



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión Administrativa del director y la calidad de
servicios en las Instituciones Educativas Publicas nivel
secundario Andahuaylas 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Publica

AUTORA:

Alarcón Mesares, Yovana (orcid.org/0000-0003-4146-4437)

ASESOR:

Dr. Escudero Vílchez, Fernando Emilio ([orcid.org/ 0000-0002-3835-8740](https://orcid.org/0000-0002-3835-8740))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Mi tesis le dedico a mis padres, hermanos, hijos; que siempre han sido mi motor y apoyo incondicional para culminar una etapa más de mi formación profesional.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a DIOS todo poderoso por darme vida y salud por guiarme y permitirme culminar con mis estudios de Maestría, seguidamente agradecer a la universidad Cesar Vallejo por los cuantiosos conocimientos brindados a través de la plana de docentes.

Agradecer de manera especial al Dr. Fernando Escudero Vilchez por ser mi guía en este proceso de elaboración del proyecto de investigación y culminar con la tesis de Maestría

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES.....	49
BIBLIOGRAFÍA.....	51
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1.Niveles de la variable gestión administrativa	24
Tabla 2.Niveles de la variable calidad de servicio	25
Tabla 3.Niveles de la dimensión planeación en la gestión administrativa.....	26
Tabla 4.Niveles de la dimensión organización en la gestión administrativa.....	27
Tabla 5.Niveles de la dimensión trabajo en equipo en la gestión administrativa...	28
Tabla 6.Niveles de la dimensión dirección en la gestión administrativa.....	29
Tabla 7.Niveles de la dimensión control en la gestión administrativa	30
Tabla 8.Niveles de la dimensión liderazgo de la calidad de servicio.....	31
Tabla 9.Niveles de la dimensión resultado del servicio de la calidad de servicio.	32
Tabla 10.Correlación de Rho de Spearman de las variables gestión administrativa calidad de servicio	33
Tabla 11.Correlación de Rho de Spearman de la dimensión planeamiento en la gestión administrativa y la calidad de servicio	34
Tabla 12.Correlación de Rho de Spearman de la dimensión Organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio	36
Tabla 13.Correlación de Rho de Spearman de la dimensión dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio.....	37
Tabla 14.Correlación de Rho de Spearman de la dimensión trabajo en equipo de la gestión administrativa y la calidad de servicio	38
Tabla 15.Correlación de Rho de Spearman de la dimensión trabajo en equipo de la gestión administrativa y la calidad de servicio	39

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1	24
Niveles de la variable gestión administrativa	24
Figura 2	25
Niveles de la variable calidad de servicio	25
Figura 3	26
Niveles de la dimensión planeación en la gestión administrativa.....	26
Figura 4	27
Niveles de la dimensión organización en la gestión administrativa	27
Figura 5	28
Niveles de la dimensión trabajo en equipo en la gestión administrativa	28
Figura 6	29
Niveles de la dimensión dirección en la gestión administrativa	29
Figura 7	30
Niveles de la dimensión control en la gestión administrativa	30
Figura 8	31
Niveles de la dimensión liderazgo de la calidad de servicio	31
Figura 9	32
Niveles de la dimensión resultado del servicio de la calidad de servicio.....	32

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar cómo influye la gestión Administrativa en la calidad de servicios en las Instituciones Educativas Públicas en el nivel secundario Andahuaylas

La metodología tuvo un paradigma positivista, método hipotético deductivo, enfoque cualitativo, tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal.

La población estuvo conformada por 1400 profesores nombrados del nivel secundario público de la educación básica en la provincia de Andahuaylas; donde se obtuvo una muestra de 303 docentes, la técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos fueron los cuestionarios con escala de Liker, fue validado a través de juicios de expertos y se determinó su confiabilidad por el Alfa de Cronbach.

Asimismo, para comprobar la hipótesis se utilizó las pruebas estadísticas no paramétrica, usando la regresión logística multinomial, donde se obtuvieron valores favorables respecto a la influencia de la gestión Administrativa en la calidad de servicios.

Finalmente, se concluye que existe una incidencia significativa buena como lo indica el valor 0,790 de fiabilidad de Alfa de Cronbach; confirma que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio de los directores las instituciones educativas públicas del nivel secundario Andahuaylas 2021.

Palabras clave: Gestión, Administración, calidad de servicio, educación y directores

ABSTRACT

The present investigation had as general objective to determine how the Administrative management influences the quality of services in the Public Educational Institutions at the Andahuaylas secondary level.

The methodology had a positivist paradigm, hypothetical-deductive method, qualitative approach, basic type, non-experimental and cross-sectional design.

The population consisted of 1,400 appointed teachers from the public secondary level of basic education in the province of Andahuaylas; where a sample of 303 teachers was obtained, the technique used was the survey and the instruments were the questionnaires with a Liker scale, it was validated through expert judgments and its reliability was determined by Cronbach's Alpha.

Likewise, to verify the hypothesis, non-parametric statistical tests were used, using multinomial logistic regression, where favorable values were obtained regarding the influence of Administrative management on the quality of services.

Finally, it is concluded that there is a significant incidence of xxxxx a significance value xxxxxx; which confirms that the administrative management significantly influences the quality of service of the directors of the public educational institutions of the secondary level Andahuaylas 2021; In other words, in all public educational institutions, administrative management is very important and essential for improving the quality of services in the daily work of directors.

Keywords Management, Administration, quality of service, education and directors

I. INTRODUCCIÓN

Todo director de una Institución Educativa debe tener formación asociado a cualidades y características en el campo administrativo, así misma formación académica metodológica, para que de esta forma pueda asumir e impartir con eficiencia sus conocimientos profesionales. La investigación aborda conjuntamente temas de gestión Administrativa del director asociada a funciones administrativas y desempeño laboral, con el objetivo de saber la ascendencia y contribución en la calidad de servicio de los directores a cargo de Instituciones de educación pública de nivel secundario.

A nivel internacional el investigador y autor Chiavenato, (2005) refiere que la planificación reside “en la unidad, la continuidad, la flexibilidad, así como la valoración, reflejando las características primordiales de un denominado buen plan de acción”. Las organizaciones representan una parte funcional relevante dentro de la administración de una Institución de educación, debido a que estas son parte responsable de la asignación de cargos para la realización de las actividades y funciones asociadas, además crea diferentes mecanismos de ejecución de los planes de acción, para así alcanzar las metas y objetivos institucionales. Por otra parte, las funciones de la dirección, consiste en motivar y fomentar en el trabajador un desempeño óptimo de sus funciones, a través de un liderazgo reflejado en el desenvolvimiento luego devenido en una certera toma de decisiones y actos en beneficio de conseguir una educación de calidad.

A nivel nacional tenemos a la ley N° 27444 que tiene por objetivo establecer el marco legal jurídico que se aplica dentro de Administración Pública, representando la protección y defensa del interés global, garantizando la legalidad y derecho de los administrados, estando sujeto al marco legal y jurídico en general.

Por tanto, la Gestión Administrativa representa las actividades y acciones coordinadas que direccionan y guían el uso de recursos de manera responsable dentro de las Instituciones de educación, permitiendo así monitorizar y auditar el proceso acorde a lo previsto en los estándares de logro. Asimismo con la finalidad de resaltar las falencias, errores y debilidades, con la finalidad de contener, rectificar e impedir que se agraven o se generen nuevos errores que pongan en riesgo el cumplimiento del logro de los objetivos; en correlación a esta función, la gestión pública representa los procesos y acciones direccionados específicamente a realizar la administración de la entidad y sus recursos dentro del ámbito público, referido de otra forma consiste en la adecuada gestión de los bienes del estado con la propósito de satisfacer las exigencias del ciudadano e impulsar un desarrollo sostenible del país. Por lo tanto, la gestión administrativa representa aquellas tareas y actividades coordinadas que contribuyen en la utilización y manejo adecuado de los recursos del Estado, en tal sentido los directores de las Instituciones de educación deben tener formación y conocimiento de la gestión administrativa para brindar una buena calidad de servicios particularmente en la provincia de Andahuaylas.

Sin embargo, en el informativo del desempeño profesional los directores de la provincia se han caracterizado por ejercer un perfil netamente con carácter administrativo asociado a actividades políticas dejando a un lado los aspectos educativos, técnicos metodológicos, influenciando e incidiendo negativamente en la funcionabilidad de la comunidad educativa. En este contexto se carece de unos instrumentos permanentes de valoración del desempeño de los directores, por lo que reviste relevancia e importancia la presente investigación, por tanto, el fortalecimiento del liderazgo directivo, es sinónimo del fortalecimiento institucional y

buen funcionamiento institucional, viéndose reflejado en una calidad educativa sostenible.

La justificación teórica del presente estudio fue constatar que los directores que dirigen los establecimientos de Educación Públicas de nivel secundario del Perú, en particular en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac, realicen la valoración de su desempeño profesional y el actuar administrativo, asegurando a la vez que sus acciones en las instituciones de educación sean de forma eficiente, eficaz y que estén reflejados en la calidad educativa.

La justificación práctica, le permitirá a las Instituciones Educativas a tener un diagnóstico adecuado respecto a las funciones técnicas metodológicos que efectúan los directores como capacitaciones, acompañamientos, círculos pedagógicos y sobre todo en la gestión administrativa de esa manera poder utilizar de manera adecuado los recursos del Estado. Simultáneamente, se podrá percatar su realidad, corregir sus debilidades, aumentar las capacidades de acuerdo a sus funciones y ejecutar programas de mejora para una buena calidad educativa. Finalmente, la justificación metodológica se utilizará desde una perspectiva cuantitativa, tipo básica, con un diseño: descriptivo, no empírico, de corte transversal y un grado correlacional causal; considerando a la población a los directores de los establecimientos de Educación Pública del grado secundario; la muestra se estableció utilizando la fórmula de población finita, la cual funcionó como registro para emplear la herramienta del cuestionario y de esa manera conseguir datos y tener rendimientos.

Por lo que se plantea como objetivo general del estudio: determinar la influencia y repercusión de la gestión Administrativa en la calidad de servicios en las instituciones de educación públicas en el nivel secundario Andahuaylas 2021,

adicionalmente los objetivos específicos (i) Determinar cómo influye las políticas educativas en el desempeño de las funciones de los directores del nivel secundario Andahuaylas- 2021.(ii) Determinar cómo influye los conocimientos previos al cargo para una adecuada calidad de servicio en los establecimientos de Educación Públicas en nivel secundario- 2021

Se propuso como hipótesis general: La Gestión Administrativa influye significativamente en la calidad de servicios en las Instituciones de Educación Pública en el nivel secundario Andahuaylas 2021, así mismo como las hipótesis específicas son: (i) La gestión Administrativa no influye en la calidad de servicios en los Establecimientos de Educación Pública de nivel secundario Andahuaylas 2021. (ii) Las políticas educativas influyen en el desempeño de las funciones de los directores del nivel secundario Andahuaylas- 2021

II. MARCO TEORICO

Teniendo en cuenta las dos variables del estudio, estas fueron: Gestión Administrativa y calidad de servicio, los cuales sostuvieron los posteriores precedentes internacionales: Según Pacheco, et al. (2018) en su artículo el propósito fue analizar la gestión administrativa dentro de instituciones de educación de zonas rurales en el distrito de Santa Marta, aplicaron una investigación transversal, descriptiva, tuvo como población 25 instituciones. El tipo de instrumento utilizado es la escala de Likert. La estadística fue descriptiva, tuvieron como resultado que dentro de las instituciones educativas no existe un enfoque administrativo predominante, además la aplicación de técnicas de investigación operacional dentro de la gestión administrativa es moderada, puesto que 48% de los directores no usa referencias teóricas y un 72% del grupo de investigados no usan sustentos ni soportes para decidir.

Para los autores (Romero et al. 2016) en su artículo mantuvieron como objetivo general intervenir en los procesos de planeamiento, regulación, realización, valoración y observación dentro del ciclo de la administración. Llegaron a la conclusión que la formación integral implica que los establecimientos generen espacios de ejercicios de valores y responsabilidades en todos los actores que componen la institución.

Según los autores (Gavil et al. 2018) en su estudio plantearon como objetivo general “planificar de manera efectiva las funciones de corto, mediano y largo plazo que generen rentabilidades tanto operativas y económicas” (pag.11). la metodología utilizada consistió en un estudio cuali- cuantitativo en la gestión administrativa. Los autores concluyeron que la gestión administrativa es imperante

en aspectos como el crecimiento estable en benéfico de sus stakeholders. Además, que el acuerdo de todos los integrantes de la institución genera buena gestión educativa.

Con respecto para los autores (Tubay Moreira et al. 2016) en su estudio exponen como objetivo general el incidente de la gestión administrativa en la calidad de los servicios respecto a los clientes de la UEPAC. La metodología empleada en la investigación es descriptiva. Concluyen que una mala gestión administrativa incurre de manera negativa en la calidad de los servicios que se ofrece a los clientes obteniéndose una menor rentabilidad.

En cuanto a (Pacheco-Granados et al. 2018) en su artículo proponen como objetivo general luchar contra el analfabetismo, el resultado de la investigación es la predominante inexistencia de los enfoques administrativos en zonas rurales y que el empleo de métodos de la gestión administrativa se da de manera moderada. Concluyen que para obtener una adecuada gestión administrativa es necesario contar con una buena organización y planteamiento de los presupuestos.

Por otro lado (Sotelo & Figueroa, 2017), en su artículo el objetivo fue analizar la relación del clima organizacional y la calidad en el servicio, la investigación utilizada fue cuantitativa, no empírica, correlacional y transversal con un modelo de regresión lineal. La técnica que se manejó para recopilar la información fue la encuesta y como instrumento de aplicación el cuestionario en los docentes y administrativos. Para el proceso del análisis estadístico se empleó la técnica de regresión lineal, con una muestra de investigación constituida por 28 docentes y 24 administrativos como muestra aleatoria representativa. Concluyeron que la correlación entre la variable clima organizacional y calidad en el servicio es proporcional debido a que, a mejor clima organizacional hay una mejor y eficiente

calidad en el servicio con una correlación significativa. De acuerdo a la percepción de los encuestados la incidencia entre las variables de estudio es alta.

Para (Alvarado, Morales, & Aguayo Téllez, 2016) en su artículo mantuvo como objetivo observar y establecer la apreciación de la calidad de servicio en los alumnos de la UANL y alumnos del Tecnológico de Monterrey, por lo que se aplicó 1,447 encuestas para el estudio. Dentro de los resultados alcanzados se tiene que los estudiantes le dan mayor importancia a las innovaciones tecnológicas e instalaciones modernas de las aulas y otra parte de los estudiantes perciben que la preparación académica de los docentes tiene más valoración.

De acuerdo a (Rico, 2016) en su artículo “el objetivo fue analizar y determinar la gestión educativa como componente significativo en la educación y como parte principal y relevante en los procesos de formación académica del docente en la universidad; todos los procesos de la universidad son optimizados por la gestión teniendo como conclusión que la gestión tiene relación significativa con la gestión y la formación docente”.

Igualmente, Anchelia, et al. (2021) en su artículo el objetivo fue constituir si pre existe relación entre la variable gestión administrativa y la variable compromiso organizacional del trabajador del sector educación. El análisis es de tipo básica, de enfoque cuantitativo con un tipo de diseño no empírico, con corte transversal y correlacional. Respecto a la población y muestra de investigación fue constituida por 88 trabajadores, se consideró a los directores, a los docentes y al trabajador administrativo. Llegaron a la deducción que entre ambas variables existe relación significativa

Por otro lado, para (Lovatón & Ángel, 2019) el objetivo de su análisis fue establecer la relación entre la variable satisfacción laboral de los directores de

educación básica regular y la variable gestión administrativa, se empleó un análisis tipo descriptiva correlacional, con enfoque cuantitativo, de diseño no empírico. El grupo poblacional de estudio fueron 116 directores de los establecimientos educativos de los tres niveles: Inicial, Educación Primaria, y educación Secundaria con una muestra de 31, 60, 35 directores respectivamente. En conclusión, la variable satisfacción laboral y la gestión educativa de los directores se encuentra una correlación positiva elevada con un valor de ($p = 0.000 < 0.05$, Rho de Spearman = 0.811 habiendo correlación positiva elevada). Dando como resultado que la satisfacción laboral de los directores tiene una relación positiva con la administración educativa de la UGEL Daniel Alcides Carrión, (p. 40).

En las Institución de Educación Pública N.º 7106. El análisis del estudio fue un diseño no empírico, bajo un modo cuantitativo, tipo descriptivo correlacional transversal. Dando como resultado el valor de “r” de Pearson: 0,965, lo que indica que se halla una relación positiva fuerte, validando la hipótesis alterna y desestimando la hipótesis nula. Se debe dar máxima prioridad a la promoción de la reforma dentro del proceso educativo para modificar eficientemente la organización, su estructura y la motivación de la escuela con el objetivo de obtener impactos positivos de instrucción significativos de los estudiantes y su repercusión en la sociedad, (p. 587).

