



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en la  
Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada Administración

**AUTORA:**

Quispe Ortiz, Keli (orcid.org/0000-0003-3689-7641)

**ASESOR:**

Dr. Chávez Vera, Kerwin Jose (0000-0003-2842-2099)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organización

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A mi familia, gracias por su apoyo incondicional durante todo este periodo. Agradezco a mi asesor por sus consejos y enseñanzas. Por último, agradezco a la Universidad César Vallejo por tenerme como alumno y por haberme brindado formación profesional.

*Bach. Quispe Ortiz, Keli*

## **Agradecimiento**

A Dios, que me dio la fuerza que necesitaba y que siempre está con nosotros, por guiar nuestros pasos y por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

*Bach. Quispe Ortiz, Keli*

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	II
Agradecimiento .....	III
Índice de contenidos .....	IV
Índice de tablas .....	V
Índice de figuras .....	VI
Resumen .....	VII
Abstract .....	VIII
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo Y Diseño De Investigación .....	13
3.1.1. Tipo De Investigación .....	13
3.1.2. Diseño De Investigación .....	13
3.2. Variables Y Operacionalización .....	14
3.3. Población, Muestra Y Muestreo .....	16
3.3.1. Población .....	16
3.3.2. Muestra .....	16
3.3.3. Muestreo .....	17
3.4. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos .....	17
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Métodos De Análisis De Datos .....	19
3.7. Aspectos Éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. Discusión .....	36
VI. CONCLUSIONES .....	41
VII. RECOMENDACIONES .....	43
Referencias .....	45
Anexos .....	49

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Dimensión: Planificación</i> .....	20
<b>Tabla 2</b> <i>Resultados de la dimensión organización</i> .....	21
<b>Tabla 3</b> <i>Resultados de la dimensión dirección</i> .....	22
<b>Tabla 4</b> <i>Resultado de la dimensión control</i> .....	23
<b>Tabla 5</b> <i>Resultado de la variable gestión administrativa</i> .....	24
<b>Tabla 6</b> <i>Resultado de la dimensión fiabilidad</i> .....	25
<b>Tabla 7</b> <i>Resultado de la dimensión capacidad de respuesta</i> .....	26
<b>Tabla 8</b> <i>Resultados de la dimensión seguridad</i> .....	27
<b>Tabla 9</b> <i>Resultados de la dimensión empatía</i> .....	28
<b>Tabla 10</b> <i>Resultados de la dimensión elementos tangibles</i> .....	29
<b>Tabla 11</b> <i>Resultados de la variable calidad de servicio educativo</i> .....	30
<b>Tabla 12</b> <i>Prueba de hipótesis general</i> .....	31
<b>Tabla 13</b> <i>Prueba de hipótesis específica 1</i> .....	32
<b>Tabla 14</b> <i>Prueba de hipótesis específica 2</i> .....	33
<b>Tabla 15</b> <i>Prueba de hipótesis específica 3</i> .....	34
<b>Tabla 16</b> <i>Prueba de hipótesis específica 4</i> .....	35

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> <i>Resultado de la dimensión planificación</i> .....	20
<b>Figura 2</b> <i>Resultados de la dimensión organización</i> .....	21
<b>Figura 3</b> <i>Resultados de la dimensión dirección</i> .....	22
<b>Figura 4</b> <i>Resultado de la dimensión control</i> .....	23
<b>Figura 5</b> <i>Resultado de la variable gestión administrativa</i> .....	24
<b>Figura 6</b> <i>Resultado de la dimensión fiabilidad</i> .....	25
<b>Figura 7</b> <i>Resultado de la dimensión capacidad de respuesta</i> .....	26
<b>Figura 8</b> <i>Resultado de la dimensión seguridad</i> .....	27
<b>Figura 9</b> <i>Resultados de la dimensión empatía</i> .....	28
<b>Figura 10</b> <i>Resultados de la dimensión elementos tangibles</i> .....	29
<b>Figura 11</b> <i>Resultados de la variable calidad de servicio educativo</i> .....	30

