de la empresa dejan de mirar el bienestar de sus colaboradores volviéndose inflexibles en su trato.

La teoría de las relaciones humanas fue desarrollada por el científico australiano George Elton Mayo (1880-1949), surge partir de una mirada sociológica de la administración. A ella se adhiere la relevancia del elemento humano como parte irremplazable en la ecuación de la empresa u organizaciones. Experimentos como el de los talleres Hawthorne surgen a partir de una indagación social e intelectual de este fenómeno donde la mirada hacia el hombre será, en adelante, desde la perspectiva de su tesitura social, inteligencia, capacidad de sentir iniciativa y valorar tanto sus necesidades económicas comprensibles y justas, incluso debajo de las que correspondan a su deseo de reconocimiento, prestigio, estima, realización personal. Es así como entendiendo que la motivación y los incentivos hacia el trabajador son importantes, esta teoría se ocupa de asuntos como la selección del personal buscando colocar a sus trabajadores en los espacios y tareas que vayan con sus aptitudes y acordes a sus mejores posibilidades de integración social en la empresa. Todo ello con la finalidad de garantizar el mayor de los esfuerzos por generar felicidad en los trabajadores, mantenerlos contentos, partícipes en los objetivos de la empresa, los que además deben inspirarles

confianza y sentir que son parte medular para su consecución, por lo que en consecuencia esto armonice con su rendimiento y producción laboral. Sin embargo, estas perspectivas se pierden cuando se circunscriben al rendimiento productivo del trabajador y se justifica con su poco conocimiento en los objetivos de la empresa; además se olvida que muchos de estos objetivos no son necesariamente siempre favorables para el empleado y que los problemas no sólo surgen dentro de la empresa, sino que existen factores externos que no siempre se toman en consideración.

La administración surge desde tiempos muy remotos en respuesta a la necesidad del hombre de organizar el trabajo para la supervivencia propia, del grupo, comunidad, sociedad y estado; pues con el transcurrir de los tiempos surgieron reflexiones producto de las interacciones con el contexto y organización social surgidas a partir de las funciones asumidas por los diferentes estratos de poder y dominación. Producto de estos surgieron las teorías, perspectivas que fueron delineando el pensamiento y a su vez influenciadas por él mismo, siempre en torno a las necesidades del ser humano. Es así como se hace ciencia y por tanto en ella convergen procesos tales como la planificación, organización, dirección y control de los recursos materiales, del conocimiento, financieros, tecnológicos y humanos de una entidad con la finalidad de procurar un buen rendimiento y beneficios a la sociedad.

El término gestión administrativa surge del contexto empresarial, de la economía.

Respecto al término gestión el diccionario revela que consiste en la acción o acciones programadas cuyo fin es resolver una situación, dirigir una empresa o negocio. Así también implica la acción de manejar los recursos sea en una entidad estatal o privada con la finalidad de alcanzar objetivos trazados previamente (Mendoza, 2018).

Es este conjunto de acciones comandadas por un gerente que se encarga de hacer cumplir las etapas del proceso administrativo, siempre en función a la ejecución de los propósitos de la organización o empresa. Por lo que cada fase del proceso debe ser cumplida con responsabilidad, toma decisiones y acciones

adecuadas para la concreción de las metas. Podemos decir entonces que la gestión administrativa abarca el diseño y ejecución permanente de un entorno en la que todos sus integrantes cumplen con eficiencia y responsabilidad con los objetivos trazados en la planificación.

La gestión administrativa para Chiavenato (2014), consiste en la suma de acciones dirigidas al logro de las metas comunes de una organización donde cada uno cumple con las obligaciones puntuales que le confiere sus funciones dentro de la misma.

Finalmente, desde la escuela, la gestión administrativa de una institución educativa busca articular todos los esfuerzos de los agentes, actores, colaboradores y comunidad en general, en la concreción del proyecto educativo institucional, el mismo que responde a la visión y misión que marca la dirección, objetivos, metas y valores de toda institución educativa en el horizonte de las políticas estatales, regionales y nacionales (Altamirano y Quezada, 2008).

Los elementos de la gestión administrativa son cuatro y representan cada una de sus dimensiones:

La planificación es un proceso de reflexión en el que se determina lo que hay que hacer para pasar del presente conocido al futuro anhelado. Por lo que una vez establecidos los pasos tocará tomar acciones de manera sistemática y ordenada para llegar a la meta deseada (Miklos y Tello, 2000).

Así también es medular para la prevención de riesgos posibles, utilizar al máximo los recursos y el tiempo de manera que te prepara para la toma de decisiones en coordinación con los distintos equipos de trabajo que dan soporte íntegramente a la organización. Por tanto, la planificación permite ahorrar tiempo, recursos pues pre visualiza y reduce las situaciones negativas posibles reduciéndolas a su mínima expresión (Ramírez, 2002).

La dimensión de la organización se ocupa de la asignación de tareas, responsabilidades, recursos y presupuestos. Instaurar una estructura, un organigrama de funciones donde todos los empleados interactúan y se apoyan, para juntos lograr los objetivos trazados en la planificación (Gallardo, 2014).

Organizar es pues una función administrativa en la que se reparten las tareas de acuerdo a la naturaleza del puesto de trabajo, se agrupan las actividades sobre el supuesto de los recursos disponibles en constante comunicación con la autoridad con la que se coordina y rinde cuentas.

La dimensión control permite regular, medir la producción, el desempeño real con lo planificado. Es posible que se piense que esta etapa sea la última del proceso, a manera de evaluación, pero la verdad es que está presente en todo momento pues permite calibrar los ajustes, planificar y replantear lo planificado (Much, 2006).

Esta etapa es vital en toda organización pues más allá de los planes, niveles de organización o calidad de los ejecutivos, si no existe un mecanismo de recojo de información real de la situación de la organización en sus distintos ámbitos de interacción es imposible constatar el estado real de la institución; es decir, verificar si las acciones van de la mano con los objetivos y ajustar, corregir defectos. Aplicado correctamente, el control tiene un valor predictivo pues sirve para medir la situación actual y lo que se puede hacer a futuro.

Es así pues que control y planificación están estrechamente ligados, son como gemelos idénticos en la dinámica de la administración y siempre deben retroalimentarse a fin de que al medir el desempeño pueda corregirse aquello que sea necesario para alcanzar los planes y objetivos trazados en la empresa (Koontz y Weihrich, 1990).

La dimensión de la dirección involucra mandar, inspirar y persuadir a los trabajadores a que hagan sus labores esenciales. Es el elemento más resolutivo del proceso administrativo pues involucra el encargo de conducir, dirigir, motivar, e impulsar a los trabajadores a una realización más eficiente de sus funciones. Incluye, en esencia, optimizar las interrelaciones entre los seres humanos a los que les exige el cumplimiento de sus tareas con alto grado de colaboración y eficiencia (Reinoso, 2011).

Ramírez (2002), señala que es la realización de todo aquello que se planificó conjuntamente con los trabajadores y la toma de decisiones del administrador, quien procurará se cumplan los compromisos pactados por lo que busca mantener una comunicación abierta y directa con los subordinados para apoyarlos, motivarlos y ajustar sus errores dentro de la institución.

En lo que abarca la variable Calidad de servicio conviene empezar buscando su definición de la RAE. Allí notamos que esta oscila entre las características, propiedades, atributos de algo y; el valor o bondad del mismo.

Existen diversos ejemplos de la presencia de la calidad en el legado del hombre; por ejemplo, ¿quién duda que exista calidad y perfección en las pirámides de Egipto, Machu Picchu, las líneas de Nazca y tantas maravillas del mundo que ha soportado el fragor del tiempo, guerras y demás y aún están allí ejemplo vivo de la excelencia?

Para el desarrollo y evolución del concepto de la calidad han sido numerosas las aportaciones de diversos académicos que se ocuparon de darle una perspectiva acorde a las necesidades de los tiempos, de la reflexión y análisis de los mismos.