De igual forma (Cárdenas & Jiménez, 2021) en su artículo tuvieron como finalidad demostrar el grado de incidencia de la administración de los directivos y la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas. Por lo que se seleccionó una muestra de 62 docentes, 150 estudiantes, 23 personal administrativo 90 padres de familia. El instrumento de recopilación de datos que se empleó fue la encuesta con la escala de valor de Likert. El análisis es de tipo

aplicativo descriptivo con un enfoque cuantitativo de diseño es correlacional. Se obtuvo como deducción que se encuentra una relación significativa entre la variable calidad del servicio por medio de una apropiada administración de los directivos.

De la misma forma (Shaturaev & Bekimbetova, 2021) en su artículo sostuvieron como objetivo contrastar conceptos. Concluyeron que la gestión educativa implica estar comprometido con el buen funcionamiento del sistema en una institución educativa en la que otros intervienen. Puesto que la responsabilidad educativa es imperante y debería jugar un papel destacado en el análisis de una organización dentro las instituciones educativas.

En igual forma, (Connolly, James, & Fertig, 2019) en su artículo mantuvieron como objetivo estudiar y contrastar los conceptos. Llegaron a la conclusión que la gestión educativa implica la responsabilidad de llevar a cabo del buen funcionamiento del sistema dentro de una institución educativa en la que todos los actores participan. Esta responsabilidad es un estado de ánimo y no necesariamente tendría que ser una acción, el liderazgo educativo se asume con responsabilidad. La responsabilidad educativa debería desempeñar un papel más destacado en los análisis de las sociedades en las instituciones educativas.

Para Ramírez (2012), en su análisis sostuvo como objetivo: “Indicar la relación entre las teorías organizacionales, administrativas y su asociación con la calidad educativa” (p. 44). Dentro de la metodología se abarcó desde una perspectiva tanto cuantitativa como cualitativa. Teniendo como conclusión: “que las teorías Organizacionales y Administrativas aplicadas tiene relación proporcional de los enfoques Estratégico y Humanista de la Administración” (p. 155).

En ese sentido para (Ruiz, 2016) realizó una investigación de tipo cualitativa y descriptiva” (p. 7). Concluyo que: la calidad en gestión de las destrezas de la plana

docente depende de la administración de un modelo educativo que ha sido concertado por los representantes de contexto educativo cuyo objetivo está centralizado en los desarrollos de enseñanza y aprendizaje” (p. 55).

Para (Paasaca, 2018), en su estudio sostuvo por objetivo: “Indicar la relación presente entre la variable de administración educativa y la variable del desempeño de trabajo en el establecimiento educativo. N° 2027” (p. 46). La investigación se caracterizó por ser tipo básica de nivel correlacional descriptiva, concluyo que un 82,3% existe correlación alta de la gestión educativa y el resultado desempeñado por el docente, lo que implica que a mejor gestión educativa por parte de los directivos de centro escolar mayor será el desempeño de los docentes” (p. 82).

Asimismo (Corimanya, 2020) en su investigación muestra su objetivo general que se sustenta en “Establecer la relevancia de la Gestión administrativa dentro de los establecimientos educativos en el ámbito hispanoamericano”. En cuanto a (Agliberto, 2015), en su estudio plantea como propósito general determinar la relación de la Gestión Administrativa y el Clima de la institución en el personal administrativo. La metodología aplicada es la Andrológica de Aprender haciendo. Concluyendo que para el buen desarrollo de una gestión educativa es importante contar con un buen clima organizacional.

Por otro lado (Torres, 2015), en su investigación el objetivo es Establecer si Gestión Educativa tiene relación con la Práctica Docente en los Establecimientos Educativos. El tipo de estudio empleado en este análisis es de tipo básico, con un diseño descriptivo - correlacional, y las técnicas de acopio de datos usados son el fichaje y la encuesta los instrumentos empleados son fichas bibliográficas, resumen, transcripción, el cuestionario. Llego a la conclusión que para obtener buenos resultados es necesario emplear una buena gestión administrativa.

En cuanto a (Núñez, 2017) en su artículo el objetivo general es delimitar si Gestión Administrativa tiene relación con la satisfacción de los estudiantes. El tipo de metodología pertenece a un estudio descriptivo, correlacional, de nivel explicativo. Llego a la conclusión que una buena gestión conlleva a la satisfacción de los estudiantes.

Además, para (Núñez Lira et al. 2019) en su estudio determinan como objetivo general describir cómo influye las capacidades administrativas de los directivos en relación a la calidad del servicio que brindan los establecimientos. El diseño del análisis es no empírico, y transversal de tipo básica. Concluyeron que ejercer adecuadamente la gestión educativa permite efectuar competencias entre administraciones.

Por otro lado (Romero. 2016), en su estudio el objetivo general fue el Diseño de una Táctica de un plan para la mejorara de la Gestión Administrativa. La metodología empleada fue un diagnóstico situacional. Concluye que se debe emplear una buena comunicación para un buen manejo administrativo.

Desde la perspectiva del científico de (Boihaki, et. al., 2020), en su artículo sostuvieron como objetivo describir la relación de la responsabilidad de la gestión y la eficacia del sistema de garantía de excelencia en una universidad. Emplearon una metodología de enfoque cualitativo categoría post facto, descriptiva-correlativa. La muestra fue conformada por 150 profesores del establecimiento. Como instrumento de recopilación de datos se usó el cuestionario. Concluyeron que el sistema de calidad no predomina en la responsabilidad de la administración del equipo.

Teniendo en cuenta (Yan & Yang, 2021) en su artículo tuvo como objetivo general informar sobre el último plan de política de informatización de la educación

en China, concluyendo que la visión futura del plan implica la construcción de nuevos modelos sobre el cultivo de talentos, el servicio educativo y la gobernanza educativa.

En primer lugar, se define la variable gestión según (Blegmar, 2015) la gestión “son aquellos procesos de participación para determinar que las cosas acontezcan de una forma definida, sobre el principio de motivo ex ante y ex post. La eficiencia de la gestión se comprueba a través de resultados, con el objetivo de lograr el bien común”. Por otro lado (Alvarado O., 2006), “Diferencia la gestión, de la administración y del proceso de gestionar, concluye que: la administración es teórico, en relación con la gerencia resaltando lo actitudinal, se elabora la gestión dentro del marco operativo”.

En tal sentido el (MINEDU, 2009) refiere que la gestión de un establecimiento educativo: “es un grupo de actos de orientación a ser llevados a cabo de los diferentes elementos del centro educativo con el fin de concretar los objetivos del plan estratégico institucional. Es también la capacidad de planificar, organizar, y dirigir evaluando los procesos y recursos que tienen las instituciones educacionales con sus respectivos componentes y procesos”. (MINEDU, 2009). En ese sentido para Mezher et al. (2016) “la gestión educativa son las diversas acciones educativas de formación, planeamiento y mejora continua que se refleja dentro y fuera de las instituciones constituida de diversas acciones educativas.” (p.237). Por otro lado, para (Oplatka, 2019), “este tipo de gestión surge de las necesidades académicas, lo cual es diferente de la administración de la educación, está se refiere a la gestión y dirección de un centro educativo”, (p.204). Por su parte, (Changanaquí & Huapaya, 2018), “afirma que la gestión educativa es responsable de los procesos, acciones, operaciones, y actividades de proyectos educativos en

varios campos del universo educativo”. En otra palabra en la gestión educativa, intervienen otras las instituciones a parte de la administración de institución educativa. Sobre la base de estos conceptos definimos la gestión como la asociación de operaciones (proceso) y acciones orientadas a la administración de los recursos educativos. relacionando aspectos físicos con humanos.

Dimensiones de Gestión Administrativa según MINEDU (2009) “los procesos de planificación, desarrollo, ejecución y control demarcan las funciones del proceso de gestión, el cual también tiene una orientación identificar necesidades, determinar tiempos, establecer objetivos, instaurar labores y responsabilidades, además apreciar medios necesarios y actuaciones de estimación y seguimiento. En ese sentido se puede decir que la administración escolar no se resume a las funciones del director, sino que procura relacionar el trabajo colegiado del personal con dicha función”.

Asimismo, para (Blejmar, 2015, pág. 20), describe la gestión administrativa “como las competencias que mantiene la sociedad estudiantil para programar, estructurar, orientar y estimar los procesos y los recursos de una institución como susto de las labores de instrucción y formación que se realiza dentro de un salón de clases, diferenciándose dentro de este, procesos y componentes”. Del mismo modo Campos & Loza, (2011, p.19), refiere que “la gestión administrativa está relacionado con cuatro elementos de la gestión, estas son: Planeación. Organización, Recursos Humanos, Dirección y control ya que sin estos es imposible hablar de gestión.

La variable calidad de servicio Según la Ley General de la Educación N.º 28044, “en su artículo 13º, enfatiza la calidad de educación como parte de la política pública al mencionar que es el nivel idóneo que las personas deben conseguir para

ejercer entre otras cosas su ciudadanía, enfrentar retos y continuar aprendiendo durante todo su proceso su vida”. En ese sentido en el artículo 8º señala que este término es uno de los principios en la que la educación peruana se sustenta. Si bien es cierto una calidad educativa certifica las condiciones idóneas para una educación integral, flexible, abierta y permanente”. MINEDU (2009).

Para Palominos, et. al, (2015) “el concepto de calidad de servicio percibida refiere a la interacción que existe entre el comprador y el proveedor. Hace referencia a la apreciación de la calidad por parte del cliente.

Desde la perspectiva de (Sanz-Blas, et. al. 2019) La calidad del servicio se reconoce como la clave del éxito y un instrumento significativo para alcanzar la ventaja competitiva. Puesto que la calidad del servicio es una variable trascendental para fidelizar a los clientes, es primordial proceder con una estrategia de mejora del servicio midiendo la calidad del servicio.

Considerando a (Parasuraman, et. al., 1988) define la calidad del servicio como la sentencia del consumidor en relación a la excelencia o supremacía del servicio de una organización. La valoración objetiva del servicio requiere una evaluación subjetiva basada en los diferentes deseos y necesidades individuales (Garvin, 1998). Generalmente, las expectativas del cliente son disímiles previas al servicio conforme a sus necesidades individuales, y las prácticas previas, (Zeithaml, et. al, 1993). La calidad de servicio es precisada por muchos como la discrepancia entre la apreciación del servicio del consumidor y sus expectativas sobre la empresa que ofrece dicho servicio, (Bolton & Drew, 1991). En ese sentido, la calidad de servicio se apoya en la brecha de las expectativas y el desempeño percibido de los clientes el cual conlleva a un mejor servicio. Contrario a esto, Cronin y Taylor (1992) recomendaron una visión actitudinal de la calidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque

El enfoque del estudio es cuantitativo, como señala Hernández, Fernández, & Baptista, (2014, p. 37), “es sucesión y probatorio. La categoría es rigurosa, inicia con un pensamiento que va agregándose y, una vez concatenada, resultan en objetivos y preguntas del estudio, luego deviene el análisis de las definiciones literarias para construir un marco. A través de las preguntas surgen hipótesis y se definen las variables; se diseña una estrategia para probarlas; se consideran las mediciones surgidas usando métodos estadísticos, para luego resultar en conclusiones”.

3.1.2. El tipo de estudio

El estudio es tipo básico, como indica Sánchez y Reyes (2002), “el estudio básico conlleva la necesidad de generar nuevos gnososis y escenarios de investigación, no cuenta con objetivos prácticos-específicos” (p. 13).

3.1.3. Diseño

Para Hernández & Mendoza (2018), el diseño del estudio, “describe a la estrategia creada para adquirir la investigación que se quiere con la intención de alegar al planteamiento del problema. El diseño establecerá la estrategia si es o no cierto que le derive interesante” (p. 150).

El diseño de este análisis es no experimental de corte transversal; puesto que “no se manipula de manera precipitada las variables. Una investigación no experimental es visualizar eventos y fenómenos relacionados al entorno, para luego analizarlos”. Hernández, et al, (2014, p. 185)

Se designó como una investigación transversal como refiere Hernández, et al, (2014, p. 185) “la recopilación de información se da un solo momento o tiempo

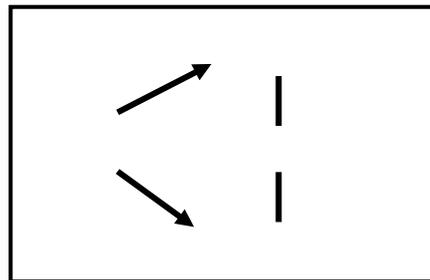
establecido. El objetivo es describir y analizar las variables y su relación”

De nivel Correlacional, entre la variable independiente (Gestión Administrativa del director) y variables dependientes (calidad de servicio), “porque tiene como finalidad cuantificar el grado de influencia que existe entre la variable dependiente y variable independiente” Hernández, et al, (2014, p. 125

El gráfico que interpreta el diseño del estudio será que sigue: Gráficamente la contrastación sería: Gráfico 1: Diseño correlacional

Figura 1.

Diseño de investigación



Donde:

M= Muestra única

O1= Variable 1: Gestión Administrativa del director O2= Variable 2: calidad de servicio

R = Relación entre las variables de estudio.

El estudio es de tipo básica de diseño cuantitativo no experimental de corte transversal y correlacional, donde el estudio de investigación se realizará en un solo tiempo, sin la manipulación de las variables.

Aguilar (2021) sostiene “la población como un grupo de componentes que tienen particularidades comunes sobre los cuales se dirige la investigación y sobre los cuales se desarrollarán las conclusiones. Se califica en contenido, tipo de unidades, ubicación, y ubicación temporal” (p.20)

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Variable Independiente Gestión Administrativa: Definición conceptual:

Según Campos & Loza, (2011), Define a la gestión Administrativa “como las competencias de las Instituciones para detallar, alcanzar y estimar sus objetivos usando de manera óptima los bienes”, (p. 14).

Operacionalización de la variable:

La operacionalización de la variable gestión Administrativa abarcó cuatro (4) dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y control, todos ellos con sus indicadores correspondientes, fueron calculados por medio de un cuestionario de quince (20) interrogantes cerradas, con escalas tipo Likert o politómicas, con elección múltiple; esto es: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5) ; existiendo su grado nominal y sus categorías: malo (12-27), regular (28-43) y bueno (44-60). (Ver anexo 1).

3.2.2. Variable Dependiente Calidad de Servicio:

Definición conceptual:

Bermeo, (2011) “refiere que la calidad es un grupo de bienes y servicios que amortizan las necesidades del usuario explícitas e implícitas” (p.120).

Operacionalización de la variable:

En el presente estudio, la variable Calidad de Servicio sostuvo dos (2) dimensiones: Liderazgo y resultado del servicio, estas fueron calculados por medio de un cuestionario de veinte (20) preguntas cerradas, con escalas tipo Likert o politómicas, con elección múltiple; esto es: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3),

Casi siempre (4), Siempre (5) ; siendo su grado nominal y sus categorías: malo (15-34), regular (35-54) y bueno (44-60). (Ver anexo 1).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población fue integrada por 1400 docentes de los establecimientos educativos públicas del grado secundario de la provincia de Andahuaylas 2021.

- **Criterios de inclusión**

En la encuesta, solo se consideraron a los docentes de los establecimientos educativos públicas de nivel secundaria en la provincia de Andahuaylas, incluidos los que están en vacaciones y trabajo remoto. Se logró recabar datos por medio de dos (2) cuestionarios sobre las variables a profundizar. Debemos recordar que debido a la pandemia de Covid-19, el cuestionario se realizará de manera virtual a través de Google forms y se enviará al correo electrónico y WhatsApp de los docentes de los establecimientos educativos nivel secundario.

- **Criterios de exclusión**

Los Administradores, directores, estudiantes y padres no fueron tomados en cuenta ya que este estudio se realizó en instituciones de nivel secundaria en la provincia de Andahuaylas. Asimismo, en la encuesta virtual por medio de Google forms, se ha indicado en la documentación el consentimiento informado que, si el docente indica que no prefiere realizar la encuesta, marcará "NO", luego se cerrará la encuesta y posterior en la muestra se mostrará que números de encuestas se tomaron rechazadas.

3.3.2. Muestra

En ese entender Aguilar (2021) “Es un grupo de elementos representativos de población de estudio, sobre el cual se recolecta la información pertinente para la toma de decisión en base a la población investigada” (p. 20)

La muestra está conformada por 303 docentes de los establecimientos educativos públicas del nivel secundario de la provincia de Andahuaylas. (p. 73)

3.3.3. Muestreo

- Muestreo por conveniencia intencionada

El estudio de muestreo no probabilístico es Gavilánez (2021) “es un tipo de muestreo que selecciona a las unidades de medida de acuerdo a su disponibilidad o por la representatividad de un grupo de individuo dentro de la población.” (p.33).

- Muestreo por cuotas

Como se venía indicando Gavilánez, (2021) “Viene a constituir una analogía al maestro estratificado, pero se diferencia de este por el hecho de que la selección de los datos no se hace en forma aleatoria. Donde se establece grupos con ciertas características de interés para el investigador” (p.33).

La elección de la muestra sobre los docentes de los establecimientos educativos públicas del nivel secundario de la provincia de Andahuaylas es de tipo censal, puesto que se consideró como muestra de estudio, 303 docentes.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica de recolección de datos

Como indica Castro (2021) “la técnica de recolección de datos implica la compilación de datos a partir de las características, las cualidades o los conceptos relacionados con fenómenos o demostraciones particulares, como acontecimientos, hechos, comunidades y demás objetivos de una serie de análisis” (p. 29).