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022. El estudio fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de nivel correlacional, de corte transversal, la población y muestra siendo esta no probabilística, la conforman 63 colaboradores que laboran en la institución, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, dichos instrumentos fueron validados por expertos; para el procedimiento, los datos de las encuestas aplicadas fueron procesados en el programa SPSS 25, se obtuvo valores de confiabilidad, del Alfa de Cronbach, de los resultados descriptivos y correlacionales presentados en el tablas y gráficos con sus interpretaciones. Concluyendo que, la gestión administrativa tiene una relación significativa con la calidad del servicio educativo; se sugiere brindar capacitaciones a los gerentes encargados de gestionar las actividades de la entidad, se debe tener un sistema correctamente constituido, disminuir el número de alumnos por salón esto permitirá una enseñanza más particular, capacitar a los docentes en el uso de diferentes metodologías y en su formación, permitiendo así la optimización de la calidad de educación de la entidad.

**Palabras clave:** Gestión administrativa y calidad de servicio educativo.

## **Abstract**

The research aimed to determine the relationship between administrative management and the quality of educational service in the Bolivarian Educational Institution of the district of San Sebastián Cusco in 2022. The study was of applicative type, quantitative approach, non-experimental design of correlational level, cross-section, the population and shows being this non-probabilistic, it is made up of 63 collaborators who work in the institution, the technique was the survey and the instrument the questionnaire, these instruments were validated by experts; for the procedure, the data of the applied surveys were processed in the SPSS 25 program, reliability values were obtained, Cronbach's Alpha, descriptive and correlational results presented in the tables and graphs with their interpretations. Concluding that administrative management has a significant relationship with the quality of the educational service; It is suggested to provide training to the managers in charge of managing the activities of the entity, it must have a correctly constituted system, reduce the number of students per classroom this will allow a more particular teaching, train teachers in the use of different methodologies and in their training, thus allowing the optimization of the quality of education of the entity.

**Keywords:** Administrative management and quality of educational service.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en la educación es entendida como la ayuda financiera y contable sobre la ejecución de la administración de recursos, dando mayor importancia a los requerimientos contenidos en el proyecto institucional de educación (Annabi, 2017). De la misma manera, avala la disposición de los materiales físicos para el apoyo de las actividades académicas, también el alcance de equipos y materiales para el aprendizaje (Merigó, 2017). Es la administración de la infraestructura para garantizar los requerimientos de las entidades de acuerdo con el trabajo de formación, así mismo la administración de los servicios adicionales, que brindan presentaciones con el fin de apoyar al desarrollo, social, emocional y física de los estudiantes, el cual les permite facilitar los procesos de aprendizaje en el colegio. No obstante, los recursos humanos como parte de la gestión guían las políticas de ejecución del talento humano en la entidad (Pacheco et al., 2018).

A nivel internacional, en Latinoamérica el consejo directivo se encarga de la administración; el consejo académico no tiene responsabilidades administrativas. Los rectores toman decisiones sobre el estado actual de la enseñanza y ejecutan el presupuesto fijado por el consejo de administración, todo esto para lograr la calidad institucional en los colegios (Luoma, 2016). Los rectores toman decisiones sobre el estado actual de la enseñanza y ejecutan el presupuesto fijado por el consejo de administración, todo esto para lograr la calidad institucional en los colegios (Sobaih, 2017). El juicio personal es el único método utilizado para tomar decisiones a la hora de priorizar los gastos (Chen, 2016). Esta condición es cuestionada por algunos colectivos educativos, ya que, en ocasiones, las inversiones realizadas no se consideran prioritarias y sí convenientes. Dado que los rectores carecen de facultad para gestionar y tomar decisiones debido a su perfil profesional, a menudo carecen de formación administrativa, de comprensión de las metodologías y de herramientas de apoyo para tomar decisiones, los esfuerzos del Ministerio de Educación se ven debilitados por las decisiones que toman (Pacheco-Granados et al., 2018).