Es así tenemos a Juran (1990), quien se ocupó de revolucionar el pensamiento japonés abriéndolo al uso de productos y servicios que lo integren al mundo. Aportes como el progreso constante de la calidad basada en las necesidades del cliente, la importancia de corregir los errores y fallos y disminuir los costos de lo que es considerado no calidad son algunas de sus contribuciones.

Crosby (1988), apuntaba a transformar el pensamiento de la alta dirección, acuñó el concepto “proveedor cliente” y “cero defectos”; con los que buscaba crecieran las expectativas respecto al crecimiento y calidad dando ninguna posibilidad a pensar en las imperfecciones, plasmando de esta manera las expectativas de los directivos en las de sus colaboradores y consiguiendo un elevado rendimiento conforme a los requerimientos establecidos con anterioridad.

Así también hallamos definiciones tales como la de Deming (1989) cuya visión de la calidad se ajusta a sus atributos medibles

Deming (1989), desde su perspectiva estadista tuvo una representación de la calidad ceñida a sus atributos cuantificables, es decir, medibles. Es por ello que se ocupó de dar énfasis en la importancia de controlar a través de la estadística, la calidad de los productos, las exigencias y requerimientos de los clientes, de los agentes.

Más que el control de las estadísticas y registros matemáticos, Ishikawa (1986), basa sus ideas en la importancia de la participación de todos los empleados, directivos y colaboradores de una organización de extremo a extremo; es decir, de los más altos a los más bajos rangos en la cadena de mando.

Estableció una serie de principios en los que descansa en la participación y compromiso de todos para eliminar los defectos desde la raíz, donde colaboren todas y cada una de las áreas con responsabilidad; poniendo la calidad por encima de los precios y una buena disposición de los gerentes frente a la solución de las eventualidades y problemas que se presenten en los espacios de sus subordinados. Todo ello en busca de una dinámica de control de calidad ideal, en la que ya no es necesaria la inspección pues todos participan de la misma, tienen claro los objetivos y manejan las herramientas necesarias para salvaguardarla.

Desde lo educativo, la calidad de servicio abarca la eficiencia y eficacia observadas en la dinámica del proceso educativo, en indicadores tales como el rendimiento de los estudiantes (Vargas, 2014) y la satisfacción de los usuarios (Montenegro, 2008).

En lo educativo la calidad se extiende a la construcción de conocimientos, desarrollo de estrategias por parte de los docentes para procurar el aprendizaje de los estudiantes; asimismo el manejo de las herramientas que garanticen el rendimiento escolar dentro ambientes físicos adecuados que brinden comodidad y ambiente adecuado (Montenegro, 2008).

Las dimensiones de la variable calidad de servicio tomadas en cuenta para este estudio son: compromiso, herramientas educativas, atención al usuario e infraestructura.

Respecto a la dimensión compromiso, Montenegro (2008) afirma que la calidad de servicio educativo dependerá de un real y sincero compromiso de la institución educativa con la comunidad, pues sólo a través de una buena enseñanza las personas pueden lograr distinguirse en lo educativo, social, deportivo, económico, cultural, etc. mejorando las oportunidades para todos, venciendo la ignorancia y demostrando que es a través de la educación que se pueden lograr las grandes transformaciones en la sociedad.

El compromiso social procura mejorar las condiciones de la comunidad, involucrando a sus residentes en el progreso y superación personal y de la localidad: gestando y realizando proyectos académicos, educativos, deportivos, culturales, etc. respetando y valorando siempre la cultura, credo e idiosincrasia de las personas (Bustamante, 2016).

La dimensión herramientas hace referencia a las estrategias que buscan mejorar los aprendizajes de los estudiantes, para favorecer su rendimiento académico, habilidades lectoras, matemáticas científicas, etc. y la metacognición necesaria para conocer cómo aprenden los estudiantes y desde allí precisar las estrategias cognitivas idóneas para lograr los aprendizajes (Montenegro, 2008).

Para la mejora de los aprendizajes es preciso realizar talleres de reforzamiento en las instituciones educativas donde se enseñen a los estudiantes las estrategias necesarias para aprender, para alcanzar las habilidades que les permitan solucionar problemas dentro y fuera de las aulas de clase (Yangali, 2016).

Respecto a la dimensión atención al usuario, es evidente que se trata de un asunto de actitud, es decir, de la disposición que presenta una persona durante sus interacciones con otra en la que se debe demostrar empatía y autocontrol.

Son los docentes los principales llamados a tener una buena actitud frente al estudiantado y sus tutores pues una mala actitud se interpreta como una mala atención o escaso interés (Montenegro, 2008).

Para Muñiz y Fernández (2019), son la actitud y la responsabilidad elementos indispensables si se quiere procurar una educación de calidad pues tanto docentes, administrativos y directivos deben demostrar diligencia en el

cumplimiento de sus funciones; así como un trato agradable, respetuoso, transparente y directo con los padres de familia y alumnado.

La dimensión de la infraestructura da cuenta de los espacios, del entorno físico, el ambiente escolar y la percepción del entorno escolar. Siendo cada uno de ellos muy importantes, pues su percepción estimula los sentidos edificando una particular realidad cuyos contenidos son adquiridos a través del conocimiento (Montenegro, 2008).

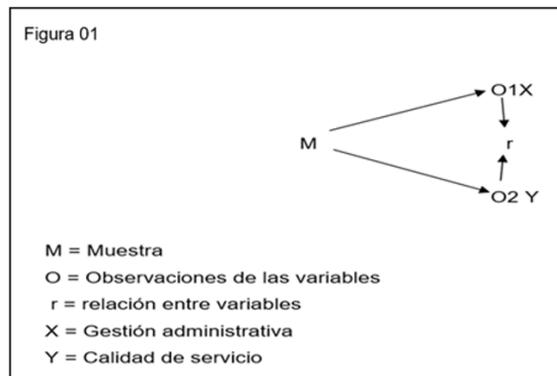
Para Palomino (2016) el ambiente educativo está relacionado con la satisfacción del estudiante e influye en su rendimiento académico pues permite o no la captación y concentración de las enseñanzas del docente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Esta investigación se define descriptiva, aplicada, cuantitativa, no experimental, método hipotético deductivo y su diseño es correlacional pues busca establecer si existe o no correspondencia entre sus variables en un tiempo único y determinado (Hernández et al., 2010).

El estudio correlacional, presenta el siguiente esquema:



3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Consiste en una sucesión de acciones dirigidas a la obtención de las metas comunes de una institución donde cada uno cumple con las obligaciones puntuales que le confiere sus funciones dentro de la misma y a lo largo de sus fases: planificación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2014).

Esta variable es independiente y será examinada en sus dimensiones de: planificación, organización, control y dirección.

Variable 2: Calidad de servicio

La Calidad de servicio se basa en una buena atención al usuario. En lo educativo responde a la perspectiva de la educación de calidad en sus dimensiones de compromiso, herramientas, atención al usuario e infraestructura (Montenegro, 2008).

Esta variable es dependiente y sus dimensiones son: compromiso, herramientas, atención al usuario e infraestructura.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población es una colección de elementos infinito o finito cuyas particularidades están compuestas por todos sus elementos.

En un primero momento esta estuvo conformada por 120 familias entre damas y varones, padres o apoderados de los estudiantes matriculados en el quinto de secundaria de una institución pública del Callao 2022. Sin embargo, sólo 105 alumnos se encontraban asistiendo regularmente al colegio por diversos motivos tales como traslado o retiro de la institución por lo que la población se vio modificada.

La muestra representa un subgrupo de la población (Hernández et.al.,2018). Para este caso la integraron 95 padres de familia del último año del nivel secundaria de un colegio del Callao. Para determinar la muestra se aplicó una técnica estadística.