La técnica a usar fue la encuesta y la observación.

a) Encuesta

Para la investigación se desarrolló en 1 momento lo que nos faculto a analizar la relación de las variables.

b) Observación

Con la técnica de la observación, se analizó el comportamiento de los directores.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento para Sánchez et al. (2018), es una herramienta anexa de la técnica para recolectar datos, que logra explicarse como una demostración, cuestionario o prueba de test a realizarse con los usuarios nominados.

Se usaron fuentes en base a datos primarios, según lo referido por Sabino 1992 como: “Aquello que se obtiene directamente de la realidad, recogiéndolos con instrumentos propios” (p. 144).

El instrumento a usar fue el cuestionario.

c) Cuestionario

Para la encuesta se desarrolló dos (2) formatos de cuestionario, uno para cada variable, con 20 preguntas para la variable administrativa y 20 preguntas para la variable calidad del servicio, las cuales deberán ser medidas y detalladas teniendo en cuenta los objetivos de la encuesta. Hay 40 preguntas coherentes, organizadas y consecutivas en ambos cuestionarios. Mediante un cuestionario, realizar preguntas relacionadas con las variables consideradas en el estudio.

Estas herramientas serán validadas por tres (3) expertos en la materia quienes revisarán el cuestionario y aprobarán recomendaciones de mejora. La valoración del juicio de expertos tiene en cuenta tres principios: procedencia, significativo y transparencia (ver Anexo 4). Considere Ruiz (2015) “La validez es la veracidad

correspondiente al universo a cuantificar”.

3.5. Procedimientos

El proceso utilizado para el estudio se hizo de la siguiente manera:

- (i) Se analizaron los problemas de gestión Administrativa del director y la calidad de servicio en los establecimientos educativos públicos de grado secundario de la provincia de Andahuaylas
- (ii) Se planteó el problema en torno a las variables de investigación,
- (iii) Se analizó la metodología del estudio,
- (iv) El problema de tesis ha sido propuesto,
- (v) Se consideraron las variables independientes y dependientes,
- (vi) Se han definido objetivos generales y específicos,
- (vii) Se plantearon la hipótesis general y específicas,
- (viii) La muestra del estudio ha sido validada,
- (ix) Se emplearon técnicas e instrumentos para la recopilación de datos,
- (x) Los datos obtenidos han sido analizados.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1. Análisis estadísticos descriptiva

Como indica Aguilar (2021) “Argumenta a la parte del estudio que contiene la organización, la obtención, la presentación, además comparación y explicación de información numérica de la muestra representada en tablas y representaciones gráficas, análisis de la información recopilada a través de cálculos o aproximación de los índices estadísticos “(p. 19).

En tal sentido en el estudio se va desarrollar por medio de la elaboración de tablas como gráficos para poder demostrar resultados con mayor claridad y de conveniencia para el lector.

3.6.2. Análisis inferencial

Así como menciona Aguilar (2021) “La inferencia estadística se fundamenta en la teoría de probabilidades, se encarga de manejar la estimación y la predicción, así como de estudiar y examinar las circunstancias por lo que las inferencias son realmente válidas, mostrando el grado de confianza o de riesgo de una determinada generalización” (p.19).

3.6.3. Confiabilidad

Para Flames (2012) Alfa de Cronbach “expresa la correlación por medio de la varianza de cada ítem relacionado por las variables y la varianza de los puntajes generales, siendo la solidez interior y fiabilidad entre investigadores”, (p.30), se presenta en la siguiente fórmula.

$$\text{Alfa} = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum \text{Items}}{S^2(\text{Puntajes totales})} \right)$$

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,695	40

EL valor obtenido del alfa de Cronbach de 0.790, lo cual indica que la fiabilidad del instrumento es buena.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio respeta los derechos de dominio intelectual de los diferentes autores nacionales e internacionales asociados a las variables definidas en este estudio, se respetan al mencionarlos acorde a la normativa APA vigente.

Igualmente, se respetan las siguientes creencias éticas: Primero, la autonomía, en el que se dio la competencia de autodeterminación, la acción responsable y libre,

independiente de las condiciones externas, una forma de materializar este principio es por medio del consentimiento informado. El segundo es la beneficencia, que busca ser amable con los integrantes del estudio, propone aumentar los rendimientos y disminuir significativamente las contingencias; nuevamente, el diseño es científicamente válido, y los investigadores tienen la capacidad de realizar el estudio y fomentar la tranquilidad de los integrantes.

Posteriormente, no maleficencia, el investigador tuvo como obligación no provocar ningún mal a los integrantes; en la que se pudo precaver alguna condición que influya desfavorablemente a las otras personas; del mismo modo, buscó incrementar los beneficios. Y, justicia donde se vinculó de primera mano a los principios de exclusión e inclusión al instante de elegir la muestra; dado que la elección de los integrantes fue igualitaria en brindar las mismas probabilidades de riesgo o beneficio, se consideró a las personas del estudio resguardando su credibilidad de información.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1.

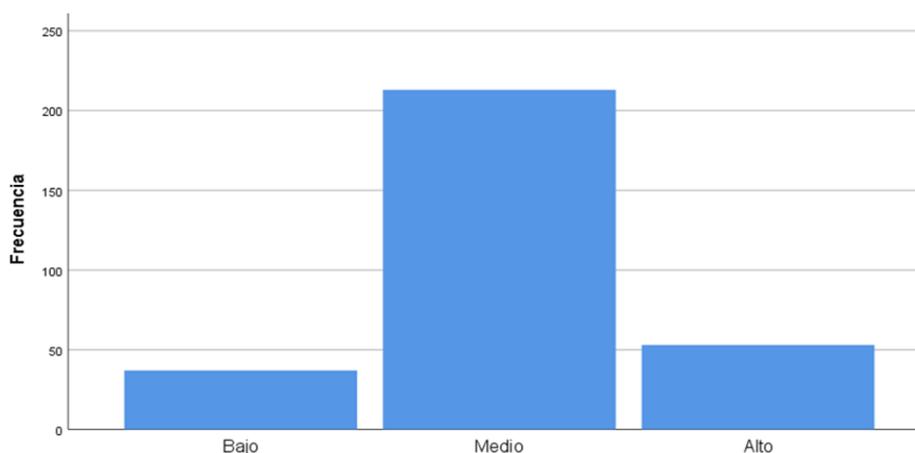
Niveles de la variable gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	37	12,2	12,2	12,2
Medio	213	70,3	70,3	82,5
Alto	53	17,5	17,5	100,0
Total	303	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Figura 1.

Niveles de la variable gestión administrativa



Fuente: elaboración propia.

En la tabla 1 y figura 2 se logra percibir que 70,3% de los docentes tienen en cuenta que la gestión administrativa es relevante en un grado medio y el 17,5% considera en un nivel elevado mientras que 12,2% lo considera en un nivel bajo.

Tabla 2.

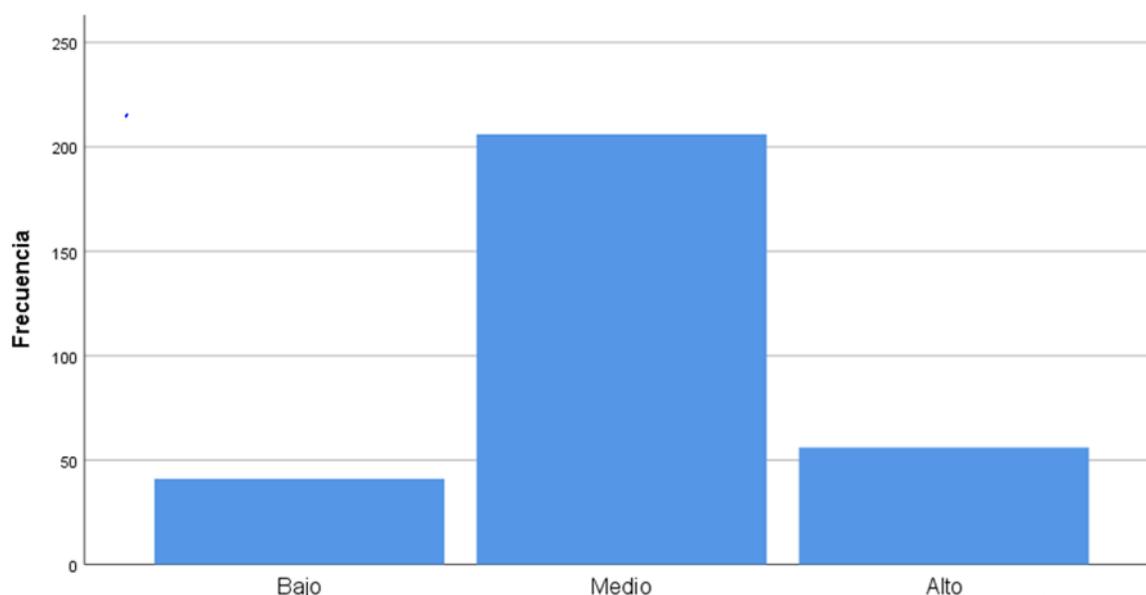
Niveles de la variable calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Bajo	41	13,5	13,5	13,5
Medio	206	68,0	68,0	81,5
Alto	56	18,5	18,5	100,0
Total	303	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Figura 2.

Niveles de la variable calidad de servicio



Fuente: elaboración propia.

En la tabla 2 y figura 3 se puede percibir que 68,3% de los docentes tienen en cuenta que la calidad de servicio es relevante en un grado medio y el 18,5% considera en un nivel alto mientras que 13,5% lo considera en un nivel bajo.

Tabla 3.

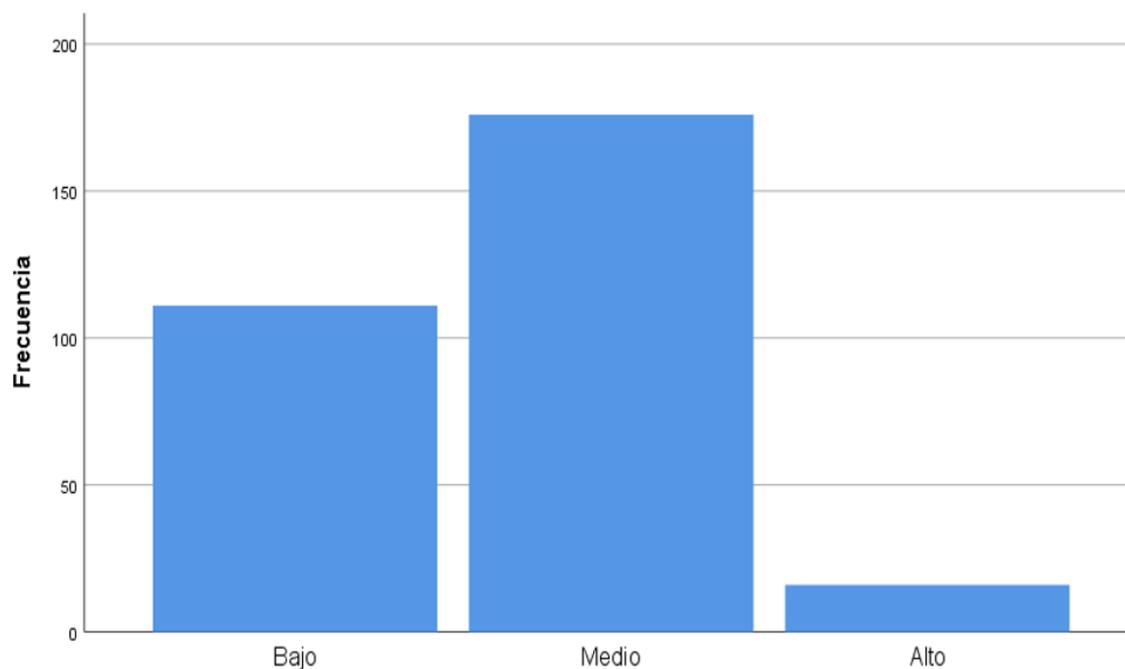
**Niveles de la dimensión planeación en la gestión
administrativa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	111	36,6	36,6	36,6
	Medio	176	58,1	58,1	94,7
	Alto	16	5,3	5,3	100,0
	Total	303	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Figura 3.

Niveles de la dimensión planeación en la gestión administrativa



Fuente: elaboración propia.

En la tabla 3 y figura 4 se puede percibir que 58,1% de los docentes tienen en cuenta que la dimensión planeación en la gestión administrativa es relevante en un nivel

medio y el 5,3% analiza en un nivel elevado mientras que 36,6% lo considera en un nivel bajo.

Tabla 4.

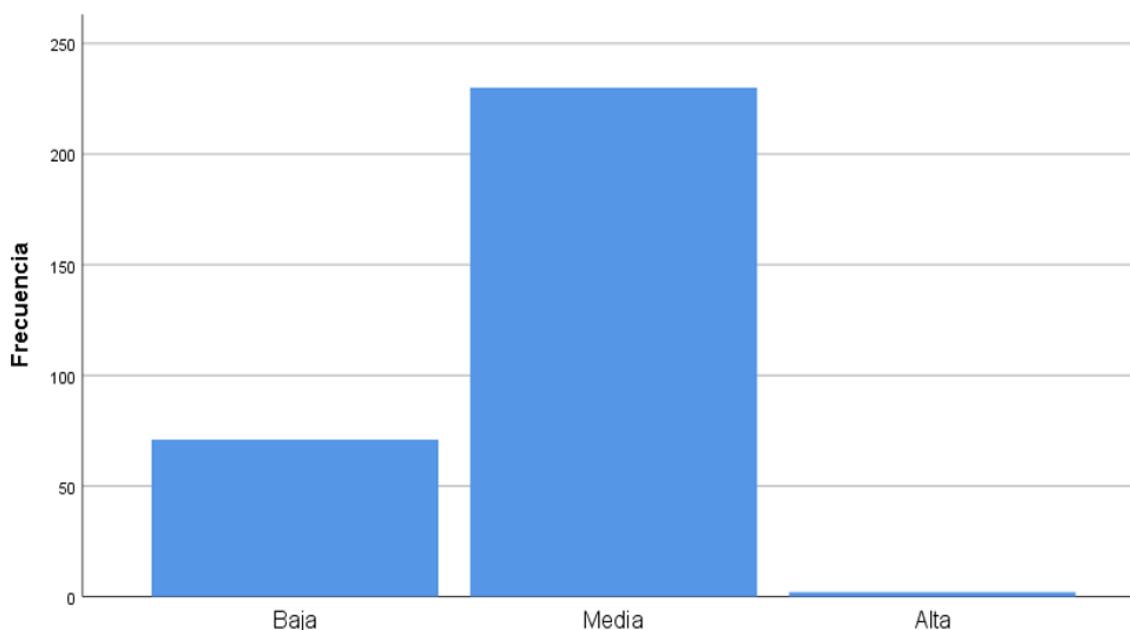
Niveles de la dimensión organización en la gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	71	23,4	23,4	23,4
	Media	230	75,9	75,9	99,3
	Alta	2	0,7	0,7	100,0
	Total	303	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Figura 4.

Niveles de la dimensión organización en la gestión administrativa



Fuente: elaboración propia.

En la tabla 4 y figura 5 se puede percibir que 75,9% de los docentes tienen en cuenta que la dimensión organización en la gestión administrativa es importante en un nivel medio y el 0,7% considera en un nivel elevado mientras que 23,4% lo considera en un nivel bajo.

Tabla 5.

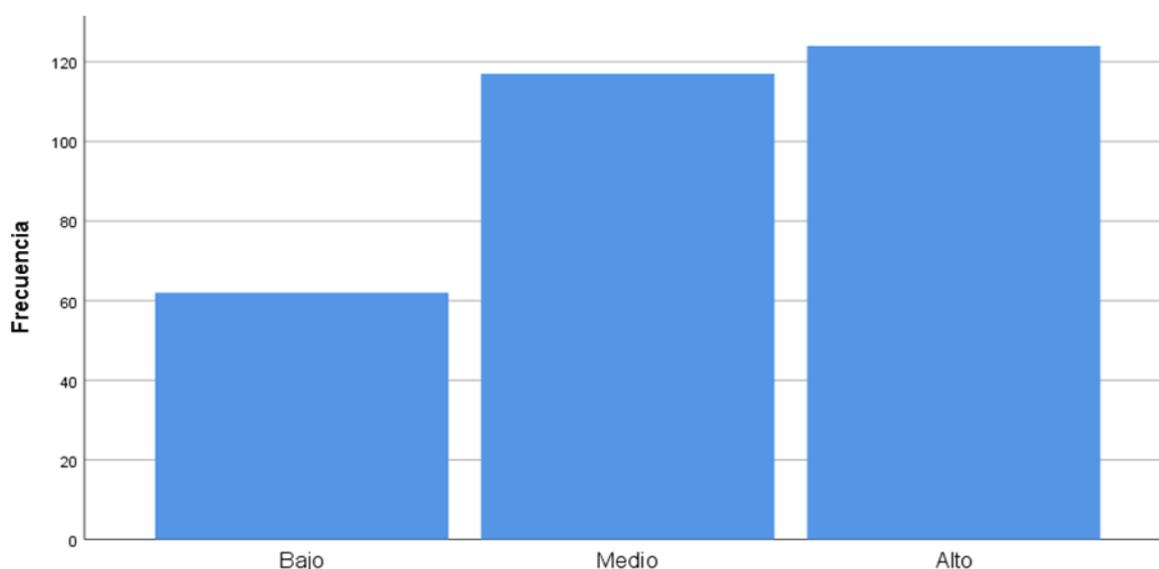
Niveles de la dimensión trabajo en equipo en la gestión administrativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	62	20,5	20,5	20,5
	Medio	117	38,6	38,6	59,1
	Alto	124	40,9	40,9	100,0
	Total	303	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Figura 5.