En el Perú, la educación últimamente demostró escenas en el proceso de aprendizaje y la enseñanza, para esto es importante la parte administrativa de la entidad, esté refiere la dinamización de los diferentes gastos y materiales que

participan en el funcionamiento y la administración de la enseñanza. La gestión de la educación son ejecuciones teóricas y prácticas integradas tanto de forma vertical como horizontal, esto concerniente al proceso de la educación para el cumplimiento de los reglamentos sociales. En las Entidades de Educación del Departamento de Puno se ha identificado una baja motivación en los profesores, generando un desempeño inadecuado. Frente a este inconveniente, la gestión de la educación trata de dar respuesta a los requerimientos y ser quien motive e internamente dinamice las actividades educacionales (Torres, 2015).

La presente investigación se desarrolló en la Institución Educativa Bolivariano en el distrito de San Sebastián Cusco, donde se evidenció la ineficiente gestión administrativa de dicha entidad, no cuentan con una organización bien estructurada, no presentan un cronograma de las actividades con las metas que se tienen que cumplir a largo y corto plazo, así mismo, los docentes, directivos, personal administrativo y demás colaboradores no tienen bien identificado las funciones que deben cumplir en sus cargos.

Los problemas indicados generan que, debido a la falta de una buena gestión, no se controlan los avances pedagógicos que realizan los profesores ni el rendimiento académico de los alumnos, por ende, no existe implementación de equipos y materiales para brindar una buena calidad educativa, principalmente por la falta de conocimiento y seguimiento de los avances, esto a su vez genera que los estudiantes no sean tan competitivos frente a otras entidades que tienen bien estructurado el área administrativa.

Los problemas indicados serán solucionados cuando la Institución Educativa Bolivariano, capacite al personal administrativo sobre el manejo de una adecuada organización, coordinación, control y administración general de la entidad, así mismo, cuando se den a entender las funciones que deben desarrollar cada personal de la entidad, esto permitirá que los estudiantes reciban una buena calidad educativa y con ello mejorar su rendimiento académico.

Ante lo descrito se formula el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022?, de la misma manera se formulan problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa

Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022? ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022? ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022? ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022?

El actual estudio presenta justificación práctica, ya que, la investigación nos permitió establecer la correlación de la gestión administrativa con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano en el distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022. Asimismo, se justifica de manera teórica, debido a que esta investigación sirve como un antecedente para posteriores estudios de investigación relacionado con el tema, porque contribuye a profundizar conocimientos respecto a la gestión administrativa y a la calidad de servicio educativo. Se justifica metodológicamente, porque en este estudio se involucró a la recolección de la información de cuestionarios y encuestas, el cual sirve como ayuda para obtener información verdadera otros estudios.

En relación con los objetivos, se tiene el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022, de la misma manera se formulan los objetivos específicos: Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022. Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022. Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022. Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

Respecto a las hipótesis, se tiene como hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año

2022, de la misma manera se formulan las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022. Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022. Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022. Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación con anteriores estudios que presentan relación a las variables de esta investigación, estos son temas que se asemejan a las dimensiones tomadas e indicadores, se seleccionó detalladamente a autores con reconocimiento oficial por sus investigaciones científicas, de las cuales se consideraron a los siguientes:

En el contexto nacional, Trigoso (2022) realizó su estudio, teniendo como objetivo primordial de identificar el estado actual de la calidad del servicio del colegio profesional, utilizando una metodología de tipología básica y de enfoque cuantitativo, llegó a concluir, el examen de calidad de servicio y el control arroja un valor 0,681 y un valor sigma de 0,000, lo que indica que estos parámetros no solo necesitan control, sino también profesionalidad y seguimiento continuo. De ello se deduce que, se tiene que poner en marcha inmediatamente una estrategia de la gerencia que le ayude a elevar el nivel de servicio al cliente.