CALCULO TAMAÑO DE MUESTRA FINITA

Parametro	Insertar Valor
N	105
Z	1,960
P	50,00%
Q	50,00%
e	3,00%

Tamaño de muestra

"n" =

95,68

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

n = tamaño de muestra buscado
N = Tamaño de la Población
Z = Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza (NC)
e = Error de estimación máximo aceptado
p = probabilidad que ocurra el evento en estudio.
q = (1- p) = probabilidad que no ocurra el evento en estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada para esta indagación fue la encuesta. La recolección de datos de ambos cuestionarios se realizó a través de un formulario de Google que fue respondido de manera virtual y registrado para su análisis.

Para la medición de las variables se crearon dos instrumentos conformados por 24 ítems cada uno. Ambos son de tipo Likert y cada una de sus respuestas fluctúa en una graduación de uno a cinco puntos.

La validez se logra a través de la medición de los instrumentos aplicada a la población asignada para el estudio (Messick,1989).

Los instrumentos lograron su validez a través de juicio de expertos y se necesitaron tres para la emisión de su aplicabilidad. Esta técnica permite calcular y valorar la efectividad de medición del instrumento respecto a lo que está midiendo (Sánchez et al.,2018).

Respecto a la confiabilidad del instrumento, sabemos que esta determinará si aplicado en iguales situaciones a una misma población provocarán idénticos resultados (Nunnally y Bernstein,1995). Para alcanzarla se aplicó una prueba piloto cuyos participantes la constituyeron quince padres de familia de un grado distinto a la muestra. Luego de aplicada la prueba del Alfa de Cronbach, pudimos confirmar la confiabilidad.

Tabla 01

Estadísticas de fiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	48

Nivel de confianza	Z _{alfa}
99.7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,645
80%	1,28
50%	0,674

3.5. Procedimiento

Obtenidos los permisos y coordinaciones institucionales, se realizó una videoconferencia para informar a los representantes de las familias de la promoción del quinto año de secundaria las razones de este estudio, su aplicación virtual y el anonimato en sus respuestas. Al término, la data fue procesada estadísticamente para su elucidación y análisis descriptivo e inferencial.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos y tratamiento estadístico de este estudio siguieron un análisis descriptivo e inferencial procesados desde el programa IBM SPSS Statistic 25,0.

Para el análisis descriptivo se generaron tablas y gráficos de frecuencias a través de este aplicativo estadístico. En lo que respecta al análisis inferencial, se determinó que los datos siguen una distribución normal, según los resultados obtenidos a través de la prueba Kolmogorov-Smirnov, y por tener una distribución normal, para hallar las correlaciones o para la prueba de hipótesis se ha aplicado el coeficiente de correlación de Pearson.

Lo que permitió hallar los factores de correlación entre variables y dimensiones, así como contrastar las hipótesis. Finalmente, a partir de estos resultados se elaboraron las conclusiones.

3.7. Aspectos éticos

Nuestra indagación tomó en cuenta y respetó la propiedad intelectual, por ello aplicó las normas pertinentes en sus citas y referencias; además informó y orientó adecuada y oportunamente a los participantes para su participación anónima y voluntaria, protegiendo la información brindada tanto de los participantes como de la institución.

IV. RESULTADOS

Resultados inferenciales

Análisis descriptivo

Tabla 2

Niveles de la variable Gestión administrativa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desfavorable	11	11,5	11,5	11,5
Medianamente favorable	47	49,0	49,0	60,4
Favorable	38	39,6	39,6	100,0
Total	96	100,0	100,0	

La tabla 2 se puede observar que del 100% de los padres de familia encuestados, el 11,5% cree que la gestión administrativa es desfavorable, el 49% opina que es medianamente favorable y el 39,5% indica que es favorable.

Frecuencias de las dimensiones de la variable Gestión administrativa

Tabla 3

Niveles de la dimensión Planificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desfavorable	18	18,8	18,8	18,8
Medianamente favorable	52	54,2	54,2	72,9
Favorable	26	27,1	27,1	100,0
Total	96	100,0	100,0	

En la tabla 3 se puede observar que del 100% de los padres de familia o apoderados encuestados, el 19% opinó que la planificación en una institución educativa pública del Callao es desfavorable, el 54% opinó que es medianamente favorable y solo el 27% que es favorable.

Tabla 4

Niveles de la dimensión Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	11	11,4	11,4	11,4
	Medianamente favorable	40	41,7	41,7	53,1
	Favorable	45	46,9	46,9	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

En la tabla 4 se puede observar que del 100% de los padres de familia o apoderados encuestados, el 11% opinó que la organización en una institución educativa pública del Callao, es desfavorable, el 42% opinó que es medianamente favorable y el 47% que es favorable.

Tabla 5

Niveles de la dimensión Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	8	8,3	8,3	8,3
	Medianamente favorable	42	43,8	43,8	52,1
	Favorable	46	47,9	47,9	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

La tabla 5 se puede observar que del 100% de los padres de familia o apoderados encuestados, el 8% opinó que el control en una institución educativa pública del Callao es desfavorable, el 44% indico que es medianamente favorable y el 48% que es favorable.

Tabla 6*Niveles de la dimensión Dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	4	4,2	4,2	4,2
	Medianamente favorable	37	38,5	38,5	42,7
	Favorable	55	57,3	57,3	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

En la tabla 6 se observa que del 100% de los padres de familia o apoderados encuestados, el 4% opinó la dirección en una institución educativa pública del Callao es desfavorable, el 39% indicó que es medianamente favorable y el 57% que es favorable.

Tabla 7*Niveles de la variable Calidad de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	3,1	3,1	3,1
	Medio	41	42,7	42,7	45,8
	Alto	52	54,2	54,2	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

En la tabla 7 se puede observar que del 100% de los padres de familia o apoderados encuestados, el 3 % opinó que la calidad de servicios de una institución educativa pública del Callao se halla en un nivel bajo, el 43% menciona que se halla en nivel medianamente favorable y el 54% que se encuentra en nivel favorable.

Frecuencias de las dimensiones de Calidad de servicio

Tabla 8

Niveles de la dimensión Compromiso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	4,2	4,2	4,2
	Medio	41	42,7	42,7	46,9
	Alto	51	53,1	53,1	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

En la tabla 8 se puede observar que del 100% de los padres de familia o apoderados encuestados, el 4 % opinó que el compromiso de una institución educativa pública del Callao se halla en nivel bajo, el 43% opinó que se halla en nivel medianamente favorable y el 53% que se encuentra en nivel favorable.

Tabla 9

Niveles de la dimensión Herramientas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	13,5	13,5	13,5
	Medio	36	37,5	37,5	51,0
	Alto	47	49,0	49,0	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

En la tabla 9 se puede observar que del 100% de los padres de familia o apoderados encuestados, el 14 % opinó que las herramientas de una institución educativa pública del Callao se hallan en nivel bajo, el 37% opinó que se halla en nivel medianamente favorable y el 49% que se encuentra en nivel favorable.

Tabla 10*Niveles de la dimensión Atención al usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	5,2	5,2	5,2
	Medio	33	34,4	34,4	39,6
	Alto	58	60,4	60,4	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

En la tabla 10 se puede observar que del 100% de los padres de familia o apoderados encuestados, el 5 % opinó que la atención al usuario de una institución educativa pública del Callao se halla en nivel bajo, el 34% opinó que se halla en nivel medianamente favorable y el 61% que se encuentra en nivel favorable.

Tabla 11*Niveles de la dimensión Infraestructura*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	9,4	9,4	9,4
	Medio	42	43,8	43,8	53,1
	Alto	45	46,9	46,9	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

En la tabla 11 se puede observar que del 100% de los padres de familia o apoderados encuestados, el 9 % opinó que la infraestructura de una institución educativa pública del Callao se halla en nivel bajo, el 44% opinó que se halla en nivel medianamente favorable y el 47% que se encuentra en nivel favorable.