Niveles de la dimensión trabajo en equipo en la gestión administrativa.



Fuente: elaboración propia.

En la tabla 5 y figura 6 se puede percibir que 40,9% de los docentes tienen en cuenta que la la dimensión trabajo en equipo en la gestión administrativa es importante en un nivel elevado y el 38,6% considera en un nivel medio mientras que 20,5% lo considera en un nivel bajo.

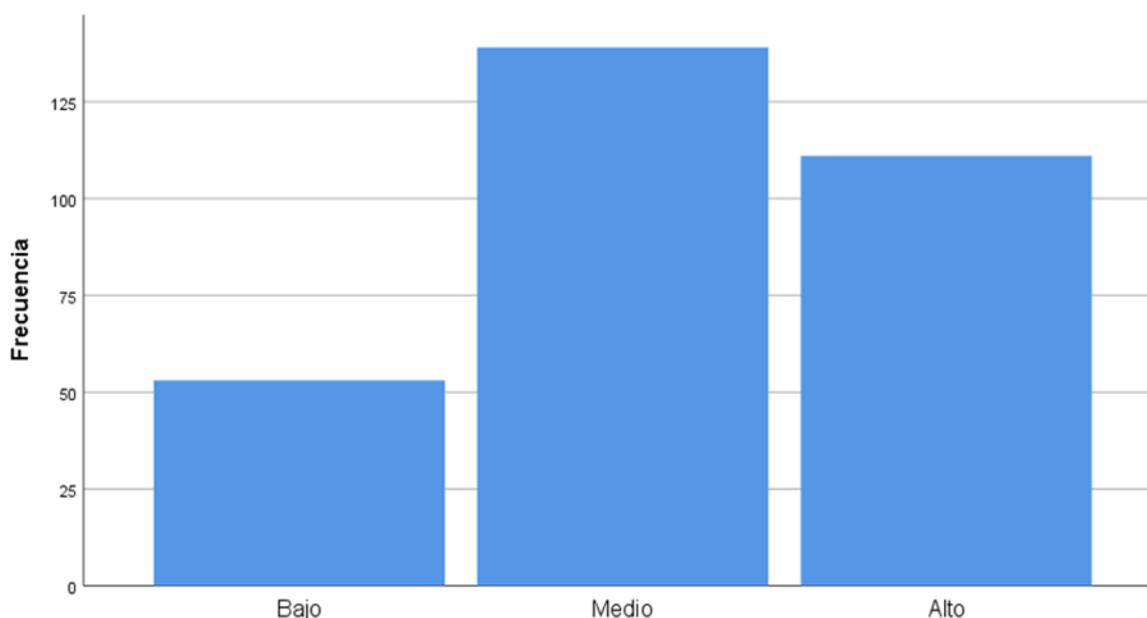
Tabla 6.
Niveles de la dimensión dirección en la gestión administrativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	53	17,5	17,5	17,5
	Medio	139	45,9	45,9	63,4
	Alto	111	36,6	36,6	100,0
	Total	303	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Figura 6.

Niveles de la dimensión dirección en la gestión administrativa.



Fuente: elaboración propia.

En la tabla 6 y figura 7 se puede percibir que 45,9% de los docentes tienen en cuenta que la dimensión dirección en la gestión administrativa es importante en un grado medio y el 36,6% se analiza en un nivel elevado mientras que 17,5% lo considera en un nivel bajo.

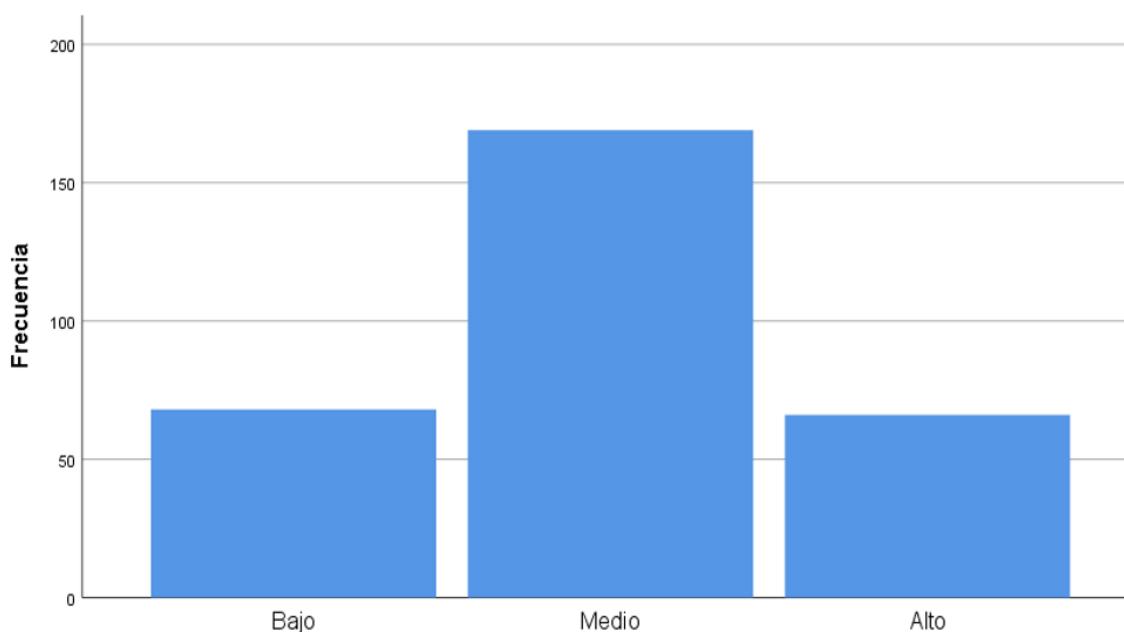
Tabla 7.
Niveles de la dimensión control en la gestión administrativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	68	22,4	22,4	22,4
	Medio	169	55,8	55,8	78,2
	Alto	66	21,8	21,8	100,0
	Total	303	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Figura 7.

Niveles de la dimensión control en la gestión administrativa.



Fuente: elaboración propia.

En la tabla 7 y figura 8 se puede percibir que 55,8% de los docentes tienen en cuenta que la dimensión control en la gestión administrativa es relevante en un grado medio y el 21,8% considera en un nivel elevado mientras que 22,4% lo considera en un nivel bajo.

Tabla 8.

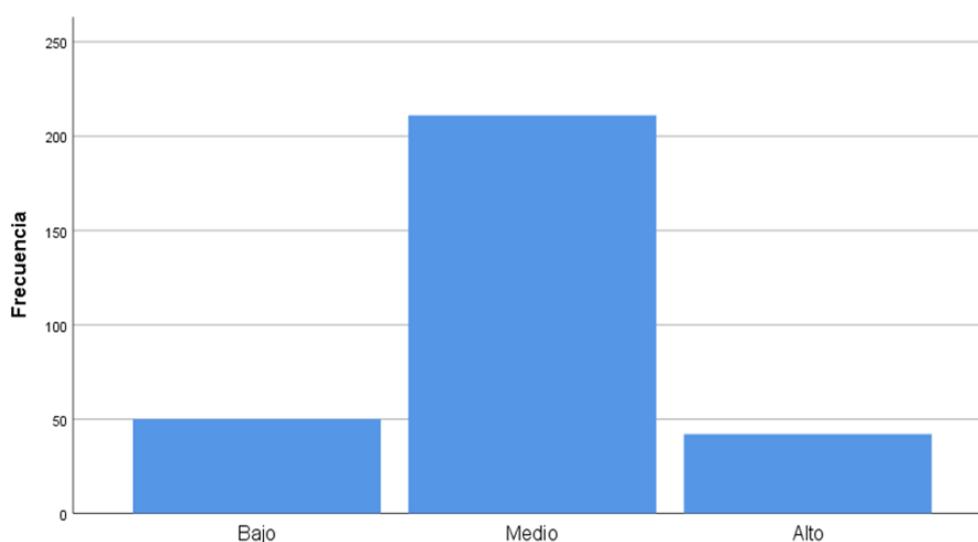
Niveles de la dimensión liderazgo de la calidad de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	50	16,5	16,5	16,5
	Medio	211	69,6	69,6	86,1
	Alto	42	13,9	13,9	100,0
	Total	303	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Figura 8.

Niveles de la dimensión liderazgo de la calidad de servicio.



Fuente: elaboración propia.

En la tabla 8 y figura 9 se puede percibir que 69,6% de los docentes tienen en cuenta que la dimensión liderazgo de la calidad de servicio es importante en un grado medio y el 13,9% considera en un nivel elevado mientras que 16,5% lo considera en un nivel bajo.

Tabla 9.

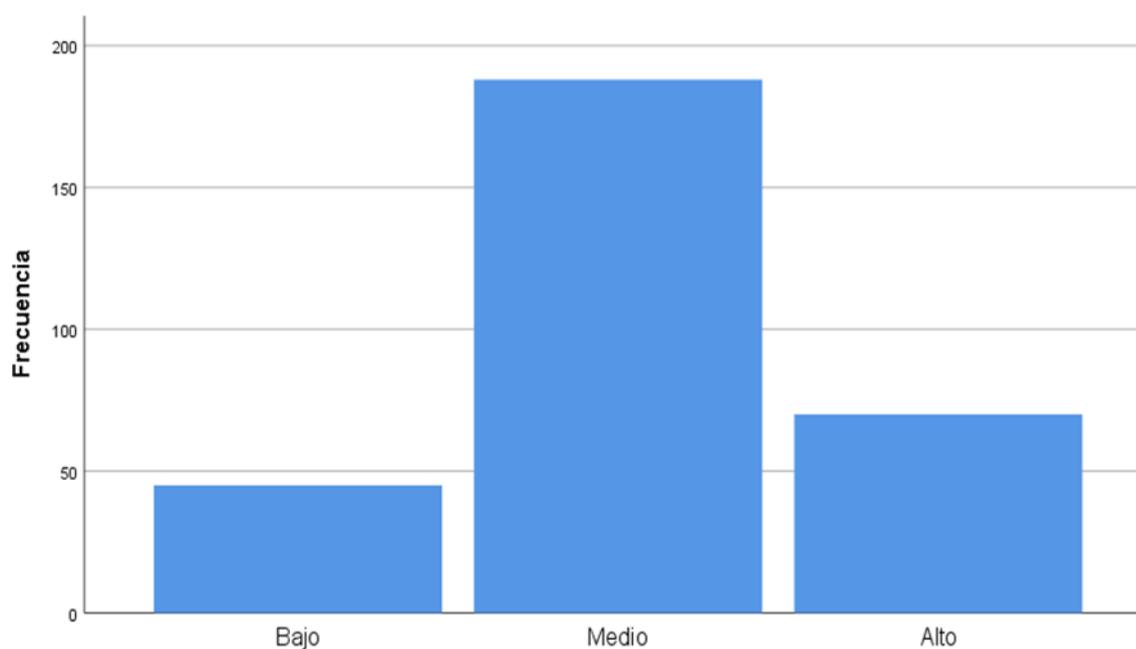
Niveles de la dimensión resultado del servicio de la calidad de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	45	14,9	14,9	14,9
	Medio	188	62,0	62,0	76,9
	Alto	70	23,1	23,1	100,0
	Total	303	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Figura 9.

Niveles de la dimensión resultado del servicio de la calidad de servicio



Fuente: elaboración propia.

En la tabla 9 y figura 10 se puede percibir que 69,6% de los docentes tienen en cuenta que la dimensión resultada del servicio de la calidad de servicio es importante en un grado medio y el 13,9% considera en un nivel elevado mientras que 16,5% lo considera en un nivel bajo.

4.2. Resultados inferenciales

Hipótesis General

H1 = La Gestión Administrativa influye significativamente en la Calidad de Servicios en las Instituciones Educativas Públicas en el nivel secundario Andahuaylas 2021.

H0 = La Gestión Administrativa no influye en la Calidad de Servicios en los Establecimientos Educativos Públicas en el nivel secundario Andahuaylas 2021.

Tabla 10.

Correlación de Rho de Spearman de las variables gestión administrativa calidad de servicio

Correlaciones		Gestión Administrativa		
		Calidad de servicio		
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,758**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	303	303
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,758**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	303	303

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

Fuente: Elaboración propia

Como el p valor de significancia es (0,00) y es menor de 0,05 se acepta la hipótesis planteada por el investigador donde la Gestión Administrativa influye significativamente en la Calidad de Servicios en los Establecimientos Educativos Públicas en el nivel secundario Andahuaylas 2021 y por ende no se acepta la hipótesis nula H0. Asimismo, logramos afirmar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es positivo es decir se trata de variables directamente proporcional y el valor obtenido es de 0,758 el mismo que se considera una correlación positiva alta.

Hipótesis Específica 1:

H1: El planeamiento de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio en los Establecimientos Educativos del nivel secundario Andahuaylas 2021.

H0: El planeamiento de la gestión administrativa no influye en la calidad de servicio en los Establecimientos Educativos del nivel secundario

Tabla 11.

**Correlación de Rho de Spearman de la dimensión
planeamiento en la gestión administrativa y la calidad de
servicio**

Correlaciones		Planeamiento de	
		la Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de	Planeamiento de la	1,000	,620**
Spearman	gestión		
	administrativa	.	,000
	N	303	303

Calidad de servicio	Coeficiente de	,620**	1,000
	correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	303	303

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

Fuente: Elaboración propia

Como el p valor de significancia es (0,00) y es inferior de 0,05 se acepta la hipótesis propuesta por el investigador donde el planeamiento de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio en los establecimientos educativos de grado secundario Andahuaylas 2021 y en consecuencia no se acepta la hipótesis nula H0. Así mismo se afirma que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es positivo es decir se trata de variables directamente proporcional y el valor obtenido es de 0,620 el mismo que se considera una correlación positiva moderada.

Hipótesis Especifica 2:

H1: La organización influye de forma significativa en la calidad de servicio en los Establecimientos Educativos del nivel secundario en la provincia de Andahuaylas 2021.

H0: La organización no influye en la calidad de servicio en los Establecimientos Educativos del nivel secundario.

Tabla 12.

**Correlación de Rho de Spearman de la dimensión
Organización de la gestión administrativa y la calidad de
servicio**

Correlaciones		Organización de la Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de	Organización de	Coeficiente de correlación	1,000
Spearm	la gestión	Sig. (bilateral)	,637**
an	administrativa	N	303
		Coeficiente de correlación	,637**
	Calidad de	Sig. (bilateral)	,000
	servicio	N	303

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

Fuente: Elaboración propia

Como el p valor de significancia es (0,00) y es inferior de 0,05 se acepta la hipótesis propuesta por el investigador donde la organización influye de manera significativa en la calidad de servicio en los establecimientos educativos del nivel secundario en la provincia de Andahuaylas 2021 y se delimita la hipótesis nula H0. Así mismo se logra afirmar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es positivo es decir se trata de variables directamente proporcional y el valor obtenido es de 0,637 el mismo que se considera una correlación positiva moderada.

Hipótesis Específica 3:

H1: La dirección de la gestión administrativa influye de manera significativa en la

calidad de servicio en los Establecimientos Educativos del nivel secundario Andahuaylas 2021.

H0: La dirección de la gestión administrativa no influye en la calidad de servicio en los Establecimientos Educativos del nivel secundario Andahuaylas 2021.

Tabla 13.

Correlación de Rho de Spearman de la dimensión dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio

Correlaciones		Dirección de la gestión administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dirección de la gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,536**
		N	,000
			303
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,536**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			303

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

Fuente de elaboración propia

Como el p valor de significancia es (0,00) y inferior de 0,05 se acepta la hipótesis propuesta por el investigador donde la dirección de la gestión administrativa influye de forma significativa en la calidad de servicio en los establecimientos educativos del nivel secundario Andahuaylas 2021 y se delimita la hipótesis nula H0. Así mismo se logra afirmar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es positivo es decir se trata de variables directamente proporcional y el valor obtenido es de 0,536 el mismo que se considera una correlación positiva moderada.

Hipótesis Específica 4:

Hi: El trabajo en equipo influye de manera significativa en la calidad de servicio en los Establecimientos Educativos del nivel secundario Andahuaylas 2021.

Ho: El trabajo en equipo no influye en la calidad de servicio en los Establecimientos Educativos del nivel secundario Andahuaylas 2021.

Tabla 14.