Quispe (2021) desarrolló su estudio con el objetivo de averiguar cuál es la forma en que se vinculan la administración y la excelencia de los servicios, haciendo uso de la metodología no experimental y con el enfoque cuantitativo, llegó a concluir: que 48% de los apoderados piensa que la calidad del establecimiento académico primario Sarita Colonia es efectiva, y además consideran que tiene una correlación entre el servicio de calidad y la organización institucional, con la relación  $Rho=0,766$ , lo que muestra que la relación es muy intenso.

Bao. Et al. (2020) presentó su investigación con su propósito fundamental tratar de comprobar la correlación de gestión administrativa con el nivel de servicio que los consumidores de las escuelas de posgrado creen que se les proporciona, haciendo uso de una metodología de enfoque cuantitativo, prospectivo, transversal y correlacional, llegaron a concluir que, a la variable se le calificó por un 69,4% (102) como aceptable, 23,1% (34) ineficaz y 7,5% (11) como eficaz, mientras que la calidad de un buen servicio ha sido considerada por el 67,4% (99) como excelente, el 26,5% (39) como regular y el 6,1% (9) como muy buena.

Santaria (2020) desarrolló su trabajo con el objetivo general de averiguar cómo se relacionan la administración administrativa y la excelencia de los servicios, utilizando los métodos de tipología básica y de enfoque cuantitativo, llegó a concluir que, dado que la planificación institucional, que incluye el propósito, la visualización, las metas, los métodos estratégicos, la política y presupuestos, es lo más

destacado y está mal definido, la calidad de un buen servicio en la educación funciona de forma irregular; la asignación de tareas administrativas está plagada de problemáticas. Pasa que la gran mayoría de las autoridades de la red nro. 08 no conocen las tareas de administración precisas.

Mariano (2020) en su investigación tuvo como objetivo fundamental de demostrar cuál es la correlación entre una administración eficaz y la calidad del servicio de enseñanza, empleando los métodos de guía cuantitativa, no experimental y correlacional, llegó a concluir que, hay una existencia de una correlación del control y la cualidad en el servicio de enseñanza, se puede deducir del valor significativo inferior a 0,05, o sea 0,003 0,05, que existe una relación de 0,623 con un alto grado de correlación.

Calderón (2020) en su trabajo de pregrado planteo como objetivo primordial el de evaluar la relación de la gestión administrativa con la resolución de conflictos, empleando la metodología no experimental y descriptiva, correlacional y transversal, llegando a la siguiente conclusión: El 60,6% de los encuestados testimonia que la gestión que se desarrolla es solo algo suficiente, mientras el 27,3% señala que es aceptable y el 12,1% que no es en absoluto adecuado.

Astete (2018) tuvo como objetivo principal en su investigación, comprender cómo es la captación de la cualidad de los servicios institucionales y la correlación con la complacencia de los alumnos, utilizando un método cuantitativo, no experimental y correlacional, se llegó a concluir, según el 50,40% de los estudiantes, existe una relación entre los dos factores de estudio, siendo la calidad del servicio administrativo la que presenta una mayor correlación. Para estos estudiantes, los resultados obtenidos en la escuela profesional también dependen del calibre de los servicios ofrecidos.

Cruz (2018) desarrolló su investigación con su objetivo fundamental de comprobar cómo es que la administración afecta a la calidad educativa de los estudiantes, usando la metodología transversal y correlacional, llegó a concluir que, el beneficio del aprendizaje de los estudiantes muestra cómo el proceso de administración afecta a la calidad académica. La prueba de Chi-cuadrado también muestra cómo la gestión de RRHH, GDH y GDHF afecta a la calidad educativa.

Barrionuevo y Castañeda (2017) en su investigación, teniendo como su objetivo principal la de calificar la calidad de la educación, empleado los métodos de tipo

básica no experimental, enfoque cuantitativo, llegando a una conclusión: Dado que el 31,94% según los alumnos es regular, y el 22,98%, mala y el 22,18%, muy mala, y dimensión administrativa que incluye la gestión de la seguridad, la obediencia de las normas, la examinación del desempeño del profesor y la estructura intangible y física, también ha sido descuidada y tiene muchos defectos.