Análisis inferencial

Tabla 12

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión	,070	96	,200*
Calidad	,084	96	,092
Planificación	,082	96	,120
Organización	,083	96	,096
Control	,108	96	,008
Dirección	,100	96	,020

Para la prueba de normalidad se ha tomado en cuenta la prueba de Kolmogórov-Smirnov debido a que el número de elementos es mayor a 50, según los resultados que se puede visualizar en la tabla, la distribución de las variables siguen una distribución normal con una significancia $> 0,05$, aunque en las dimensiones Control y Dirección los datos siguen una distribución no normal, pero debido a la distribución normal de la mayoría de datos se procede a tomar la prueba paramétrica del coeficiente de correlación de Pearson para hallar las correlaciones y probar las hipótesis. Los valores de correlación que se utilizaron para interpretar los resultados fueron tomados de la siguiente tabla de Hernández (2010).

Tabla 13

Interpretación de la magnitud del coeficiente de correlación de Pearson

Rango de valores de r_{XY}	Interpretación
$0.00 \leq r_{XY} < 0.10$	Correlación nula
$0.10 \leq r_{XY} < 0.30$	Correlación débil
$0.30 \leq r_{XY} < 0.50$	Correlación moderada
$0.50 \leq r_{XY} < 1.00$	Correlación fuerte

Hipótesis general

H0. No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio de una institución educativa pública del Callao 2022.

Ha. Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio de una institución educativa pública del Callao 2022.

Tabla 14

Correlación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicios

		Gestión Administrativa	Calidad de Servicios
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,643**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
Calidad de servicios	Correlación de Pearson	,643**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96

En la tabla 14 se puede observar que la correlación de Pearson es = ,643 con nivel de significancia $p=0.000$ siendo esto menor al 0,05 lo cual evidencia la existencia de una correlación fuerte entre las variables gestión administrativa y calidad de servicios, con lo que queda probada y aceptada la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 1

H0. No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el compromiso educativo de una institución educativa pública del Callao 2022.

Ha. Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el compromiso educativo de una institución educativa pública del Callao 2022.

Tabla 15

Correlación entre gestión administrativa y la dimensión compromiso

		Gestión Administrativa	Dimensión Compromiso
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,611**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96z

En la tabla 15 se puede observar que la correlación de Pearson es = ,611 con nivel de significancia $p=0.000$ siendo esto menor al 0,05 lo cual evidencia la existencia de una correlación fuerte entre la variable gestión administrativa y la dimensión compromiso, con lo que queda probada y aceptada la hipótesis específica alternativa.

Hipótesis específica 2

H0. No existe relación significativa entre la gestión administrativa y las herramientas educativas de una institución educativa pública del Callao 2022.

Ha. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y las herramientas educativas de una institución educativa pública del Callao 2022.

Tabla 16

Correlación entre gestión administrativa y la dimensión herramientas.

		Gestión Administrativa	Dimensión Herramientas
Gestión	Correlación de Pearson	1	,666**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
Herramientas	Correlación de Pearson	,666**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96

En la tabla 16 se puede observar que la correlación de Pearson es = ,666 con nivel de significancia $p=0.000$ siendo esto menor al 0,05 lo cual evidencia la existencia de una correlación fuerte entre la variable gestión administrativa y la dimensión herramientas, con lo que queda probada y aceptada la hipótesis específica alternativa.

Hipótesis específica 3

H0. No existe relación significativa entre la gestión administrativa y atención del usuario de una institución educativa pública del Callao 2022.

Ha. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y atención del usuario de una institución educativa pública del Callao 2022.

Tabla 17

Correlación entre gestión administrativa y atención al usuario

		Gestión	
		Administrativa	Atención al usuario
Gestión	Correlación de Pearson	1	,558**
Administrativa	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
Atención al usuario	Correlación de Pearson	,558**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96

En la tabla 17 se puede observar que la correlación de Pearson es = ,558 con nivel de significancia $p=0.000$ siendo esto menor al 0,05 lo cual evidencia la existencia de una correlación fuerte entre la variable gestión administrativa y la dimensión atención al usuario, con lo que queda probada y aceptada la hipótesis específica alternativa.

Hipótesis específica 4

H0. No Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la infraestructura de una institución educativa pública del Callao 2022.

Ha. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la infraestructura de una institución educativa pública del Callao 2022.

Tabla 18

Correlación entre gestión administrativa y la dimensión infraestructura

		Gestión administrativa	Dimensión Infraestructura
Gestión	Correlación de Pearson	1	,530**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
Infraestructura	Correlación de Pearson	,530**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96

En la tabla 18 se puede observar que la correlación de Pearson es = ,530 con nivel de significancia $p=0.000$ siendo esto menor al 0,05 lo cual evidencia la existencia de una correlación fuerte entre la variable gestión administrativa y la dimensión infraestructura, con lo que queda probada y aceptada la hipótesis específica alternativa.

V. DISCUSIÓN

Una vez analizados los resultados de la muestra del presente estudio, se procede a realizar la discusión de los hallazgos en torno al conocimiento existente en los antecedentes de esta tesis.

En relación al objetivo general planteado al inicio de esta investigación se determina que: existe relación fuerte y significativa (Pearson es = ,643 con nivel de significancia $p=0.000$ siendo esto menor al 0,05) entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio de una institución pública del Callao, 2022. Similares resultados obtuvieron los estudios de Toral y Zeta (2017), quienes realizaron una investigación en el Ecuador, para correlacionar la gestión administrativa y la calidad de servicio de una facultad de la Universidad de Loja, en los que se concluye que ambas variables se encuentran significativamente relacionadas ($|r|>0.3$, Sig.<0.05). De igual modo, estudios nacionales coinciden con nuestros hallazgos: Vásquez (2022) en su estudio para hallar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de una facultad para una universidad de Lambayeque registra un nivel de significancia de 0.000, siendo menor al 0.05, por lo que se afirma la existencia de una relación alta y positiva.

Campos (2020), en su tesis para relacionar la gestión administrativa y calidad de servicio en un colegio de Lima arrojó una correlación muy fuerte (Spearman de 0,968, con una significancia de 0.00 menor a 0.05) y, finalmente, Rodríguez (2019), en un estudio que correlacionó la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo de una institución educativa del departamento de San Martín halló que existe una alta correlación entre ambas variables pues evidencia valores del coeficiente de Spearman igual a 0,767 y un p valor = 0.000 que es menor que 0.05.

Todas estas investigaciones señalan que la mejora de la gestión administrativa incide en la calidad de servicio de las instituciones estudiadas, así como en cada una de las dimensiones de esta última variable; por lo que se colige que cualquier mejora o empeoramiento de la primera variable influirá de manera positiva o negativa en la segunda. Lo que nos permite pensar en la importancia de la participación responsable de los colaboradores de la institución en cada uno de

los procesos de la gestión pues ello incide en la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio educativo que están recibiendo y por ende su satisfacción o rechazo, lo que determinará su permanencia y/o recomendación en torno a la institución educativa.

En cuanto a los niveles de la gestión administrativa de nuestra investigación tenemos que el 40% de los encuestados opinan que esta es favorable, mientras que el 49% afirma que es regular y el 11% la define como desfavorable. Similares resultados obtuvieron Tacuche (2018) quien encuentra que esta variable se percibe excelente para un 46% de los encuestados, regular para el 36% y pésima para el 18% de los usuarios de la institución educativa de Lauricocha, objeto de su investigación.

Desde nuestra perspectiva la gestión administrativa debe tener un componente social más marcado donde el trabajador sepa que es parte importante de la empresa y reciba no sólo una remuneración justa si no que, sobre todo, sea reconocido por su labor y esto le brinde una satisfacción personal.

Consideramos que estos aspectos son importantes para los trabajadores de la institución educativa participante pues, a pesar de las múltiples carencias, dificultades y cambios que se están suscitando en torno a la pandemia, los empelados buscan atender las necesidades de los usuarios de la mejor manera. Esto es percibido por el 40% de los padres de familia y por ello las muestras de tolerancia, flexibilidad y paciencia en relación a los tiempos, trámites, solicitudes y cambios, son evidentes en el trato cotidiano.

No obstante, existen investigaciones cuyos hallazgos muestran un bajo nivel de la gestión administrativa, tal es el caso de Bao (2021), quien en una investigación realizada en la universidad de Huánuco advierte que la gestión administrativa es eficaz (7.5%), aceptable (69.4%) e ineficaz (23.1%).