Correlación de Rho de Spearman de la dimensión trabajo en equipo de la gestión administrativa y la calidad de servicio

Correlaciones			Trabajo en Equipo	Calidad de Servicio
Rho de	Trabajo en	Coefficiente de correlación	1,000	,578**
Spearman	Equipo de la	Sig. (bilateral)	.	,000
	Gestión	N	303	303
	Administrativa			
	Calidad de	Coefficiente de correlación	,578**	1,000
	servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	303	303

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

Fuente de elaboración propia

Como el p valor de significancia es (0,00) y es inferior de 0,05 se acepta la hipótesis planteada por el investigador donde el trabajo en equipo influye de forma significativa en la calidad de servicio en los establecimientos educativos del nivel secundario Andahuaylas 2021.y se delimita la hipótesis nula H0. Así mismo se logra afirmar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es positivo es decir se trata de variables directamente proporcional y el valor obtenido es de 578 el mismo que se considera una correlación positiva moderada

Hipótesis Específica 5:

Hi: El control influye de manera significativa en la calidad de servicio en los Establecimientos Educativos del nivel secundario Andahuaylas 2021.

Ho: El control no influye en la calidad de servicio en los Establecimientos Educativos del nivel secundario Andahuaylas 2021.

Tabla 15.

Correlación de Rho de Spearman de la dimensión trabajo en equipo de la gestión administrativa y la calidad de servicio

Correlaciones		Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control de la gestión administrativa	1,000	,438**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	303	303
	Calidad de servicio	,438**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	303	303

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

Fuente: Elaboración propia

Como el p valor de significancia es (0,00) y es inferior de 0,05 se acepta la hipótesis planteada por el investigador donde el control influye de manera significativa en la calidad de servicio en los establecimientos educativos del nivel secundario Andahuaylas 2021.y se delimita la hipótesis nula H0. Así mismo se logra afirmar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es positivo es decir se trata de variables directamente proporcional y el valor obtenido es de 438 el mismo que se considera una correlación positiva débil.

V. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta los resultados adquiridos, se continuo a realizar un estudio de debate de la hipótesis, las cuales se precisan a continuación:

Hipótesis general: La Gestión Administrativa si influye significativamente en la Calidad de Servicios en las Instituciones Educativas Públicas en el nivel secundario Andahuaylas 2021.

Teniendo en cuenta hipótesis general sobre la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicios de los directores de los establecimientos educativos públicas del nivel secundario Andahuaylas 2021, los resultados obtenidos según San Martín (2019), en su artículo el objetivo fue establecer la asociación de la Gestión Administrativa en los procesos de calidad. La investigación fue básica sustantiva, de diseño transversal explicativo, con enfoque cuantitativo. La muestra de investigación estuvo constituida por ochenta (80) maestros. Se obtuvo que el 70% de los encuestados desarrollaron competencias administrativas y el 85% perciben que existe una gestión de buena calidad, llegando a la conclusión se observa una óptima gestión y de calidad en las instituciones educativas (p. 153).

El estudio fue Investigación tipo enfoque cuantitativa, de método correlacional y diseño no empírico. La población está conformada por 1400 docentes y una muestra de 303 personal docente. Para la recopilación de información se empleó un cuestionario, ratificado por el juicio de expertos y el estadístico de Alfa de Cronbach con 0,790. Los resultados revelaron que el (64.69%) de docentes encuestados presentan un grado alto, además de nivel alto (55.12%) en relación con la variable Calidad de servicio. Finalizando la variable Gestión Administrativa del director está asociada directa y significativamente con la variable Calidad de Servicio, de acuerdo con la correlación de Spearman de 0.790.

Considerando la hipótesis general también se verificó que existe una alta influencia en la gestión para una adecuada calidad de servicios.

Esta incidencia demuestra que se necesita una adecuada gestión administrativa por parte del director para que dentro de la institución educativa exista una adecuada calidad de servicios hacia las personas usuarias. Estos hallazgos relacionados con la capacitación son directamente consistentes en línea con Chiavenato (2011), quien afirma que estos sistemas construyen competencias, extienden conocimientos, ideas y optimizan distintos desarrollos administrativos y operativos para incidir en el progreso de la productividad.

Al mismo tiempo, la ISO 9001:2015 precisa que la administración de la calidad como los componentes que compromete tener una empresa para contar con un procedimiento eficaz que le admita gestionar y aumentar los atributos de sus productos o servicios. Estas dos explicaciones establecen notoriamente que la gestión de la calidad es una tarea completamente táctica que debe involucrar a todos los niveles organizacionales para lograr los resultados deseados. Esta norma, a su vez, pretende proporcionar la optimización de los métodos de administración de la calidad en armonía con las exigencias del cliente, y así promover normas para la introducción de sistemas administrativos de la calidad que aporten beneficio a todos los implicados. Por ello, Alisic (2009) afirma que “una organización que logra un éxito consolidado es apto de colaborar con todos los interesados y satisfacer sus necesidades y expectativas”.

Hipótesis específica 1: El planeamiento de la gestión administrativa si influye en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021.

Para el estudio realizado, el resultado se tiene similitud con lo que refiere Yan y Yang (2021), que menciona que una visión futura del plan implica la construcción de nuevos modelos sobre el cultivo de talentos, el servicio educativo y la gobernanza educativa. Asimismo, Según (CALIDAD, 2020) . “La planificación de la calidad es el desarrollo de garantizar que estos productos, servicios y desarrollo interno satisface con las perspectivas del cliente. La planificación de la calidad genera una perspectiva estructurada y participativa para la organización de nuevos productos, procesos y servicios. Integre e involucre a los equipos para tomar una decisión significativa en el progreso y la entrega para que todos puedan participar juntos como una amplia agrupación en lugar de un grupo de especialistas individuales”.

Según MINEDU (2009) indica que “los procesos de planificación, desarrollo, ejecución y control demarcan las funciones del proceso de gestión, el cual también tiene una orientación identificar necesidades, determinar tiempos, establecer objetivos, instaurar labores y responsabilidades, además apreciar medios necesarios y actuaciones de estimación y seguimiento. En ese sentido se puede decir que la administración escolar no se resume a las funciones del director, sino que procura relacionar el trabajo colegiado del personal con dicha función”.

Hipótesis específica 2: La organización de la gestión administrativa si influye de forma significativa en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario en la provincia de Andahuaylas 2021.

En los resultados se obtuvo que se halla una correlación entre la organización administrativa y la calidad de servicio. Según MINEDU (2009), refiere que la gestión

de un establecimiento educativo: “es un grupo de actos de orientación a ser llevados a cabo de los diferentes elementos del centro educativo con el fin de concretar los objetivos del plan estratégico institucional. Es también la capacidad de planificar, organizar, y dirigir evaluando los procesos y recursos que tienen las instituciones educacionales con sus respectivos componentes y procesos”.

De igual manera, según (WIKIPEDIA, 2021) La organización escolar pretende desarrollar una hipótesis sobre la organización escolar que es objeto de su investigación. Estudia cómo deben ordenarse las partes que componen una escuela (recursos individuales, ambientales, físicos, organizativos, legislativos) para que la educación de los estudiantes funcione correctamente. Así como la gestión de los recursos escolares, la planificación de la gestión del trabajo y los recursos económicos. La organización escolar se refiere a las normas y reglamentos, los procedimientos administrativos y los sistemas de observación indispensable para su operatividad, a los que llamamos escuelas, y las disciplinas que toman a la escuela como objeto de investigación (denominadas "organizaciones escolares").

Los resultados alcanzados se relacionan con lo que sostiene Cárdenas y Jiménez (2021) en su artículo que tuvo como finalidad demostrar el grado de incidencia de la administración de los directores y la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas. Menciona que se halla una relación significativa de la variable de calidad de servicio por medio de una apropiada organización de los directivos. De igual forma para Ramírez (2012), en su estudio explica que las teorías Organizacionales y Administrativas aplicadas tienen relación proporcional de los enfoques Estratégicos y Humanistas de la Administración.

Hipótesis específica 3: La dirección de la gestión administrativa influye de manera significativa en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021.

Según (La Ley, 2020) La dirección de la calidad total comprende un grupo de hechos orientadas a programar, estructurar y observar la función de calidad en una empresa. Sería la manera en que la dirección organiza el porvenir, implementa los sistemas y monitorea los resultados de la función de calidad para la mejora continua. Asimismo, para Blejmar (2015), menciona la dirección de la gestión administrativa como las competencias que mantiene la sociedad estudiantil para programar, orientar y estimar los procesos de una institución. En este sentido para Ruiz (2016), realizó un estudio de tipo cualitativa y descriptiva. Concluyó que la calidad en gestión de las destrezas de la plana docente depende de la gestión de un modelo educativo que ha sido establecido por los representantes del contexto educativo cuyo objetivo esta centralizado en el desarrollo de enseñanza y aprendizaje.

Hipótesis específica 4: El trabajo en equipo si influye de manera significativa en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021.

Según Romero (2016), en su estudio el objetivo general fue el Diseño de una Táctica de un plan para el progreso de la Gestión Administrativa. La metodología empleada fue un diagnóstico situacional. Se concluyó que se debe emplear una buena comunicación en equipo para un buen manejo administrativo. De la misma manera según los autores (Gavil et al. 2018) en su análisis trazaron como objetivo general “planificar de manera efectiva las funciones de corto, mediano y largo plazo que generen rentabilidades tanto operativas y económicas” (pag.11). la metodología utilizada consistió en un estudio cuali- cuantitativo en la gestión administrativa. Los

autores concluyeron que la gestión administrativa es dominante en aspectos como el crecimiento estable en benéfico de sus stakeholder, es decir, se refiere a todos los individuos u organizaciones que se vinculan con las actividades y resoluciones de la institución educativa. Además, que el acuerdo de todos los integrantes de la institución genera calidad de gestión educativa. Por otra parte, estos resultados no se logran contrastar con lo que indica el científico Boihaki (2020), en su artículo menciona como objetivo describir la relación de la responsabilidad de la gestión y la eficacia del sistema de garantía de excelencia. Se concluyó que el sistema de calidad no predomina en la responsabilidad de la administración del equipo.

Hipótesis específica 5: El control influye de manera significativa en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021.

De acuerdo a (Alvarez, 2020) El control en el proceso de gestión es la evaluación y cálculo del rendimiento del programa con el fin de encontrar y pronosticar variantes para delimitar las acciones de correcciones primordiales. Permite que las funciones y procesos de la empresa operen de la mejor forma posible y solucionen los problemas cuando estos se muestren, y profundicen la forma de ejecutar estos procesos para futuras mejorías.

Las organizaciones deben mantener un control administrativo para consolidar su buen manejo y eficacia. El logro de este propósito les admitirá crecer las utilidades, disminuir los gastos y ofrecer a los clientes excelentes productos o servicios.

Existen tres tipos de controles administrativos: los controles preventivos, que se realizan antes de realizar cualquier acción y cuya función es garantizar que se puedan realizar sin ningún riesgo, deben verificar que se dispone de todos los recursos necesarios, teniendo en cuenta los costos que se deben soportar, control de

conurrencia, realizado durante el proceso, cuya función es verificar si se realizan de forma ideal, asegurando que no se involucre la calidad o la seguridad, y finalmente la verificación de seguimiento, una vez terminado el proceso o actividad. completado, obtener datos sobre su rendimiento y los posibles progresos que se pueden poner en marcha.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que la gestión Administrativa influye significativamente en la calidad de servicios de los directores de las instituciones educativas públicas del nivel secundario Andahuaylas 2021. Acorde a la hipótesis general los resultados reflejaron que existe un alto suceso significativo según el modelo de la prueba de Rho Spearman con un valor de 0,758 una significancia de 0,000 es decir es menor al 0.05.

Segunda: Se determinó que el proceso de planeación administrativa influye significativamente en la calidad de servicio de los directores de las instituciones educativas publicas Andahuaylas 2021. Conforme a la hipótesis específica 1, los resultados inferenciales nos revelaron que se encuentra una prominente influencia. A mismo se afirma que el coeficiente de correlacion Rho Spearman es positivo es decir se trata de variables directamente proporcional y con un valor obtenido de 0,620 el mismo que se considera una correlacion positiva moderada con un valor de significancia de 0.000 y es inferior de 0.05.

Tercero: Se determinó que la organización administrativa dentro de las instituciones educativas del nivel secundario, de habilidades y liderazgo repercute significativamente en la calidad de servicios de los directores de las instituciones Educativas publicas Andahuaylas 2021. Acorde a la hipótesis específica 2 los resultados inferenciales revelaron que hay unos elevados sucesos significativos de acuerdo al modelo e Rho Spearman con un valor de 0,620 el mismo que se considera una correlación positiva moderada, con un valor de significancia de 0.000 es decir menor al 0.05.

Cuarto: Se determinó que la dirección administrativa influye significativamente en la calidad de servicios de los directores de las instituciones educativas publicas Andahuaylas 2021.con un valor obtenido de 0,536 con una significancia de 0.000 inferior al 0.05.

Quinto: Se determinó que el control administrativo y el trabajo en equipo influye significativamente en la calidad de servicios de los directores de las instituciones educativas publicas Andahuaylas 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primera.: Debido a la relevancia de la gestión Administrativa y su influencia en la calidad de servicios de los directores, es indispensable contar con el conocimiento en gestión pública, para ello se debe proponer en el presupuesto anual superiores gastos en capacitaciones exclusivas a directores de las instituciones educativas públicas de grado secundario, siendo el objetivo mejorar la calidad de servicios para proporcionar una educación de calidad.

Segunda: Recomendar a la UGEL Andahuaylas y los jefes de área del sector educación, promover y promover una cultura de información por medio de los mecanismos digitales en relación a la normativa educativa y desarrollo de los servicios que brindan los directores, como elemento de la actualización y modernización del estado, en temas de gestión Administrativa.

Tercera: Se sugiere al área de Recursos Humanos evaluar periódicamente al personal directivo de todos los establecimientos educativos públicas del grado secundario de la educación básica, sobre las normas y procedimientos que ben brindar en los colegios públicos, con el propósito de que comprueben sus conocimientos y que se efectúe la reforma de estado sosteniendo un personal inmensamente competente para el cargo.

Cuarta: Se propone a la UGEL Andahuaylas que mediante su oficina de Recursos Humanos llevar a cabo seminarios de trabajo en equipo abocado a directores, con el objetivo de progresar su calidad de servicio y aumentar el crecimiento de aptitudes y criterios para el buen manejo administrativo de una institución educativa pública.

Quinta: Se propone a las UGEL- Andahuaylas retribuir mediante reconocimientos a los mejores directores por su colaboración activa donde demuestre eficacia eficiencia, capacidad, liderazgo, trabajo en equipo dirigiendo los establecimientos educativos públicas, con el propósito de motivar su entusiasmo en el trabajo encomendado a su cargo, como parte de disponer una cultura de servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- Agliberto, C. L. (2015). *Gestión Administrativa Y Clima Organizacional Del Personal Administrativo De La Institución Educativa Particular Marco Polo Del Distrito De Villa María Del Triunfo En El Año 2014*". Universidad Inca Garcilaso De La Vega, 1-152.
- Aguilar, I. J. (2021). *Estadística descriptiva regresión y probabilidad con aplicaciones*.
Bogota: edu. Ediciones de la U.
- Alvarado, L. E., Morales, R. D., & Aguayo Téllez, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la educación superior.*, 45(180), 55-74.
- Alvarado, O. (2006). *Gestión Educativa: Enfoques y Procesos: Lima: Fondo de Desarrollo*. Lima, Perú: Editorial Universidad de Lima.
- Anchelia, V., G., Inga, M., A., Olivares, P, R., L., F. J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9(SPE1), 899.
- Beorlegui, C. (2006). La Capacidad Lingüística del Ser Humano: Una Diferencia Cualitativa. . *THÉMATA. Revista de Filosofía.*, (37), 139-168, e-ISSN: 2253-900X. Recuperado de: <http://institucional.us.es/revistas/themata/37/11Beorlegui.pdf>. Obtenido de Recuperado de: <http://institucional.us.es/revistas/themata/37/11Beorlegui.pdf>.
- Bermeo, C. R. (2011). *alidad de las instituciones educativas: Su evaluación con fines de mejoramiento y acreditación*. Recuperado: lainfotecasantillana.com/. /Calidad-de-las-instituciones-educativasSantillana.pdf: Santillana.
- Blegmar, B. (2015). Gestionar es hacer que las cosas sucedan: competencias, actitudes y dispositivos para diseñar instituciones. *Buenos Aires: Noveduc*.
- Blejmar, B. (2015). *Gestionar es hacer que las cosas sucedan*. México: Novedades Educativas.
- Boihaki, B., Isnaini, T., Yusnidar, C., & Fuad, F. c. (2020). The Relationship

- between Management Responsibility, Service Quality Accountability, and the Effectiveness of the Quality Assurance System at Jabal Ghafur University. . *Budapest International Research and Critics in Linguistics and Education (BirLE) Journal*, 3(2), 926-932.
- Bolton, R., & Drew, J. H. (1991). A multistage model of customers' assessment of service quality and value. *Journal of Consumer*
- Campos, E. S., & Loza, C. P. (2011). *MANUAL DE GESTION ADMINISTRATIVA*. Universidad Tecnica del Norte, Ibarra.
- Cárdenas, C. C., & Jiménez, S. O. (2021). La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao. *Journal of the Academy.*, (4), 63-89.
- Castro, P. F. (2021). *Probabilidad y estadística*. Mexico: Soluciones educativa S.A.
- Changanaquí, S. M., & Huapaya, O. G. (2018). Estilos de liderazgo directivo y la calidad de gestión educativa desde la percepción docente de cuatro instituciones educativas públicas. *Estudio preliminar. IGOBERNANZA*.
- Chiavenato. (2005). *El talento humano*. Colombia: McGraw Hill.
- Connolly, M., James, C., & Fertig, M. (2019). The difference between educational management and educational leadership and the importance of educational responsibility. . *Educational Management Administration & Leadership*, 47(4), 504-519.
- Corimanya, D. G. (2020). *Gestión administrativa en las instituciones educativas en el contexto latinoamericano, en los últimos cinco años: una revisión de la literatura científica*. Universidad Privada del Norte.
- Flames, G. A. (2012). *orientacion para la presentacion de los trabajos de grado*. Caracas: UBV.
- Garvin, D. A. (1998). The processes of organization and management. . *Sloan management review.*, 39(4), 33-51. .
- Gavil, I., Esp, E., Ar, M., Gavil, I., Esp, E., Ar, M., & Observatorio., Y. R. (2018). "Impacto De La Gestión Administrativa En Las Pymes Del Ecuador". *Revista Observatorio De La Economia Latinoamericana*.
- Gavilanez, L. F. (2021). *Diseño y analisis estadisticos para experiementos agricolas*.
Diaz santos.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications.