Esquivel & Huamani (2016) según su investigación formuló su objetivo primordial que fue el de instaurar el nivel de correlación de la administración con el grado de calidad en el inicio de los servicios académicos en los centros educativos privados de la zona de San Sebastián, empleando un método cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional, llegaron a concluir que, en el área de San Sebastián, el 28,9% según encuestados en un estudio afirma que el nivel inicial de la administración de los centros educativos privados es muy excelente, significando que la calidad del servicio académico es muy alto.

En un ámbito internacional, Sign (2021) en su estudio tuvo el propósito de examinar la idea de la administración y determinar su relación con el calibre de la educación impartida a los alumnos, empleando la metodología de enfoque mixto, llegó a concluir que, a pesar de que la calidad empieza en la educación, el área directiva ve y observa elementos como por ejemplo, la mala motivación y la infelicidad, entre otros, en tanto la calidad no está representada en el comportamiento y las acciones del individuo dentro de la empresa, por ello, se recomiendan los cursos y la formación en liderazgo y diagnóstico empresarial.

Riffo (2019) según su investigación, tuvo como objetivo fundamental de investigar cómo afecta la administración administrativa a los procedimientos de calidad, usando la metodología con enfoque cuantitativo, transversal, explicativo y de tipo básica, llegó a concluir que, alrededor del 70% de los educadores de la primera infancia de la muestra han adquirido competencias administrativas, y el 85% de esos educadores creen que la administración es de alto calibre, lo que lleva a la conclusión de que las actividades producidas en las escuelas elegidas demuestran una gestión sólida y de calidad.

Pacheco, et al. (2018) con su objetivo fundamental: reflexionar sobre los datos finales de la gestión administrativa en dichos colegios educativos de Santa Marta, utilizando la metodología descriptiva, transversal, llegaron a la conclusión de que, existe una modesta presencia de metodologías de investigación operativa

utilizadas en la administración de las escuelas, pero no hay una estrategia administrativa dominante en los establecimientos educativos del área rural. También, el 72% de las autoridades directivas no emplean apoyos a la hora de tomar decisiones.

Cerdas et al. (2017) en su estudio tuvo como propósito fundamental: evaluar cómo ve el área directiva y los profesores en los determinados ámbitos de la administración. Empleando la metodología con enfoque mixto, transversal y no experimental. Arribaron a concluir que, en un promedio medio de los que fueron encuestados, mencionaron que hay una mínima eficiencia en áreas como el liderazgo, la interacción del establecimiento con la entidad, la participación en la creación de la planificación de la institución y el uso de la autonomía en el aula mientras se implementan los programas del MEP.

Tubay, et al. (2016) según su investigación, tuvieron como objetivo fundamental de examinar la viabilidad y la cualidad de los servicios para permitir el desarrollo constante y la eficiencia de los recursos, utilizando la metodología descriptiva, llegaron a concluir que, la renta y la eficacia de los servicios que UEPAC ofrece a sus clientes se ven afectadas negativamente por una gestión administrativa ineficaz, que también puede disminuir la probabilidad de lograr una mayor productividad en los procedimientos utilizados para maximizar el servicio educativo.

Respecto a la variable independiente, gestión administrativa, se explica que es el conjunto de todas las tareas relacionadas con la empresa que se realizan para su funcionamiento, incluyendo todas las formas de gestión y toma de decisiones. Esto se hace en un esfuerzo por lograr el objetivo general de la organización. (Gutiérrez, 2016)

En las últimas épocas, y sobre todo en los últimos decenios, la dirección administrativa ha servido como componente básico dentro de la administración y como elemento unificador y sistémico, apoyando la globalización del crecimiento empresarial, económico, social y técnico. La distribución, la organización, la vigilancia y la orientación son las cuatro tareas fundamentales de la gestión administrativa. (González et al., 2020)

El uso de la gestión en la administración por parte de las instituciones es un factor importante para el crecimiento de sus operaciones, ya que mejora el vínculo entre la productividad, los costes y la calidad, a la vez que permite alcanzar los

objetivos dentro de los periodos y plazos previstos. Según su objetivo fundamental de la empresa es maximizar la utilización de bienes, es una cuestión crucial para la organización, Estos procesos permiten integrar, formular y utilizar los recursos (Vega, 2019).