Cuando la percepción de la gestión administrativa es tan baja nos hace pensar que existen serios problemas en relación a la eficiencia y eficacia de la labor realizada por el personal administrativo de las organizaciones. Recordemos que cuando esto ocurre es importante realizar planes de mejora que ayuden a

diagnosticar los problemas y, con la participación de todos los actores educativos, encontrar el camino a seguir. Es por ello que aconsejamos tomar en consideración los beneficios que tienen la planeación, ejecución y revisión del direccionamiento estratégico que aplican las instituciones para su mejora continua, así como la capacitación de sus colaboradores (Bao, 2021), pues un buen desempeño administrativo se ve reflejado en el logro de las metas institucionales (Tacuche, 2018), teniendo en cuenta que para ello cada uno debe cumplir con sus funciones y obligaciones encomendadas (Chiavenato, 2014).

Respecto a los niveles de la calidad de servicio este estudio registra que el 54% de los participantes opina que es alta, el 43% la define como media y el 3% considera que es baja. Estas puntuaciones coinciden con las del estudio de Bao, (2021), que las encuentra buena (67.4%), muy buena (6.1%) y regular (26.5%); así como los resultados de Toral y Zeta (2017), que la halla favorable (74.7%), regular (22.4%) y desfavorable (29%). Así mismo, la investigación de Vásquez (2022), arroja que la calidad de servicio es: buena (35%), regular (55%) y mala (10%). No obstante, todos estos resultados en torno a esta variable difieren a los descubiertos por Alcoser (2020), que la encuentra mala (40%), es decir, que no es la esperada.

Para esta investigación la calidad de servicio está por encima de los costos, es decir, no tiene por qué medirse en proporción al aporte monetario invertido en cualquier gestión, trámite o servicio que se realice en una institución, más aún si esta es pública. Por tanto, es menester que los directivos y/o gerentes sean respetuosos de los derechos de los usuarios del servicio educativo y se ocupen en propiciar un ambiente inclusivo e integrador que priorice la calidad en todas sus interacciones. Pero para lograr este objetivo es de suma importancia no olvidar involucrar a todos y cada uno de los trabajadores en la búsqueda y control de la calidad quienes deberán tener claro los objetivos de las tareas y manejar los conocimientos necesarios para realizarlas (Ishikawa,1986).

En relación a los objetivos específicos del presente estudio se encontró que existe una correlación fuerte (Pearson es = ,611) entre la gestión administrativa y la dimensión compromiso. Estos resultados coinciden con la tesis de Campos (2020), cuya correlación es muy fuerte (0,880 Rho de Spearman). Respecto a los

niveles de esta dimensión, este estudio registra que para el 53% de los encuestados el compromiso es alto; para el 43% es medio y para el 4% es bajo. Así también para la tesis de Rodríguez (2019), el 37.8% de los participantes considera que el compromiso social se ubica en un alto nivel. Es decir, para la mayoría de los encuestados, la institución educativa participante se involucra sinceramente con la comunidad procurando superar las dificultades y necesidades de sus estudiantes y el entorno (Montenegro, 2008). Para nosotros es de suma importancia pues permite recuperar el protagonismo de la escuela como elemento de transformación y mejora de su comunidad, procurando actividades y proyectos que motiven el desarrollo personal y optimicen sus condiciones de vida, así como las oportunidades de progreso en los ámbitos educativos, deportivos, culturales y económicos (Bustamante, 2016).

Respecto al segundo objetivo específico se pudo determinar que existe una correlación fuerte ($P = ,666$) entre la gestión administrativa y las herramientas de una institución educativa del Callao. Estos resultados coinciden con los hallados por Campos (2020), quien también encuentra una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables (Spearman = 0,908). Lo que nos permite demostrar que una gestión administrativa responsable y eficiente incide en empoderar a sus estudiantes de las estrategias necesarias para aprender y para aprender a aprender, procurando mejorar su rendimiento académico y su gestión de los aprendizajes (Montenegro, 2008).

Respecto a los niveles de la dimensión herramientas, encontramos que para este estudio la percepción de los participantes la definen de la siguiente manera: alta (49%), media (37%) y baja (14%). No ocurre así con el estudio de Vásquez (2022), en el que se afirma que el 20% de los encuestados la percibe mala, agregando que existen docentes con poca vocación de servicio en la facultad universitaria objeto de su estudio. Así también Campos (2020), señala que el 39.5% de sus participantes opinan que el nivel de esta dimensión es regular, es decir, que no alcanzan sus expectativas.

El tercer objetivo de este estudio pudo determinar que existe una correlación fuerte ($P = ,558$) entre gestión administrativa y la atención del usuario de una

institución educativa pública del Callao. Similares hallazgos fueron encontrados por Tasayco (2017), en un estudio que media la influencia de la gestión del director en la calidad de servicio de los colegios de una red educativa limeña. La dependencia encontrada por el coeficiente de Nagalkerke señala que la variabilidad de la calidad de servicios en su dimensión empatía se debe al 23% de gestión educativa del director. Es decir que se determina que la gestión administrativa del director influye en la calidad de la atención al usuario de su investigación, teniendo en cuenta que la empatía es uno de los valores más deseados para la atención al usuario.

En cuanto a los niveles hallados en la dimensión atención al usuario, encontramos que para nuestra muestra el 61% la percibe buena, el 34% regular y el 5% la define mala. Distintas puntuaciones alcanzan estudios como los de Campos (2020), Vásquez (2022) y Rodríguez (2019) en donde esta dimensión es hallada predominantemente mala y apenas la califican buena en un 25%, 35% y 37, 8% respectivamente. Esto significa que para nuestra investigación cualidades como la empatía y el autocontrol son bien percibidos en las interacciones con los padres de familia de la institución participante.

Ahora bien, es importante señalar que la mayoría de los encuestados son usuarios antiguos del servicio educativo y que su permanencia se remonta al nivel primario y por ello se percibe la familiaridad en las interacciones con el personal administrativo del colegio. Además, teniendo en cuenta que muchos de los encuestados manifiestan gran alegría de volver a contar con el servicio escolar presencial, se percibe cierta tolerancia y comprensión a la dilación de los procesos y trabas que usualmente nos ha dejado la pandemia, pero a la vez se agradece la posibilidad de solucionarlos considerando, por ejemplo, herramientas digitales y otras plataformas que agilizan las gestiones desde la virtualidad.

El cuarto objetivo de esta tesis determinó que existe una la relación significativa (Pearson = ,530) entre la gestión administrativa y la dimensión infraestructura de esta investigación. Sendos resultados encontramos en el estudio de Campos (2020), cuya correlación se severa considerable y la de Tasayco (2017), donde se señala claramente la influencia de la variable Gestión administrativa sobre la dimensión tangibilidad, que para nuestro estudio es el equivalente a

infraestructura.

Respecto a los niveles de la dimensión infraestructura tenemos que para nuestra muestra esta es percibida alta en un 47% de los encuestados, media en el 44% y baja en el 9%. Estos resultados distan muchos de los antecedentes de esta investigación encontrando cierta similitud respecto al nivel regular hallado en el estudio de Vásquez (2022), en donde alcanza el 50%.

Considerando que para ambos estudios casi la mitad de los encuestados consideran que la infraestructura aún no logra el nivel esperado implica que se debe trabajar para viabilizar los ambientes, los espacios, haciéndolos más funcionales, pero a la vez más cálidos a la percepción de los estudiantes y padres de familia pues en buena parte estimula el aprendizaje y la captación de los conocimientos (Montenegro, 2008).

Cabe señalar que el colegio participante brinda formación técnica a sus estudiantes y por ende los padres de familia buscan que al término del nivel escolar puedan desenvolverse en el mercado laboral actual; no obstante, pese a las dificultades y falta de práctica durante estos dos años de aislamiento, los esfuerzos por procurar ambientes adecuados y listos para la ejecución de los talleres no han sido pocos, sin embargo, no siempre han sido exitosos, esto se visualiza en las puntuaciones definidas como regular y mala de nuestra investigación y que juntas alcanzan el 58% de la muestra.