- European Journal of marketing.*, 18(4), 36-44.
- Hernandez & Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGRAW - Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (2014) Metodología de la Investigación.: Quinta Edición. Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hernández, S. R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGRAW - Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Lovatón, S., & Ángel, J. (2019). *Satisfacción laboral de los directores de educación básica regular y la gestión administrativa de la UGEL Daniel Alcides Carrión, Yanahuanca, Pasco, 2019*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman de Valle, Lima.
- Mezher, T., Cuba, M., Calánchez, A., & Chavéz, K. (2016). La gestión educativa: proceso de transformación social. . *Educ@ción en Contexto, 2(Especial I)*., 228-243.
- MINEDU. (2009). *Innovando la gestión de las instituciones educativas*. LIMA, LMA, PERU.
- Moreira, T., Fernando, M., Galeas, M. P., Abril, E. J., & Muñoz., W. L. (2016). "Gestión Administrativa Y Su Incidencia En La Rentabilidad Y Calidad De Los Servicios A Los Usuarios De Una Institución Educativa". *Revista Ciencia E Investigación.*, 1(4):36-41.
- Núñez Lira, L. A. (2019). "Competencias Administrativas En La Calidad Del Servicio En Las Instituciones Educativas Del Nivel Inicial". . *Revista De Investigación Apuntes Universitarios* , 9(1):19-35.
- Oplatka, I. (2019). El surgimiento de la gestión educativa como campo de estudio en América Latina (The emergence of educational management as a field of study in Latin America). *Revista Eletrônica de Educação*, 13(1), 196-210.
- Pacheco, Granados, R. J., Robles, Algarín, C. A., Ospino, & Castro, A. J. (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.

- Palominos, B., Osorio, R., Quezada, L., Torres, O., & Lippi, V. (2015). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior.*, vol. VII, núm. 18, 2016, pp. 130-142.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *The Retailing Reader*, 1988, 64(1), 12-40.
- Rico, M. A. (2016). La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. *Sophia.*, 12(1), 55-70.
- Romero, A., Felisa, L., Lourdes, H., & Miguel, C. (2016). "Gestión Administrativa Apoyada En Un Modelo Educativo-Administrativo Para Las Modalidades Alternativas De Educación Educational". *Artículo Revista De Estrategias Del Desarrollo Empresarial*, 2(5):44-56.
- Romero, J. C. (2016). *Estrategia De Planificación Para Mejorar Administrativa De La Institución Educativa ' Mariscal Luzuriaga'*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Romero, R. E. (2016). *Estadística para todos; análisis de datos: estadísticas descriptiva, teoría de la probabilidad e inferencia*. Madrid: Piremide.
- Ruiz, C. L. (2016). *Gestión de la calidad del desempeño en los docentes del Área de Lenguaje del Colegio La Salle de Riobamba, durante el primer quimestre del año lectivo 2012-2013*. (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
- Salas, B. J., & Lucín, A. R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa. Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña*"., Santiago de Guayaquil.
- Sanchez&Reyes, M. C. (2002). *Metodología y diseño en la investigación científica*.
Lima: Uniersidad Ricardo Palma.
- Sanz-Blas, S. B. (2019). The sustainability of cruise tourism onshore. *The impact of crowding on visitors' satisfaction. Sustainability.*, 11(6), 1510.
- Shaturaev, J., & Bekimbetova, G. (2021). THE DIFFERENCE BETWEEN EDUCATIONAL MANAGEMENT AND EDUCATIONAL LEADERSHIP

AND THE IMPORTANCE OF EDUCATIONAL RESPONSIBILITY.
InterConf.

- Sotelo, A. J., & Figueroa, G. E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el desarrollo educativo*, 8(15), 582-609.
- S, P. E. (2015). "Gestión Educativa Y Su Relación Con La Práctica Docente En Las Instituciones Educativas Emblemáticas De La Ciudad De Puno.". *Revista Universidad Nacional Del Altiplano* , 6(2219-7168):56-64.
- Trivellas, P., & Dargenidou, D. (2009). Leadership and service quality in higher education: the case of the Technological Educational Institute of Larissa. *International Journal of Quality and Service Sciences.*, Vol. 1 No. 3, pp. 294- 310.
- Yan, S., & Yang, Y. (2021). Education informatization 2.0 in China: Motivation, framework, and vision. . *ECNU Review of Education.*, 4(2), 410-428.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.

Anexos

Anexo 1 – Operacionalización de las variables

TITULO: Gestión Administrativa del director y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Publicas nivel secundario Andahuaylas 2021.

VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión Administrativa

DEFINICIÓN CONCEPTUAL:	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Según Campos & Loza, (2011), Define a la gestión Administrativa “como la Capacidad de la Institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”, (p. 14).	La operacionalización de la variable gestión Administrativa tuvo cuatro (4) dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y control, cada uno con sus respectivos indicadores, fueron medidos mediante un cuestionario de quince (20) preguntas cerradas, con escalas tipo Likert, con opción múltiple; es decir: nunca (1), a veces (2), y siempre (3); siendo su nivel nominal y sus rangos: malo (12-27),	Nivel de participación del plan Sociabilización del plan Nivel de cooperación entre otras áreas Trabajo en equipo Nivel de motivación laboral Nivel de compromiso directivo Evaluación de resultados Retroalimentación	1-2 3-5 6-8 9-10 11-12 13-15 16-18 18-20	Ordinal escalas tipo Likert, con opción múltiple; es decir Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), de acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5); siendo su nivel nominal y sus rangos: malo (12-27), regular (28-43) y bueno (44-60).

Anexo 1– Operacionalización de las variables

TITULO: Gestión Administrativa del director y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Publicas nivel secundario Andahuaylas 2021.

VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de Servicio

DEFINICIÓN CONCEPTUAL:	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Para Bermeo, (2011) "la calidad es el conjunto de características que presenta un bien o servicio, y que le confieren la aptitud para satisfacer tanto las necesidades establecidas como las implícitas" (p.120).	En la presente investigación, la variable Calidad de Servicio tuvo dos (2) dimensiones: Liderazgo y resultado del servicio, estas fueron medidos mediante un cuestionario de quince (15) preguntas cerradas, con escalas tipo Likert o politómicos, con opción múltiple; es decir: nunca (1), a veces (2), y siempre (3) ; siendo su nivel nominal y sus rangos: malo (15-34), regular (35-54) y bueno (44-60).	<p>Cumplimiento correcto del desempeño laboral.</p> <p>Nivel de ejecución de habilidades dentro de un equipo de personas</p> <p>Porcentaje de la población con atención satisfactoria.</p> <p>Materiales educativos gestionados a lo largo del desempeño laboral</p>	<p>1-5</p> <p>6-13</p> <p>14-15</p> <p>16-20</p>	Ordinal escalas tipo Likert, con opción múltiple; es decir Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), de acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5); siendo su nivel nominal y sus rangos: malo (12- 27), regular (28-43) y bueno (44-60).

Anexo 1 - Cuestionario de las variables

VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIONES: Estimados director. El presente cuestionario es parte de una investigación para recoger información sobre la gestión administrativa de la Institución Educativa.

Debe leer cada una de las preguntas y seleccione una de las respuestas según su convicción y luego marca con un aspa (x).

ESCALA DE VALORACIÓN

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Género: Femenino () Masculino ()

Dimensión	ITEMS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D1. Gestión de planeación	1. El director orienta la planificación institucional de manera participativa considerando procesos pedagógicos, clima escolar, características de los estudiantes y su entorno; y las conduce hacia el logro de metas de aprendizaje.					
	2. El director elabora los instrumentos de gestión escolar de manera participativa a partir de las características del entorno institucional, familiar y social; estableciendo metas de aprendizaje.					
	3. El directo respeta las opiniones cuando planifican su plan de actividades.					
	4. El director Promueve la participación organizada de las familias, y otras instancias de la comunidad, para el logro de las metas de aprendizaje a partir del reconocimiento de su capital cultural.					
	5. El directo Actualizan periódicamente los procedimientos y métodos de trabajo, en la planificación de actividades					
D2 Gestión de organización	6. El director gestiona el uso óptimo de los recursos financieros en beneficio de las metas de aprendizaje, bajo un enfoque orientado a resultados.					
	7. El director realiza un organigrama que cumple la función orientadora en sus elementos integrales.					

	8. Gestiona el uso óptimo del tiempo a favor de los aprendizajes, asegurando el cumplimiento de metas y resultados en beneficio de todos los estudiantes.					
	9. El director gestiona la información que produce la escuela y la emplea como insumo en la toma de decisiones institucionales en favor de la mejora de los aprendizajes					
	10. El director gestiona mecanismos para la participación del colectivo escolar en la toma de decisiones, así como en el desarrollo de acciones para garantizar el cumplimiento de las metas de aprendizaje.					
D3 Gestión de	11. El director dirige al equipo administrativo y/o colaboradores de la institución educativa orientando su desempeño hacia el logro de los objetivos institucionales.					
	12. El director promueve estrategias de prevención y					

Dirección.	manejo de situaciones de riesgo para asegurar la integridad de los miembros de la comunidad educativa.					
	13. El director Implementa estrategias y mecanismos de transparencia y rendición de cuentas sobre la gestión escolar ante la comunidad educativa.					
	14. El director conduce de manera participativa los procesos de evaluación y mejora continua, orientándolos al logro de las metas de aprendizaje.					
	15. El director promueve oportunidades de formación continua para él y/o docentes, orientada a mejorar su desempeño en función al logro de las metas de aprendizaje.					
D4 Gestión de control	16. Te encuentras satisfecho con la evaluación de desempeño que realiza el director					
	17. El director organiza o fomenta permanentemente capacitaciones para el personal docente.					
	18. Cuando hay capacitaciones asiste el director frecuentemente.					
	19. El director se encuentra actualizado frente el uso de la tecnología de la información y comunicación.					
	20. El director realiza Retroalimentación, teniendo en cuenta los criterios en beneficio de los estudiantes.					

ESCALA VALORATIVA CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Escala general

Niveles	Puntuación
Bajo	1 al 30
Medio	31 al 65
Alto	66 al 100

Escala de dimensiones

Dimensiones	Niveles	Puntuación
Planificación	Bajo	1 al 9
	Medio	10 al 19
	Alto	20 al 30
Organización	Bajo	1 al 9
	Medio	10 al 19
	Alto	20 al 30
Dirección	Bajo	1 al 9
	Medio	10 al 19
	Alto	20 al 30
Control	Bajo	1 al 9
	Medio	10 al 19
	Alto	20 al 30

Anexo 2 - Cuestionario de las variables

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO.

Estimado director, la siguiente encuesta tiene la finalidad de conocer el nivel de Calidad de servicio de su institución, lea detenidamente cada ítem y marque (x) con sinceridad seleccionando del 1 al 5 la alternativa que crea conveniente.

Escala De Valoración

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Género: Femenino () Masculino ()

Dimensión	ITEMS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
D1. Liderazgo	1. El director mantiene un sentido de humor, aún en circunstancias extremas.					
	2. El director genera mecanismos para el trabajo colaborativo, y la reflexión sobre las prácticas pedagógicas que contribuyen a la mejora de la enseñanza y del clima escolar.					
	3. El director orienta los procesos de planificación curricular, a partir de los lineamientos del sistema curricular y en articulación a las características socioculturales del contexto					
	4. El director propicia una práctica docente basada en el aprendizaje colaborativo y por indagación a partir del conocimiento de la diversidad en el aula, garantizando su pertinencia.					
	5. El director tiene capacidad para fomentar talento					
	6. El director demuestra efectividad en liderar un cambio					
	7. El director demuestra la habilidad de persuasión frente a los demás.					
	8. El director posee pericia en liderar y construir equipos de trabajo.					
	9. El director tiene la capacidad para organizar un equipo de trabajo frente a tus colegas.					
	10. El director dentro de un equipo, conoce las funciones específicas de los miembros.					
	11. El director tiene muy en claro el logro de tus metas.					

	12. El director demuestras respeto cooperación y buen trato hacia tus miembros.					
	13. El director demuestra responsabilidad es el inicio de toda calidad de servicio.					
D2 Resultado o del servicio	14. la población está satisfecha con el servicio que brinda el director					
	15. El personal de tu institución cuenta con equipos y tecnología moderna para su labor, gestionados por el director.					
	16 El personal de tu institución cuenta con recursos y materiales suficientes para el desarrollo de sus funciones, gestionados por el director.					
	17. Las instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas, según su gestión del director.					
	18. Las áreas del servicio de la institución se encuentran limpios y en buen estado y supervisados por el director.					
	19. La infraestructura e instalaciones físicas de la Institución son adecuadas y cómodas para la atención, según gestión del director.					
	20. El director oOrienta el uso de estrategias metodológicas, uso y manejo de materiales y recursos educativos en función al logro de las metas de aprendizaje.					

ESCALA VALORATIVA CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Escala general

Niveles	Puntuación
Bajo	1 al 10
Medio	11 al 25
Alto	25 al 50

Escala de dimensiones

Dimensiones	Niveles	Puntuación
Liderazgo	Bajo	1 al 9
	Medio	10 al 19
	Alto	20 al 30
Resultado del servicio	Bajo	1 al 9
	Medio	10 al 19
	Alto	20 al 30

ANEXO 3: Cálculo del tamaño de la muestra

Para obtener la siguiente muestra de la presente investigación, se hará uso de un aplicativo desarrollado justamente para el cálculo de la muestra de una población finita. En el cual se adjunta la siguiente fotografía:

Con esta calculadora podrás cuantificar de forma rápida y efectiva el tamaño de la muestra de tu siguiente investigación. Sin duda, utilizarla te permitirá ahorrar una gran cantidad de tiempo. Así que sácale el máximo provecho y utilízala cada vez que sea necesario.

Calculadora de muestra

Nivel de Confianza: 95% 99%

Margen de Error:

Población:

Tamaño de Muestra:

De igual manera para obtener la muestra de la presente investigación se desarrolló la formula finita. Debido a que se utilizara un muestreo probabilístico aleatorio. Tienen en cuenta la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N=población (1400)

Z=1.96(95% confiabilidad)

p= proporción aproximada en la población considerada (éxito) (50%)

q= proporción de población no considerada en estudio (1-p) (fracaso) (50%)

d=error (5%)

$$n = \frac{1400 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (1400 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{1344.56}{4.4579}$$
$$n = 303$$

Anexo 3: Validez de los instrumentos

TITULO: Gestión Administrativa del director y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Publicas nivel secundario Andahuaylas 2021.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	INDICADOR 1: Nivel de participación del plan							
1	El director orienta la planificación institucional de manera participativa considerando procesos pedagógicos, clima escolar, características de los estudiantes y su entorno; y las conduce hacia el logro de metas de aprendizaje.	x		x		x		
2	El director elabora los instrumentos de gestión escolar de manera participativa a partir de las características del entorno institucional, familiar y social; estableciendo metas de aprendizaje.	x		x		x		
	INDICADOR 2: Sociabilización del plan							
3	El director respeta las opiniones cuando planifican su plan de actividades.							
4	El director promueve la participación organizada de las familias, y otras instancias de la comunidad, para el logro de las metas de aprendizaje a partir del reconocimiento de su capital cultural.	x		x		x		
5	El director actualizan periódicamente los procedimientos y métodos de trabajo, en la planificación de actividades	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	INDICADOR 1: Nivel de cooperación entre áreas							

6	El director gestiona el uso óptimo de los recursos financieros en beneficio de las metas de aprendizaje, bajo un enfoque orientado a resultados.	x		x		x		
7	El director realiza un organigrama que cumple la función orientadora en sus elementos integrales.	x		x		x		
8	El director gestiona el uso óptimo del tiempo a favor de los aprendizajes, asegurando el cumplimiento de metas y resultados en beneficio de todos los estudiantes.	x		x		x		
INDICADOR 2: Trabajo en equipo								
9	El director gestiona la información que produce la escuela y la emplea como insumo en la toma de decisiones institucionales en favor de la mejora de los aprendizajes	x		x		x		
10	El director gestiona mecanismos para la participación del colectivo escolar en la toma de decisiones, así como en el desarrollo de acciones para garantizar el cumplimiento de las metas de aprendizaje.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INDICADOR 1: Nivel de motivación laboral								
11	El director dirige al equipo administrativo y/o colaboradores de la institución educativa orientando su desempeño hacia el logro de los objetivos institucionales.	x		x		x		
12	El director promueve oportunidades de formación continua para él y/o docentes, orientada a mejorar su desempeño en función al logro de las metas de aprendizaje.	x		x		x		
INDICADOR 2: Nivel de compromiso directivo								
13	El director Implementa estrategias y mecanismos de transparencia y rendición de cuentas sobre la gestión escolar ante la comunidad educativa	x		x		x		
14	El director conduce de manera participativa los procesos de evaluación y mejora continua, orientándolos al logro de las metas de aprendizaje.	x		x		x		

15	El director promueve estrategias de prevención y manejo de situaciones de riesgo para asegurar la integridad de los miembros de la comunidad educativa	x		x		x		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

	DIMENSIÓN 4: CONTROL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	INDICADOR 1: Evaluación de resultados							
16	Te encuentras satisfecho con la evaluación de desempeño que realiza el director.	x		x		x		
17	El director organiza y fomenta permanentemente capacitaciones para el personal docente.	x		x		x		
18	Cuando hay capacitaciones el director asistes	x		x		x		
	INDICADOR 2: Retroalimentación							
19	El director se encuentran actualizado frente el uso de la tecnología de la información y comunicación.	x		x		x		
20	El director realiza retroalimentación, teniendo en cuenta los criterios en beneficio de los estudiantes	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador.