A continuación, se realiza la definición de la primera dimensión, la cual es la planificación, planificar es elegir con antelación lo que se quiere lograr en el futuro y cómo se va a conseguir. Dado que sería difícil organizar, dirigir o regular eficazmente sin planes suficientes, la planificación es anterior a las demás actividades de gestión (Vega, 2019). El plan de acción de una empresa viene determinado por esta función, que tiene por objeto establecer lo que debe crearse (unión de objetivos), cómo debe crearse (creación de estrategias, definición de normas corporativas), cuándo debió hacerse, quién debe crear y qué recursos se necesitan para ejecutarlo. La planificación es una guía que orienta y ofrece las coordenadas de la ruta que la empresa desea seguir. (López-López, 2021)

La estrategia de la empresa se considera comúnmente como las respuestas a estas preguntas. Por otra parte, la idea de política está vinculada a la de estrategia, sirviendo como una interpretación más restringida y específica de la primera (Álvarez, 2018). Por tanto, puede afirmarse que las numerosas políticas que la empresa pretende seguir en los distintos sectores de la organización dan a la sustancia de la estrategia una forma tangible y práctica. (Gutiérrez, 2016)

En cuanto a la segunda dimensión, la organización es la pieza del proceso de gestión que funciona para proporcionar a la empresa un marco para establecer metas y objetivos empresariales (American Society for Quality Control, 2017). Las operaciones según empresa se desglosan en unidades funcionales (divisiones, departamentos, secciones, etc.), y las relaciones entre estas unidades se organizan para dotar a la empresa de una estructura organizativa, para garantizar la correcta comunicación y coordinación entre las partes de la empresa, así como para codificar los grados de poder entre los distintos niveles jerárquicos y asignar tareas, de modo que las actividades realizadas respondan a prioridades compartidas. El organigrama, es su representación más básica. (Gutiérrez, 2016).

La organización es el proceso de integrar, estructurar y organizar los recursos y las entidades encargadas de gestionarlos con el objetivo de crear vínculos entre

ellos y poner atribuciones a cada uno, se denomina función administrativa y es un aspecto crucial del proceso administrativo. (López-López, 2021)

Respecto a la tercera dimensión, dirección, las personas contratadas por la empresa deben estar integradas en su estructura organizativa, y la dirección debe influir en ellas para que dirijan su conducta, de forma que se alcancen los propósitos de su respectiva organización o unidad (Bolton, 2016). Las habilidades de liderazgo en este ámbito permitirán influir en la conducta de los demás, incluso fuera de los vínculos de autoridad (Castillo, 2016). Ser capaz de tener mano con el comportamiento de las personas es tan crucial a la hora de trabajar con ellas que, según muchos estudiosos de la organización empresarial, dirigir solo implica supervisar los recursos humanos. Todas las demás tareas, como la contratación, la selección, la formación, la asignación de personas a puestos, el pago de salarios, etc., son puramente técnicas y pueden ser realizadas por expertos. (Gutiérrez, 2016)

Referido a la ejecución de los planes por medio de la dirección del trabajo de la sociedad mediante la inspiración, la correspondencia y el uso del liderazgo, los planes se llevan a cabo de acuerdo con la estructura organizativa. (López-López, 2021)

Finalmente, la cuarta dimensión, el control, sirve para asegurar que la conducta empleada por la entidad se conserva entre los topes anteriormente definidos y, en la cuestión inversa, para aplicar medidas correctoras (Macintosh, 2015). De este modo, el control es una perfección de la planificación, ya que prueba certificar que la organización cumpla los compromisos adquiridos de antemano y, en caso inverso, que se ejecuten los ajustes necesarios para adecuar las circunstancias a los planes. Habrá casos en los que el control, partiendo de la base de que los planes pueden seguir ejecutándose, permitirá identificar los ajustes que deben realizarse en ellos debido a circunstancias inesperadas o, más sencillamente, a errores de cálculo (Fraile, 2018). Para determinar las posibles discrepancias y la forma de solucionarlas, hay que evaluar los resultados reales y compararlos con los previstos. (Gutiérrez, 2016)

El control se refiere a medir el nivel de eficiencia y eficacia de los efectos adquiridos en relación con los objetivos previstos durante una determinada fase de tiempo (López-López, 2021).