Finalmente debemos reconocer que, siendo nuestra muestra pequeña y circunscrita a sólo una institución educativa, sus alcances, aunque modestos, resultan significativos para la realidad a la que se ajusta.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se concluye que existe una relación fuerte entre la gestión administrativa y calidad de servicio de una Institución Pública del Callao 2022; según coeficiente de correlación de Pearson = ,643 con nivel de significancia $p=0.000$ siendo esto menor al 0,05.

Segunda

Se concluye que existe una relación fuerte entre gestión administrativa y la dimensión compromiso de una Institución Pública del Callao 2022; según coeficiente de correlación de Pearson = ,611 con nivel de significancia $p=0.000$ siendo esto menor al 0,05.

Tercera

Se concluye que existe una relación fuerte entre gestión administrativa y la dimensión herramientas de una Institución Pública del Callao 2022; según coeficiente de correlación de Pearson = ,666 con nivel de significancia $p=0.000$ siendo esto menor al 0,05.

Cuarta

Se concluye que existe una relación fuerte entre gestión administrativa y la dimensión atención al usuario de una Institución Pública del Callao 2022; según coeficiente de correlación de Pearson = ,558 con nivel de significancia $p=0.000$ siendo esto menor al 0,05.

Quinta

Se concluye que existe una relación fuerte entre gestión administrativa y la dimensión infraestructura de una Institución Pública del Callao 2022; según coeficiente de correlación de Pearson = ,530 con nivel de significancia $p=0.000$ siendo esto menor al 0,05.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

En relación al objetivo, se aconseja comprometer al personal directivo a invitar a los comités de padres de familia a las jornadas de reflexión y diagnóstico de la problemática de la institución con la finalidad de contar con sus aportes para la elaboración de planes de mejora que integren el PEI del colegio y resuelvan las debilidades encontradas en el análisis de la calidad del servicio educativo.

Segunda

Se propone al personal directivo renovar el compromiso para la realización de proyectos de impacto en la comunidad que permitan el desenvolvimiento y desarrollo personal de cada uno de los estudiantes y padres de familia del entorno.

Tercera

Se exhorta a los directivos a realizar monitoreos y acompañamiento a los docentes para asegurar el uso de herramientas educativas, tecnológicas, digitales, idóneas y oportunas, que promuevan el trabajo colaborativo y mejoren los aprendizajes de los estudiantes. Así mismo realizar el reforzamiento pedagógico para acortar las brechas de conocimiento que la pandemia ha dejado en los educandos.

Cuarta

Se sugiere a los directivos gestionar capacitaciones y talleres de coaching emocional que les provea de estrategias para superar la ansiedad, miedo y estrés que a consecuencia de la pandemia nos embarga. Con ello, la empatía y el buen trato respecto al usuario seguirá en crecimiento hasta lograr mayores niveles de satisfacción. Además, resulta importante implementar plataformas y canales de atención para brindar ayuda permanente, diligente y oportuna a los usuarios.

Quinta

Se recomienda que para la dimensión infraestructura se sigan con las labores de gestión que a la fecha se vienen realizando para la implementación y equipamiento de aulas, talleres y espacios educativos con el apoyo de la municipalidad y el gobierno regional.

REFERENCIAS

- Alcoser, R. (2020). *Gestión educativa y calidad de servicio de una Institución educativa del Guayas, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52005/Alcoser_VR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Altamirano, T; Estrada, K; y Quezada, M. (2008). Panorama de la Gestión Organizacional en una Institución Educativa: Universidad Pedagógica Nacional.
<http://gestioneducativaorganizacional.blogspot.com>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica* 5. Editorial Episteme, C.A.
- Bao, C. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*. 5 (2) abril - junio de 2020, Huánuco-Perú.
<https://pdfs.semanticscholar.org/d06b/7af8d7b98d7e5cc6bfe288478315a7b4c449.pdf>
- Borja, C. (2016). *La teoría de la Burocracia y teoría del Benchmarking*. Universidad Seminario Evangélico de Lima. Repositorio de la Universidad.
<http://repositorio.usel.edu.pe/bitstream/USEL/149/1/La%20teoria%20de%20la%20Burocracia%20y%20Teor%3%ada%20de%20Benchmarking.pdf>
- Bustamante, A. (2016). Educación, compromiso social y formación docente. *Revista Iberoamericana*, 37(4), 53-65.
<https://rieoei.org/historico/jano/opinion16.htm> [ISSN: 1681-5653]
- Cardozo, L. (2021). Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales. Blog Zenvia.
<https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>

- Castañeda, Y., y Vásquez, J. (2016). *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales]. Repositorio de la Universidad.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3957/TESIS-FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cervantes, V; Stefanell, Í; Peralta, P; & Salgado, R. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de barranquilla. *Ciencias Administrativas, núm. 11, 2018*. Universidad Nacional de La Plata Argentina
<https://www.redalyc.org/journal/5116/511654337003/511654337003.pdf>
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración*. 8 interamericana Editores S.A.
- Crosby, P. (1988). *La organización permanece exitosa*. Interamericana S.A. de C.V.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Editorial Díaz de Santos.
- Denton, D. (1989). *Quality service: How America's top companies are competing in the customer service revolution... and how we can too*. Houston. Gulf Publishing Company.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.
- Escribano, E. (2018). Teacher performance as a factor associated with educational quality in Latin America. *Revista de educación*, 42(2): 2215-2644.
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/27033> [DOI: 10.15517/REVEDU.V42I2.27033]

- Gallardo, E. (2014). Fundamentos de la Administración.
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/17604/6/Fundamentos%20Administracion%20EGallardo.pdf>
- García, J., y Hurtado-Cardona, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superiores privada de la ciudad de Pereira (Colombia). *Empresarial*, 13(1),35-47.
<https://doi.org/10.23878/empr.v13i1.149>
- González, O. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, UNA-Puno, 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano Puno]. Repositorio de la Universidad.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6445>
- Hernández, L., Espinosa, F., Rodríguez, J., Chacón, J., Toloza, C., Arenas, M., Carrillo, S., y Bermúdez, V. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Archivos Venezolanos de Farmacología*, Vol. 37, Núm. 5 pág. Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapéutica.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55963207025>
- Hernández-Sampieri, R; Fernández, C; y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta. Ed.). McGraw-Hill
<https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2017/03/Metodologia-de-la-Investigacion.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGrawHill.
- Ishikawa, A. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Editorial Norma.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Editorial Díaz de Santos.

Koontz, H. y Wehrich, H. (1990). *Administración* [9na. Ed.]. Editorial McGraw-Hill.

López, J. (2019). Los 14 principios de la administración de Henri Fayol. Recuperado el 12 de junio de 2022.

<https://economipedia.com/definiciones/14-principios-de-administracion-henri-fayol.html>

Mendoza, A. (2018). *La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_ba.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Messick, S. (1989a). Meaning and values in test validation: The science and ethics of assessment. *Educational Researcher*, vol. 18, # 2, 5-11.

Messick, S. (1989b). Validity. In R.L. Linn (Ed.), *Educational measurement* (3rd ed., pp. 13-103). Editorial Macmillan.

Míchelsen, C. (2017). Capacidad administrativa en el Perú: obstáculos, requerimientos y perfiles.

<https://revistas.up.edu.pe/index.php/apuntes/article/download/149/151/>

Miklos, T; y Tello, M. (2000). *Planeación Interactiva*. Editorial LIMUSA.