Dr. Fernando Emilio Escudero Vilchez DNI: 03695876

Especialidad del validador: Metodología de la investigación, Gestión Pública

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

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

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

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'F. Escudero Vilchez', written in a cursive style.

Dr. Fernando Emilio Escudero Vilchez Metodología de la Investigación

Anexo 3: Validez de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO							
	INDICADOR 1: Cumplimiento correcto del desempeño laboral.							
1	El director mantienes un sentido de humor, aún en circunstancias extremas.	x		x		x		
2	El director genera mecanismos para el trabajo colaborativo, y la reflexión sobre las prácticas pedagógicas que contribuyen a la mejora de la enseñanza y del clima escolar.	x		x		x		
3	El director orienta los procesos de planificación curricular, a partir de los lineamientos del sistema curricular y en articulación a las características socioculturales del contexto	x		x		x		
4	El director propicia una práctica docente basada en el aprendizaje colaborativo y por indagación a partir del conocimiento de la diversidad en el aula, garantizando su pertinencia.	x		x		x		
5	El director tiene capacidad para fomentar talento	x		x		x		
6	El director demuestra efectividad en liderar un cambio	x		x		x		
7	El director muestras la habilidad de persuasión frente a los demás.	x		x		x		
8	El director posee pericia en liderar y construir equipos de trabajo.	x		x		x		
9	9.El director tiene la capacidad para organizar un equipo de trabajo frente a tus colegas.	x		x		x		

10	Dentro de un equipo, el director conoce las funciones específicas de los miembros.	x		x		x		
11	El director tiene muy en claro el logro de metas	x		x		x		
12	El director demuestra respeto, cooperación y buen trato hacia tus miembros.	x		x		x		
13	El director tiene claro que la responsabilidad es el inicio de toda calidad de servicio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Resultado del servicio	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	INDICADOR 1: Porcentaje de la población con atención satisfactoria.							
14	la población está satisfecha con el servicio que brinda el director.	x		x		x		
15	El director de tu institución cuenta con equipos y tecnología moderna para su labor	x		x		x		
	INDICADOR 2: Materiales educativos gestionados a lo largo del desempeño laboral							
16	El director de tu institución cuenta con recursos y materiales suficientes para el desarrollo de sus funciones	x		x		x		
17	Las instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas, según la gestión del director	x		x		x		
18	Las áreas del servicio de la institución se encuentran limpias y en buen estado y supervisado por el director.	x		x		x		
19	La infraestructura e instalaciones físicas de la Institución son adecuadas y cómodas para la atención pública, según gestión del director	x		x		x		
20	El director orienta el uso de estrategias metodológicas, uso y manejo de materiales y recursos educativos en función al logro de las metas de aprendizaje.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador.

Dr. Fernando Emilio Escudero Vílchez DNI: 03695876

Especialidad del validador: Metodología de la investigación, Gestión Pública

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

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'F. Escudero Vílchez', written in a cursive style.

Dr. Fernando Emilio Escudero Vílchez Metodología de la Investigación

TITULO: Gestión Administrativa del director y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Publicas nivel secundario Andahuaylas 2021.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN							
	INDICADOR 1: Nivel de participación del plan							
1	El director orienta la planificación institucional de manera participativa considerando procesos pedagógicos, clima escolar, características de los estudiantes y su entorno; y las conduce hacia el logro de metas de aprendizaje.	x		x		x		
2	El director elabora los instrumentos de gestión escolar de manera participativa a partir de las características del entorno institucional, familiar y social; estableciendo metas de aprendizaje.	x		x		x		
	INDICADOR 2: Sociabilización del plan							
3	El director respeta las opiniones cuando planifican su plan de actividades.							
4	El director promueve la participación organizada de las familias, y otras instancias de la comunidad, para el logro de las metas de aprendizaje a partir del reconocimiento de su capital cultural.	x		x		x		
5	El director actualizan periódicamente los procedimientos y métodos de trabajo, en la planificación de actividades	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN							
	INDICADOR 1: Nivel de cooperación entre áreas							

6	El director gestiona el uso óptimo de los recursos financieros en beneficio de las metas de aprendizaje, bajo un enfoque orientado a resultados.	x		x		x		
7	El director realiza un organigrama que cumple la función orientadora en sus elementos integrales.	x		x		x		
8	El director gestiona el uso óptimo del tiempo a favor de los aprendizajes, asegurando el cumplimiento de metas y resultados en beneficio de todos los estudiantes.	x		x		x		
INDICADOR 2: Trabajo en equipo								
9	El director gestiona la información que produce la escuela y la emplea como insumo en la toma de decisiones institucionales en favor de la mejora de los aprendizajes	x		x		x		
10	El director gestiona mecanismos para la participación del colectivo escolar en la toma de decisiones, así como en el desarrollo de acciones para garantizar el cumplimiento de las metas de aprendizaje.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INDICADOR 1: Nivel de motivación laboral								
11	El director dirige al equipo administrativo y/o colaboradores de la institución educativa orientando su desempeño hacia el logro de los objetivos institucionales.	x		x		x		
12	El director promueve oportunidades de formación continua para él y/o docentes, orientada a mejorar su desempeño en función al logro de las metas de aprendizaje.	x		x		x		
INDICADOR 2: Nivel de compromiso directivo								
13	El director Implementa estrategias y mecanismos de transparencia y rendición de cuentas sobre la gestión escolar ante la comunidad educativa	x		x		x		
14	El director conduce de manera participativa los procesos de evaluación y mejora continua, orientándolos al logro de las metas de aprendizaje.	x		x		x		

15	El director promueve estrategias de prevención y manejo de situaciones de riesgo para asegurar la integridad de los miembros de la comunidad educativa	x		x		x		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

DIMENSIÓN 4: CONTROL		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INDICADOR 1: Evaluación de resultados								
16	Te encuentras satisfecho con la evaluación de desempeño que realiza el director.	x		x		x		
17	El director organiza y fomenta permanentemente capacitaciones para el personal docente.	x		x		x		
18	Cuando hay capacitaciones el director asistes	x		x		x		
INDICADOR 2: Retroalimentación								
19	El director se encuentran actualizado frente el uso de la tecnología de la información y comunicación.	x		x		x		
20	El director realiza retroalimentación, teniendo en cuenta los criterios en beneficio de los estudiantes	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador.

Magister. Marco Antonio Mondalgo Delgado DNI: 21876473

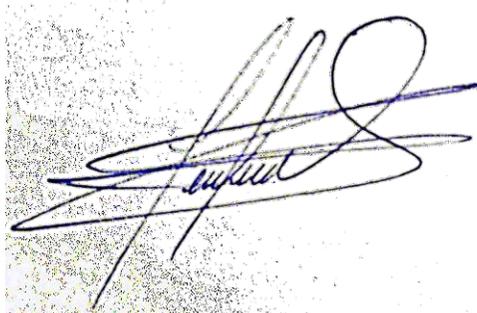
Especialidad del validador: Contador Público Colegiado - Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

constructo³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'M. A. Mondalgo', written over a light blue grid background.

Magister. Marco Antonio Mondalgo Delgado

Anexo 3: Validez de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO							
	INDICADOR 1: Cumplimiento correcto del desempeño laboral.							
1	El director mantienes un sentido de humor, aún en circunstancias extremas.	x		x		x		
2	El director genera mecanismos para el trabajo colaborativo, y la reflexión sobre las prácticas pedagógicas que contribuyen a la mejora de la enseñanza y del clima escolar.	x		x		x		
3	El director orienta los procesos de planificación curricular, a partir de los lineamientos del sistema curricular y en articulación a las características socioculturales del contexto	x		x		x		
4	El director propicia una práctica docente basada en el aprendizaje colaborativo y por indagación a partir del conocimiento de la diversidad en el aula, garantizando su pertinencia.	x		x		x		
5	El director tiene capacidad para fomentar talento	x		x		x		
6	El director demuestra efectividad en liderar un cambio	x		x		x		
7	El director muestras la habilidad de persuasión frente a los demás.	x		x		x		
8	El director posee pericia en liderar y construir equipos de trabajo.	x		x		x		
9	9.El director tiene la capacidad para organizar un equipo de trabajo frente a tus colegas.	x		x		x		

10	Dentro de un equipo, el director conoce las funciones específicas de los miembros.	x		x		x		
11	El director tiene muy en claro el logro de metas	x		x		x		
12	El director demuestra respeto, cooperación y buen trato hacia tus miembros.	x		x		x		
13	El director tiene claro que la responsabilidad es el inicio de toda calidad de servicio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Resultado del servicio	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	INDICADOR 1: Porcentaje de la población con atención satisfactoria.							
14	la población está satisfecha con el servicio que brinda el director.	x		x		x		
15	El director de tu institución cuenta con equipos y tecnología moderna para su labor	x		x		x		
	INDICADOR 2: Materiales educativos gestionados a lo largo del desempeño laboral							
16	El director de tu institución cuenta con recursos y materiales suficientes para el desarrollo de sus funciones	x		x		x		
17	Las instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas, según la gestión del director	x		x		x		
18	Las áreas del servicio de la institución se encuentran limpias y en buen estado y supervisado por el director.	x		x		x		
19	La infraestructura e instalaciones físicas de la Institución son adecuadas y cómodas para la atención pública, según gestión del director	x		x		x		
20	El director orienta el uso de estrategias metodológicas, uso y manejo de materiales y recursos educativos en función al logro de las metas de aprendizaje.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador.

Magister. Marco Antonio Mondalgo Delgado DNI: 21876473

Especialidad del validador: Contador Público Colegiado - Gestión Pública

Especialidad del validador: Contador Público Colegiado - Gestión Pública

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

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

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

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



Magister. Marco Antonio Mondalgo Delgado

TITULO: Gestión Administrativa del director y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Publicas nivel secundario Andahuaylas 2021.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN							
	INDICADOR 1: Nivel de participación del plan							
1	El director orienta la planificación institucional de manera participativa considerando procesos pedagógicos, clima escolar, características de los estudiantes y su entorno; y las conduce hacia el logro de metas de aprendizaje.	x		x		x		
2	El director elabora los instrumentos de gestión escolar de manera participativa a partir de las características del entorno institucional, familiar y social; estableciendo metas de aprendizaje.	x		x		x		
	INDICADOR 2: Sociabilización del plan							
3	El director respeta las opiniones cuando planifican su plan de actividades.							
4	El director promueve la participación organizada de las familias, y otras instancias de la comunidad, para el logro de las metas de aprendizaje a partir del reconocimiento de su capital cultural.	x		x		x		
5	El director actualizan periódicamente los procedimientos y métodos de trabajo, en la planificación de actividades	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN							
	INDICADOR 1: Nivel de cooperación entre áreas							

6	El director gestiona el uso óptimo de los recursos financieros en beneficio de las metas de aprendizaje, bajo un enfoque orientado a resultados.	x		x		x		
7	El director realiza un organigrama que cumple la función orientadora en sus elementos integrales.	x		x		x		
8	El director gestiona el uso óptimo del tiempo a favor de los aprendizajes, asegurando el cumplimiento de metas y resultados en beneficio de todos los estudiantes.	x		x		x		
INDICADOR 2: Trabajo en equipo								
9	El director gestiona la información que produce la escuela y la emplea como insumo en la toma de decisiones institucionales en favor de la mejora de los aprendizajes	x		x		x		
10	El director gestiona mecanismos para la participación del colectivo escolar en la toma de decisiones, así como en el desarrollo de acciones para garantizar el cumplimiento de las metas de aprendizaje.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INDICADOR 1: Nivel de motivación laboral								
11	El director dirige al equipo administrativo y/o colaboradores de la institución educativa orientando su desempeño hacia el logro de los objetivos institucionales.	x		x		x		
12	El director promueve oportunidades de formación continua para él y/o docentes, orientada a mejorar su desempeño en función al logro de las metas de aprendizaje.	x		x		x		
INDICADOR 2: Nivel de compromiso directivo								
13	El director Implementa estrategias y mecanismos de transparencia y rendición de cuentas sobre la gestión escolar ante la comunidad educativa	x		x		x		
14	El director conduce de manera participativa los procesos de evaluación y mejora continua, orientándolos al logro de las metas de aprendizaje.	x		x		x		

15	El director promueve estrategias de prevención y manejo de situaciones de riesgo para asegurar la integridad de los miembros de la comunidad educativa	x		x		x		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

DIMENSIÓN 4: CONTROL		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INDICADOR 1: Evaluación de resultados								
16	Te encuentras satisfecho con la evaluación de desempeño que realiza el director.	x		x		x		
17	El director organiza y fomenta permanentemente capacitaciones para el personal docente.	x		x		x		
18	Cuando hay capacitaciones el director asistes	x		x		x		
INDICADOR 2: Retroalimentación								
19	El director se encuentran actualizado frente el uso de la tecnología de la información y comunicación.	x		x		x		
20	El director realiza retroalimentación, teniendo en cuenta los criterios en beneficio de los estudiantes	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador.

Dr. Janampa Acuña Nerio DNI: 28270171

Especialidad del validador: Doctor en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

constructo³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Janampa Acuña Nerio', with a horizontal line extending to the right from the end of the signature.

Dr. Janampa Acuña Nerio

Anexo 3: Validez de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO							
	INDICADOR 1: Cumplimiento correcto del desempeño laboral.							
1	El director mantienes un sentido de humor, aún en circunstancias extremas.	x		x		x		
2	El director genera mecanismos para el trabajo colaborativo, y la reflexión sobre las prácticas pedagógicas que contribuyen a la mejora de la enseñanza y del clima escolar.	x		x		x		
3	El director orienta los procesos de planificación curricular, a partir de los lineamientos del sistema curricular y en articulación a las características socioculturales del contexto	x		x		x		
4	El director propicia una práctica docente basada en el aprendizaje colaborativo y por indagación a partir del conocimiento de la diversidad en el aula, garantizando su pertinencia.	x		x		x		
5	El director tiene capacidad para fomentar talento	x		x		x		
6	El director demuestra efectividad en liderar un cambio	x		x		x		
7	El director muestras la habilidad de persuasión frente a los demás.	x		x		x		
8	El director posee pericia en liderar y construir equipos de trabajo.	x		x		x		
9	9.El director tiene la capacidad para organizar un equipo de trabajo frente a tus colegas.	x		x		x		

10	Dentro de un equipo, el director conoce las funciones específicas de los miembros.	x		x		x		
11	El director tiene muy en claro el logro de metas	x		x		x		
12	El director demuestra respeto, cooperación y buen trato hacia tus miembros.	x		x		x		
13	El director tiene claro que la responsabilidad es el inicio de toda calidad de servicio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Resultado del servicio	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	INDICADOR 1: Porcentaje de la población con atención satisfactoria.							
14	la población está satisfecha con el servicio que brinda el director.	x		x		x		
15	El director de tu institución cuenta con equipos y tecnología moderna para su labor	x		x		x		
	INDICADOR 2: Materiales educativos gestionados a lo largo del desempeño laboral							
16	El director de tu institución cuenta con recursos y materiales suficientes para el desarrollo de sus funciones	x		x		x		
17	Las instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas, según la gestión del director	x		x		x		
18	Las áreas del servicio de la institución se encuentran limpias y en buen estado y supervisado por el director.	x		x		x		
19	La infraestructura e instalaciones físicas de la Institución son adecuadas y cómodas para la atención pública, según gestión del director	x		x		x		
20	El director orienta el uso de estrategias metodológicas, uso y manejo de materiales y recursos educativos en función al logro de las metas de aprendizaje.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador.