Asimismo, se estudia la variable dependiente, calidad del servicio educativo, dado que proporcionamos las dos cláusulas insustituibles de cuestionar y atender, debemos mantener la posición de toda la organización porque ellos además son parte de esto y juntos la organización posee un gran pliego primordial para optimizar los resultados, lo que exige la competencia de todos los empleados. Como se percibe como algo concreto, es más sencillo prever las cualidades para calibrar la calidad de los servicios de un producto (Badea et al., 2021). La calidad consiste en asegurar la atención, y cuando esto se consigue nos convertimos en empresas de éxito. Sin embargo, el principal reto se plantea a la hora de determinar si un cliente percibirá un producto como bueno o malo en función de cómo lo haya tratado desde el primer momento en que se percató de sus olores, su aspecto u otros indicios sensoriales (Gonzales & Huanca, 2020).

La perspectiva de los clientes en cuanto del nivel de calidad de los servicios de la entidad informa a esta sobre si está prestando un servicio de alta o baja calidad. Las respuestas cognitivas se dan a nivel de las cualidades del servicio, como las características físicas y el componente interactivo ofrecido por el personal, para evaluar esta calidad. El contraste entre las expectativas y la práctica del cliente con las prestaciones del servicio es, por tanto, la forma de entender este elemento. (Henoa, 2020)

Se desarrolla su primera dimensión, la fiabilidad, significa disponer la capacidad de prestar el servicio con mayor precisión y de acuerdo con los términos del contrato (Inglis, 2018).

Hace mención al trabajo a medida que se brinda a los clientes. Un servicio se define como la interacción entre las personas y la calidad; se basa en algo más que en la cortesía profesional; también implica identificar y atender las necesidades del cliente que "consume" determinados servicios. (Rilo, 2018)

Como segunda dimensión, capacidad de respuesta está conformada por la urgencia y la técnica de los abastecedores de servicios para satisfacer una demanda. Muestra la rapidez y eficacia con la que su empresa reacciona ante ellas. Desde la perspectiva del servicio al cliente, es la duración que prorrogan los agentes en contestar a los clientes. (Rivas, 2020)

Dar la respuesta adecuada en el momento oportuno es lo que implica la capacidad de respuesta del servicio al cliente. Todos los clientes quieren que se les

atienda lo más rápido posible, lo que destaca cuando analizamos su comportamiento. (Polo, 2019)

La tercera dimensión es la seguridad, es una de las disciplinas que se centra en la previsión de los peligros laborales, y su objetivo es aplicar los controles requeridos y proporcionar las actividades necesarias para ello. Es un conjunto de métodos y prácticas que suprimen o reducen la probabilidad de que se generen accidentes. (Morales, 2017)

La seguridad laboral es una disciplina centrada en la reducción de los riesgos en el lugar de trabajo. Su objetivo es poner en práctica medidas y crear las rutinas necesarias para disminuir los peligros relacionados al puesto de trabajo. (Mosquera, 2017)

En relación con la cuarta dimensión, se conoce como empatía a la capacidad de alcanzar la existencia emocional de tercera persona, en su totalidad, esto no implica precisamente que haya que tener las mismas creencias y dar las mismas justificaciones a las acciones o actitudes de la otra persona. Ni siquiera implica que se esté de acuerdo con la forma en que la tercera persona ve un asunto difícil. (Anguís, 2017)