Montenegro, J. (2008). *Calidad en la educación infantil*.

https://books.google.com.pe/books?id=Gai_gyqheFwC&pg=PA70&dq=calidad+de+servicio+pedagogico&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjDparR7uHrAhVfGLkGHdfABPkQ6AEwBHoECAQQAg#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio%20pedagogico&f=false

- Much, L. (2006). *Fundamentos de Administración: Casos y Prácticas* (Segunda ed.). Editorial Trillas.
- Muñiz, J. y Fernández, A. (2019). Quality of Education Systems: Evaluation Models. *Propos. Present.* 7(1):340-347.
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000400004&script=sci_arttext\[DOI:https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7nSPE.347\]](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000400004&script=sci_arttext[DOI:https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7nSPE.347])
- Nunnally, J; y Bernstein, I. (1995). *Teoría psicométrica* (3ª ed). Editorial McGrawHill Latinoamericana.
- 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. Información tecnológica*, 29(5), 259-266.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00259.pdf>
- Quijano, V. (2003). *Calidad en el servicio al cliente*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-servicio-cliente/>
- Quintana, Y. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21(2), 259-281. doi: 10.5294/edu.2018.21.2.5
- Quiroa, M. (2020). Gestión administrativa. Economipedia.com. Recuperado el 20 de mayo de 2022.
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Ramírez, C. (2002). La gestión administrativa en las instituciones educativas. https://books.google.com.pe/books?id=3peF_dZUveYC&pg=PA10&dq=gestion+administrativa&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwj0jqv60uHrAhVwLkGH TbBB8wQ6AEwA3oECA MQAg#v=onepage&q=gestion%20administrativa&f=falseRamirez

- Reinoso, V. (2011). *The administrative process and its application in companies*. Quito: Pedagógica Freire.
- Rengifo, B. (2019). *Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la IE 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28395>
- Rodríguez, R. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales-San Martín 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio de la Universidad. <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2776/TM%20ADGp%204288%20R1%20-%20Rodriguez%20Rengifo%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=>
- Rojas, J., Carvajal, S. A., Guzmán, C. A. A., y Alujas, A. V. R. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 33-49.
- Santiago, L. (2016). *La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad el Manabí*. Ecuador. Universidad Regional Autónoma de los Andes
- Tacuche, B. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Institución Educativa N° 32282 "San Miguel", Lauricocha, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26432>
- Tasayco, C. (2017). *La gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8343>

- Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. *Rev Med (Bolivia)*, 6, 31.
- Toral, R., y Zeta, A. (2017). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. *Sur Academia: Revista Académica Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa*, 3(6).
<https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>
- Vargas, M. (2014). Calidad y servicio: Conceptos. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=57-4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiB5a6H7uHrAhVbH7kGHdWfAlkQ6AEwA3oECAUQAg#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false>
- Vásquez, E. (2022). *Calidad de servicio administrativo y satisfacción del estudiante de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias. UNPRG. 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9408/V%c3%a1squez%20Gamonal%20Ever%20Artemio.pdf?sequence=1>
- Vivas, A., Martínez, M. y Solís, D. (2020). Gestión de la Administración Escolar en el Desarrollo de Actividades Académicas: Mirada en Tiempos de Pandemia. *Revista Cientific*.
https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/477/1186
- Yangali, J. (2016). Administrative management in the development of university quality. *INNOVA Research Journal*, 1(7), 37-46.
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3677>[DOI:
<https://doi.org/10.33890/innova.v1.n7.2016.36>]

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de una institución educativa pública del Callao 2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de una Institución educativa Pública del Callao 2022.	Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio de una institución educativa pública del Callao 2022.	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Dimensiones: 1. Planificación. 2. Organización 3. Control. 4. Dirección.</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones: 1. Compromiso 2. Herramientas 3. Atención al usuario 4. Infraestructura</p>	<p>Tipo de estudio: Descriptivo, correlacional</p> <p>Enfoque: cuantitativo Diseño: no experimental de corte transversal.</p> <p>Área de estudio: institución educativa pública del callao.</p> <p>Población: 105 padres de familia del nivel secundario</p> <p>Muestra: 96 padres del quinto año de secundaria</p> <p>Muestreo: probabilístico</p> <p>Instrumento: Encuesta</p> <p>Técnica: cuestionario</p> <p>valoración estadística: paquete estadístico SPSS 25 (versión en español)</p>
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPOTESIS ESPECÍFICO		
1. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el compromiso educativo de una Institución educativa Pública del Callao 2022?	1. Determinar la relación entre la gestión administrativa y compromiso educativo de una institución educativa pública del Callao 2022.	1. Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el compromiso educativo de una institución educativa pública del Callao 2022.		
2. ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio administrativo y las herramientas educativas en una institución educativa pública del Callao 2022?	2. Determinar la relación entre gestión administrativa y las herramientas educativas de una institución educativa pública del Callao 2022.	2. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y las herramientas educativas de una institución educativa pública del Callao 2022.		
3. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la atención del usuario de una institución educativa pública del Callao 2022?	3. Determinar la relación entre gestión administrativa y atención del usuario de una institución educativa pública del Callao 2022.	3. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y atención del usuario de una institución educativa pública del Callao 2022.		
4. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la infraestructura de una institución educativa pública del Callao 2022?	4. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la infraestructura de una institución educativa pública del Callao 2022.	4. Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la infraestructura de una institución educativa pública del Callao 2022.		

ANEXO 02: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimenciones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rango
Gestión administrativa	Consiste en la suma de acciones dirigidas a lograr las metas comunes de una organización donde cada uno cumple con las obligaciones puntuales que le confiere sus funciones dentro de la misma. (Chiavenato 2014)	Las dimensiones que se trataran son: planificación, organización, dirección y control asi tambien las variable estan cuantificada mediante 24 ítems bajo la escala de likert compuesta por 5 respuestas.	Planificación Organización Control Dirección	Metas propuestas Estructura organizacional Resultados obtenidos: Mejora continua Compromisos de los miembros de la I.E.	1-2 3 4-5-6 7- 8- 9- 10 -11-12 13- 14- 15 -16 -17- 18 19- 20- 21- 22-23- 24	Ordinal 1 Nunca 2 Casi Nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	Malo 24 - 56 Regular 57 - 89 Bueno 90 - 120
Calidad de servicio	Se basa en la buena atención al usuario. En lo educativo responde a la perspectiva de la educación de calidad en sus dimensiones de compromiso, herramientas, atención al usuario e infraestructura (Montenegro, 2008).	Las teorías y dimensiones que se aplicará tiene como único propósito obtener información sobre el nivel de la calidad de servicio que brinda la institución, para esto se aplicará 24 ítems compuesta por 5 respuestas	Compromiso Herramientas Atención al usuario Infraestructura	Sociocultural Estrategia cognitiva Actitud y responsabilidad Percepción del ambiente de aprendizaje	1-2 3 4-5-6 7- 8- 9- 10 -11-12 13- 14- 15 -16 -17- 18 19- 20- 21- 22-23- 24		

**ANEXO 03: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Gestión administrativa y la calidad de servicio de una institución educativa
pública del Callao 2022

VARIABLE 01: Gestión administrativa

OBJETIVO: Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio de una institución pública del Callao 2022.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

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

ITEM	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La IE propone metas anuales, alcanzables desde el inicio del año escolar.					
2	La IE plantea metas a largo plazo con el propósito de interactuar con otras instituciones en cuanto a logros y avances.					
3	El equipo directivo de la I.E. planifica de forma sistemática y da cumplimiento a lo planificado.					
4	Considera usted que los directivos de la I.E. han llevado a cabo una buena administración de los recursos de acuerdo a lo planificado.					
5	La I.E. cuenta con el financiamiento de recursos económicos para el logro de metas.					
6	En la planificación pedagógica participa toda la comunidad educativa.					
7	Los directivos asumen sus funciones con responsabilidad comprometiéndose en brindar las condiciones para que haya logros en la institución educativa.					
8	El personal administrativo cumple con las funciones que se le asignan dentro de la institución educativa.					
9	Usted cree que los docentes y directivos trabajan en igualdad de oportunidades para desarrollar sus funciones.					
10	Observa usted el trabajo en equipo de los docentes.					
11	La I.E. cuenta con un organigrama funcional y este es de conocimiento de la comunidad educativa.					
12	Cree usted que los docentes cumplen con la propuesta de trabajo académico que los directivos programan en cada año escolar.					
13	Los directivos evidencian ser estratégicos en su rol.					
14	La institución educativa cumple con los estándares de control de calidad.					
15	La IE brinda oportunidades de mejora en su desempeño profesional a través de la capacitación y actualización en temas de interés a los maestros.					
16	La enseñanza es evaluada como un proceso de calidad por sus resultados en los aprendizajes.					
17	La institución aplica programas de reforzamiento estudiantil en planes de mejora para elevar el nivel de calificaciones.					
18	Considera usted que las calificaciones logradas por los estudiantes son evidencia del trabajo docente en el aula.					