Dr. Janampa Acuña Nerio DNI: 28270171

Especialidad del validador: Doctor en Administración

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

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

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

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Janampa Acuña Nerio', with a horizontal line extending to the right from the end of the signature.

Dr. Janampa Acuña Nerio

ANEXO 5: AUTORIZACIÓN DE APLICAR INSTRUMENTOS

 **Gobierno Regional de Apurímac**
Dirección Regional de Educación Apurímac
Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

 **Gobierno Regional Apurímac**

Andahuaylas, 18 de julio del 2022

OFICIO MULTIPLE N° 125 -2022-ME-GRA-DREA-UGEL-A/DIR.

Señores : DIRECTORES (as) DE EDUCACIÓN SECUNARIA DE TALAVERA, ANDAHUAYLAS Y SANJERÓNIMO.

Asunto : Autoriza Realizar Encuestas para un Proyecto de Investigación

Referencia : Expediente Nro.22061510-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para expresarle un cordial saludo a nombre de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, que la señorita Yovana ALARCON MESARES estudiante de la Universidad Privada César Vallejo de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública. Solicita recopilar encuestas o algunos documentos de gestión, que servirá para su elaboración de una tesis denominada Gestión Administrativa del Director y la Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas Públicas del Nivel Secundario brindándole todas las facilidades y apoyo.

Hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi mayor consideración.

Atentamente.


Mg. Norma Purcedo Nuñez
DIRECTORA UGEL ANDAHUAYLAS

HHN/DIR.
JJTT/J-AGP.
C.C.

Jr. Alfonso Ugarte N° 460 – Andahuaylas - Apurímac – Perú Teléfono: 083-201197
Página Web: www.ugelandahuaylas.gob.pe Facebook: Ugel Andahuaylas Apurímac

 **Fuerza Regional**

ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado docente. El presente cuestionario es parte de una investigación para recoger información sobre la gestión administrativa del director y la calidad de servicios de las Instituciones Educativas, tiene por finalidad conocer la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicios en las Instituciones Educativas Públicas en el nivel secundario.

Debe leer cada una de las preguntas y seleccione una de las respuestas según su convicción, seleccionando del 1 al 5 la alternativa que crea por conveniente. Al contestar el cuestionario se está dando un consentimiento informado respecto al tratamiento con fines académicos.

Título de la investigación: Gestión Administrativa del director y la calidad de servicios en las instituciones educativas públicas nivel secundario Andahuaylas 2021.

Nombre del Investigador: Yovana Alarcón Mesares (yalarcon18gmail.com-931100833)

Propósito del Estudio: Determinar en qué manera la Gestión Administrativa del director influye en la calidad de servicios en las instituciones educativas públicas nivel secundario Andahuaylas 2021.

Beneficios por participar: La información proporcionada por su persona, será de suma importancia para mejorar los servicios que brindan los docentes del nivel secundaria en Andahuaylas 2021.

Confidencialidad: Toda información relacionada con la presente investigación está protegida y será anónima.

Participación voluntaria: Debemos de informarle que participar en esta investigación es voluntaria.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro haber leído la presente y estar de acuerdo
Andahuaylas, junio del 2022.

ANEXO 7: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Gestión Administrativa del director y la calidad de servicio en las Instituciones Educativas Publicas nivel secundario Andahuaylas 2021.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
¿Cómo influye la gestión Administrativa en la calidad de servicios en las Instituciones Educativas Públicas en el nivel secundario Andahuaylas 2021?	Determinar cómo influye la gestión Administrativa en la calidad de servicios en las Instituciones Educativas Públicas en el nivel secundario Andahuaylas 2021	<p>HI: La gestión Administrativa influye significativamente en la calidad de servicios en las Instituciones Educativas Públicas en el nivel secundario Andahuaylas 2021.</p> <p>HO: La gestión Administrativa no influye en la calidad de servicios en las Instituciones Educativas Públicas en el nivel secundario Andahuaylas 2021.</p>	VARIABLE 1: Gestión Administrativa (variable independiente) https://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2014/09/Proceso-Administrativo.pdf			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVELES
			Planeación	Nivel de participación del plan	1-2	BAJO (1 al 30)
				Sociabilización del plan	3-5	
			Organización	Nivel de cooperación entre áreas	6-8	MEDIO (31 al 65)
				Trabajo en equipo	9-10	ALTO (66 al 100)
			Dirección	Nivel de motivación laboral	11-12	
				Nivel de compromiso directivo	13-15	
			Control	Evaluación de resultados	16-18	
Retroalimentación	18-20					
Trabajo en Equipo						
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2: Calidad de servicio (variable dependiente) https://www.redalyc.org/pdf/993/99331125008.pdf			
¿Cómo influye el planeamiento de la gestión administrativa en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021?	Determinar cómo influye el planeamiento de la gestión administrativa en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario	<p>Hi: El planeamiento de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021.</p> <p>Ho: El planeamiento de</p>	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVELES

	Andahuaylas 2021.	la gestión administrativa no influye en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021.				
¿ Cómo influye la organización administrativa en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021?	Determinar cómo influye la organización en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021.	Hi: La organización influye de manera significativa en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021. Ho: La organización no influye en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021.				
¿ Cómo influye la dirección administrativa en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021?	Determinar cómo influye la dirección administrativa en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021	Hi: La dirección administrativa influye de manera significativa en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021. Ho: La dirección administrativa no influye en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021.				

<p>¿ Cómo influye el control administrativo en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021?</p>	<p>Determinar cómo influye el control administrativo en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021.</p>	<p>Hi: El control administrativo influye de manera significativa en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021. Ho: El control administrativo no influye en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021.</p>				
<p>¿ Cómo influye el trabajo administrativo en equipo en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021?</p>	<p>Determinar cómo influye el trabajo administrativo en equipo en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021</p>	<p>Hi: El trabajo administrativo en equipo influye de manera significativa en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021. Ho: El trabajo en equipo no influye en la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel secundario Andahuaylas 2021.</p>				
			<p>Liderazgo</p>	<p>Cumplimiento correcto del desempeño laboral.</p>	<p>1-5</p>	<p>BAJO (1 al 10)</p>
				<p>Nivel de ejecución de habilidades dentro de un grupo de personas.</p>	<p>6-13</p>	<p>MEDIO (11 al 25)</p>
				<p>Porcentaje de la población con atención satisfactoria.</p>	<p>14-15</p>	<p>ALTO (25 al 50)</p>

		Resultado del servicio	Materiales educativos gestionados a lo largo del desempeño laboral	16-20
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
Tipo de Investigación: Básica Alcance: Correlacional Diseño de Investigación: No experimental Enfoque: Cuantitativo	Población: 1400 docentes de las instituciones educativas del nivel secundario- Andahuaylas 2021. Muestra: Aplicando la formula finita, la muestra determinada es de 303 docentes.		Técnicas e instrumentos: Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	Descriptiva: Este tipo de medio será utilizado a obtener información mediante la encuesta, se trabajó con fórmulas de estadísticas descriptiva. Inferencial: Se ocupa de los procesos de estimación, análisis y pruebas de las hipótesis planteadas considerando a la variable independiente: Gestión administrativa y la variable dependiente: Calidad de servicio.

ANEXO 8: Tabulación de Cuestionario

	VARIABLE INDEPENDIENTE DEPENDIENTE GESTION ADMINISTRATIVA																				VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO																		
	Planeacion					Organización					Trab Ege					Direccion					Control					Liderazgo							Resultado del servicio						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39
E1	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
E2	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
E3	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	
E4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
E5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	
E6	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
E7	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	
E8	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	
E9	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	
E10	5	4	5	4	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
E11	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	
E12	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	
E13	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	
E14	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	
E15	4	4	4	2	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	
E16	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
E17	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5
E18	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	
E19	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	
E20	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	
E21	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	
E22	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	2	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
E23	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	
E24	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	
E25	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	
E26	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	
E27	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	
E28	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	
E29	2	4	5	5	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	
E30	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	
E31	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	
E32	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	4	4	5
E33	4	4	5	5	2	2	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	

E33	4	4	5	5	2	2	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
E34	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
E35	5	4	5	2	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
E36	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5		
E37	5	4	5	5	5	1	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
E38	5	4	5	5	1	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5		
E39	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5		
E40	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	2	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	2	5	5	3	4	5	4	4	4	3
E41	5	4	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
E42	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	2	4	5	4	3	5			
E43	2	4	5	5	5	5	4	3	4	2	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	2			
E44	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5			
E45	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	2	4	5	5	4	4	5	5			
E46	5	4	4	4	4	3	4	5	4	1	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	1	5	4	4	4	5	2	5	4	4	5	4	1			
E47	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5			
E48	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	2	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5		
E49	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4			
E50	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	4	4	4	2	2	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	1	4	5	5	4	5	4	5			
E51	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	3	2	4	4	4	4	4			
E52	5	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5			
E53	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4			
E54	5	4	5	2	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	2	4	4	1	4	5	4	4	5	4	5			
E55	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4			
E56	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	2	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5			
E57	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	1	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5			
E58	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4			
E59	5	4	5	5	1	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	
E60	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	1	3	4	4	5	4	5	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4			
E61	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	3	1	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5		
E62	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4		
E63	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5			
E64	5	4	1	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4		
E65	4	4	5	3	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5		
E66	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	2	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3			
E67	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5		

E68	5	4	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	1	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	
E69	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	
E70	4	4	4	1	5	5	4	4	4	5	2	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	1	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5		
E71	5	4	5	5	4	4	3	3	4	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	2	5	4	3	3	4	2	
E72	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5	
E73	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	5	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4		
E74	5	4	5	4	5	5	4	4	4	2	3	4	4	5	5	5	4	2	4	5	4	4	3	4	5	5	4	2	5	1	5	4	5	4	5	4	4	4	2		
E75	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	1	4	5	5	2	5	4	5	1	5	4	5	5	4	5	
E76	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	5	4	4	4	4	4	3	5	
E77	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	2	5	5	5	1	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	
E78	3	4	5	3	5	5	4	4	4	2	5	1	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	
E79	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4	1	5	4	4	5	3	4	2	5	
E80	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	
E81	5	4	5	2	5	5	4	5	4	4	2	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
E82	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	
E83	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
E84	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	2	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	2	5		
E85	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	1	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4
E86	5	4	5	1	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	1	5	4	5	4	4	4	4	5		
E87	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	
E88	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	
E89	5	4	5	5	5	5	4	4	4	2	3	5	4	2	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	2	
E90	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5		
E91	5	4	4	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	
E92	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	1	4	5	4	2	4	5	3	4	4	4		
E93	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	
E94	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5		
E95	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	5	1	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	
E96	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5		
E97	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4	
E98	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	1	4	4	4	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	
E99	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	
E100	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	

ANEXO 9: CONFIABILIDAD DE ALFA DE CRONBACH

VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Resumen de procesamiento de casos				
		N	%	
Casos	Válido	303	100,0	
	Excluido ^a	0	,0	
	Total	303	100,0	

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: elaboración propia

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,852	20	

Fuente: elaboración propia

En la tabla, podemos observar que el instrumento de la presente investigación tiene una alta confiabilidad en la variable gestión administrativa, como lo indica la confiabilidad de 0.852, en la variable gestión administrativa.

VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	303	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	303	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: elaboración propia.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach

N de elementos

,860

20

Fuente: Elaboración propia

En la tabla, podemos observar que el instrumento de la presente investigación tiene una alta confiabilidad en la variable de calidad de servicio, como lo indica la confiabilidad de 0.860, en la variable de calidad de servicio.

ANEXO 10: NORMALIDAD.

Prueba de normalidad de la variable independiente gestión administrativa.

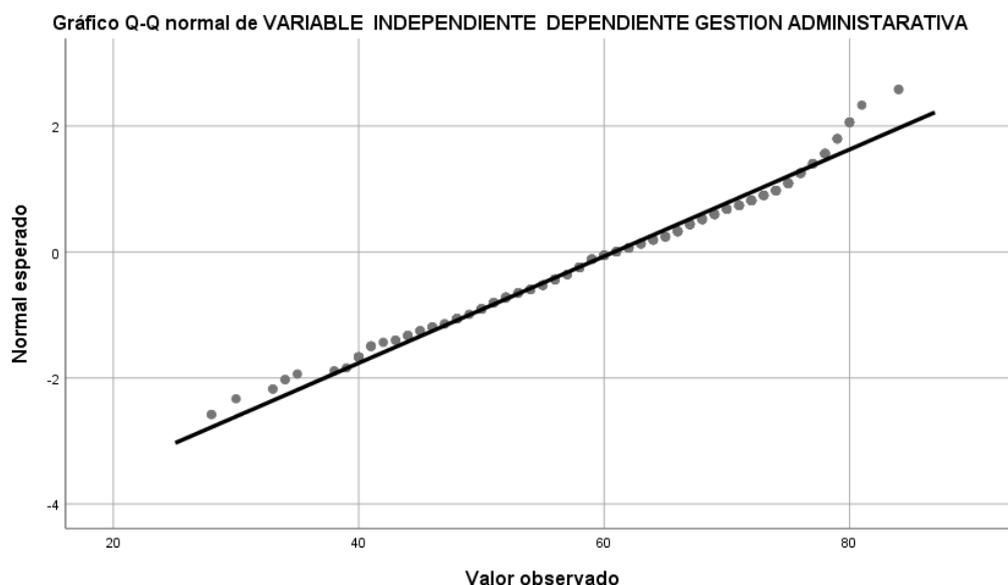
Tabla.

	Kolmogorov-Smirnova		Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION ADMINISTRATIVA	,066	303	,003	,980	303	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

Figura.



Fuente: Elaboración propia.

Observando la tabla y figura, se considera que la muestra de esta investigación es de 303 docentes de las instituciones educativas públicas de la provincia de Andahuaylas, se ha aplicado la prueba de Kolmogórov-Smirnova, indica que los valores de significancia para la variable calidad de servicio es de 0,003, lo cual indica que todos los valores son menores a $\alpha=0,05$, cuyo resultado nos define que sigue una distribución no normal, por lo tanto, se utilizara pruebas no paramétricas

Prueba de normalidad de la variable independiente calidad de servicio.

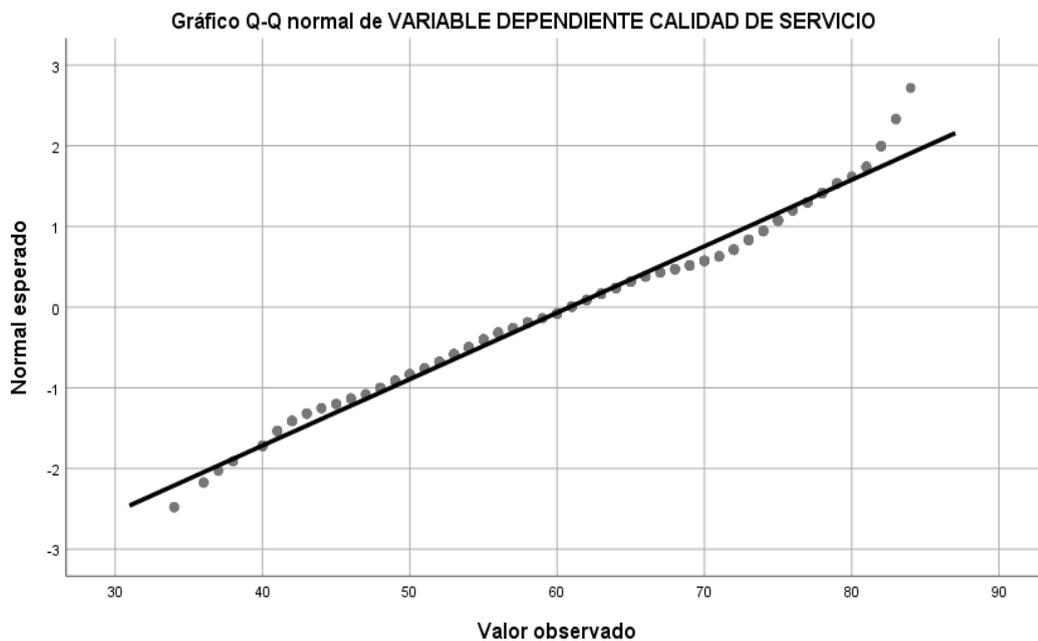
Tabla

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	,078	303	,000	,978	303	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente elaboración propia

Figura.



Observando la tabla y figura, se considera que la muestra de esta investigación es de 303 docentes de las instituciones educativas públicas de la provincia de Andahuaylas, se ha aplicado la prueba de Kolmogórov-Smirnova, indica que los valores de significancia para la variable calidad de servicio es de 0,000, lo cual indica que todos los valores son menores a $\alpha=0,05$, cuyo resultado nos define que sigue una distribución no normal, por lo tanto, se utilizara pruebas no paramétricas.

ANEXO 11: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE APLICACIÓN DE ENCUESTA





28 de junio de 2022 11:58 a. m.



28 de junio de 2022 12:50 p. m.