19	Se evidencia que los docentes muestran un compromiso por brindar una educación de calidad.					
20	Los docentes absuelven las dudas a sus estudiantes.					
21	Se evidencia el compromiso de los auxiliares con los estudiantes durante la jornada escolar (Hora de ingreso, durante las horas de clase y a la salida de la I. E					
22	En la institución educativa se fomenta la comunicación alturada, respetuosa y asertiva entre todo el personal que labora.					
23	Los docentes de la institución mantienen una comunicación directa con los padres de familia para dar a conocer el proceso de aprendizaje.					
24	Los docentes y estudiantes mantienen una comunicación alturada y asertiva.					

Gracias por su colaboración

**ANEXO 04: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE
CALIDAD DE SERVICIO**

Gestión administrativa y calidad de servicio de una institución pública del
Callao 2022

VARIABLE 02: Calidad de servicio

OBJETIVO: Determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio de una institución pública del Callao 2022

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

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

ÍTEM	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La institución educativa fomenta una educación en valores cumpliendo con su compromiso con la sociedad.					
2	Los estudiantes se sienten identificados y evidencian los valores brindados en la institución educativa.					
3	La institución educativa cumple con brindar una educación de calidad en respuesta a las expectativas de la comunidad.					
4	Se evidencia el trabajo colaborativo y de ayuda mutua entre los docentes de la institución para poder potenciar la calidad educativa.					
5	Los docentes realizan un seguimiento al proceso de desarrollo integral del estudiante (cognitivo y socio emocional).					
6	La institución educativa brinda igualdad de oportunidades a todos los estudiantes					
7	Los docentes aplican estrategias metodológicas para el logro de los aprendizajes.					
8	El colegio cuenta con instrumentos de evaluación que evidencien los logros y limitaciones de los estudiantes.					
9	Las estrategias de mejora para el aprendizaje que se aplican en la institución educativa son las adecuadas para los estudiantes.					
10	Las horas de atención al estudiante permiten reforzar el aprendizaje de los estudiantes.					
11	Los docentes de la IE. aplican dinámicas en sus sesiones de aprendizaje para motivar al estudiante					
12	Se propician los debates entre docentes y estudiantes con el propósito de lograr la capacidad de fundamenta su postura frente a situaciones reales.					
13	Los directivos de la institución educativa evidencian un trato amable y cordial en el momento de entablar una conversación con usted.					
14	Cree usted que la actitud de los directivos influye de manera positiva o negativa al tener una conversación con usted.					
15	Cree usted que las actitudes en el aula de los docentes influyen en el comportamiento del estudiante en el desarrollo de clases.					
16	Los docentes cumplen con la hora de atención a los padres de familia para informar como es el desenvolvimiento del estudiante en lo académico y socio afectivo.					

17	Los docentes evidencian ser responsables con la formación que brindan a los estudiantes.					
18	Los directivos exigen el estricto cumplimiento del reglamento interno a los docentes y personal administrativo.					
19	La institución educativa cuenta con equipos tecnológicos que faciliten el aprendizaje.					
20	El colegio cuenta con una infraestructura y espacios adecuados para que el estudiante desarrolle mejor su aprendizaje.					
21	La presentación personal del personal que labora en nuestra institución es la adecuada.					
22	La ubicación geográfica de la institución educativa influye en el aprendizaje de los estudiantes.					
23	Las aulas y talleres cuentan con los mobiliarios y equipamientos necesarios para el logro de los aprendizajes.					
24	La ubicación socio demográfica de la institución influye en los aprendizajes de los estudiantes					

Gracias por su colaboración.

ANEXO 05: FIRMA DE LA VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Validador 1: instrumento 1 y 2

Dr. Pedro Alipio Vasquez Garcia

24	La ubicación socio demográfica de la institución educativa influye en los aprendizajes de los estudiantes.	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): INSTRUMENTO PRESENTA CONSISTENCIA Y SUFICIENCIA EN SU APLICABILIDAD

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. PEDRO ALIPIO VASQUEZ GARCIA DNI. 08630366

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACION

23 de MAYO del 2022

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.



Firma del Experto Informante.

REGISTRO NACIONAL DE

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo

Guía

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VASQUEZ GARCIA, PEDRO ALIPIO DNI 08630366	LIC. EDUCACION Fecha de diploma: 06/10/1988 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
VASQUEZ GARCIA, PEDRO ALIPIO DNI 08630366	LICENCIADO EN EDUCACION Fecha de diploma: 06/10/1988 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
VASQUEZ GARCIA, PEDRO ALIPIO DNI 08630366	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 23/02/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
VASQUEZ GARCIA, PEDRO ALIPIO DNI 08630366	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 24/07/1984 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
VÁSQUEZ GARCÍA, PEDRO ALIPIO DNI 08630366	DOCTOR EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 12/10/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sumedu.gob.pe/>

Validador 2: instrumento 1 y 2

Dra. María Elena Tasayco Donoso

 ESCUELA DE POSGRADO

24	La ubicación socio demográfica de la institución educativa influye en los aprendizajes de los estudiantes.	/	/	/	
----	--	---	---	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. TASAYCO DONOSO MARIA ELENA DNI: 25563170

Especialidad del validador: DOCTORADO EN GESTION PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

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.

...24...do...MAYO...del 2022


Firma del Experto Informante.

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
TASAYCO DONOSO, MARIA ELENA DNI 25563170	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 09/10/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
TASAYCO DONOSO, MARIA ELENA DNI 25563170	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: 01/04/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
TASAYCO DONOSO, MARIA ELENA DNI 25563170	TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL ESPECIALIDAD: LENGUA EXTRANJERA: INGLES Fecha de diploma: 26/02/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
TASAYCO DONOSO, MARIA ELENA DNI 25563170	MAGISTER EN PROBLEMAS DE APRENDIZAJE Fecha de diploma: 10/03/14 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
TASAYCO DONOSO DE FUENTES RIVERA, MARIA ELENA DNI 25563170	DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 04/09/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/01/2015 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <http://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Validador 3: instrumento 1 y 2

Dr. Gabriel Raymundo Pujais

ESCUELA DE POSGRADO

24	La ubicación socio demográfica de la institución educativa influye en los aprendizajes de los estudiantes.	✓	✓	✓		
----	--	---	---	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable en un 95%

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Gabriel Raymundo Pujay DNI: 40256228

Especialidad del validador: Docente universitario

23 de mayo del 2022

G. Raymundo Pujay
Firma del Experto Informante.

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.

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
REYMUNDO PUJAY, GABRIEL DNI 40256228	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA ESPECIALIDAD EN LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: 19/04/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
REYMUNDO PUJAY, GABRIEL DNI 40256228	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 18/09/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
REYMUNDO PUJAY, GABRIEL DNI 40256228	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 24/06/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
REYMUNDO PUJAY, GABRIEL DNI 40256228	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 29/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/01/2015 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORAN RAMOS LUIS DANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de una Institución Educativa Pública del Callao, 2022.", cuyo autor es RAMOS MAYURI DE SANDIGA MILAGROS LILIANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 07 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORAN RAMOS LUIS DANIEL DNI: 40623464 ORCID 0000-0002-8244-5390	Firmado digitalmente por: MORAMOSL el 07-08- 2022 15:00:27

Código documento Trilce: TRI - 0399561