La empatía es instrumental, ya que la empatía puede utilizarse para mejorar otras habilidades como el liderazgo, la negociación y la comunicación, todas ellas cruciales en las organizaciones públicas actuales. Por lo tanto, la perspectiva afecta a la empatía. El egoísmo desaparece cuando se amplían los horizontes mentales y visuales, y es en ese momento cuando podemos relacionarnos con los demás. (Almonacid, 2019)

Finalmente, la última dimensión, elementos tangibles. Todo lo que viene a ser materia y sea percibido por cualquiera de los cinco sentidos entra en la categoría de componentes tangibles. Así, todo lo que se puede sentir con el tacto o ver con la vista, por ejemplo, es algo tangible. Por otro lado, la palabra "tangible" se refiere específicamente a los objetos que se pueden sentir. Los animales, los muebles y los árboles son solo algunos ejemplos de objetos tangibles que están hechos de material y cuya presencia puede confirmarse fácilmente por los sentidos. (Del Pino, 2020)

El aspecto de los edificios, las oficinas, la maquinaria, las personas y los mass media son los denominados elementos tangibles (Miranda González et al., 2017).

### **III. METODOLOGÍA**

Este capítulo comprende la metodología empleada, es decir los procedimientos que permiten llegar a los objetivos, son las herramientas que se requieren para el desarrollo de una investigación, así mismo son las normativas que las investigaciones científicas deben cumplir para constituirse como tal.

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La actual tesis presentó una tipología aplicada, “Es un tipo de estudio se centra en la exploración y acumulación de información para aplicarlo y, por tanto, para el beneficio de los progresos culturales y sobre todo científico. Trata de abordar un tema o enfoque específico” (Baena, 2017).

Tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se realizaron mediciones numéricas, “El enfoque cuantitativo se tiene en cuenta a la hora de evaluar la utilización de estadística para la visualización de datos que se basaron en la mediciones matemáticas y estadísticas” (Hernández y Mendoza, 2018).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

El diseño tomado fue no experimental, ya que, las variables establecidas no se cambiaron fueron manipuladas artificialmente en este estudio, lo que significa que no se cambió nada a propósito sobre ellas. Dicho de otro modo, “Las variables independientes de estos estudios no se modifican a propósito para ver cómo influyen en las demás variables” (Hernández y Mendoza, 2018).

En esta tesis se utilizó la investigación correlacional. “En un contexto determinado, la meta del estudio correlacional es resolver la naturaleza del vínculo que existe entre dos o más concepciones, categorías o variables mediante el análisis del grado en que están relacionados entre sí” (Hernández y Mendoza, 2018).

Para este estudio se consideró el corte transversal. Según Hernández y Mendoza (2018), determinan que, “Los datos se recogen mediante métodos transaccionales o transversales en un momento determinado. Ayudan a formar la intensidad o modalidades de las variables en un periodo determinado o a explicar las variables de un conjunto de ejemplos”.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Gestión administrativa**

##### **Definición conceptual**

“Se explica la gestión administrativa como la agrupación de todas las tareas relacionadas con la empresa que se realizan para su funcionamiento, incluyendo todas las formas de gestión y toma de decisiones” (Gutiérrez, 2016).

##### **Definición operacional**

La gestión administrativa fue medida mediante un cuestionario con una serie de ítems, estos ítems fueron formulados a través de las dimensiones, planificación, organización, dirección y control.

##### **Dimensiones e indicadores**

###### Planificación

- Planificación de proyectos académicos
- Planificación de proyectos institucionales.
- Planificación de abastecimiento de recursos.

###### Organización

- Misión, Visión
- MOF
- ROF

###### Dirección

- Relación entre dirección y trabajadores
- Delegación de autoridad
- Comunicación efectiva de planes a todos los trabajadores

###### Control

- Control de falencias
- Control de conflictos
- Control de actividades
- Retroalimentación

##### **Escala de medición**

Para el estudio estadístico, se consideró el método de Liker.

## **Variable 2: Calidad de servicio educativo**

### **Definición conceptual**

El nivel de calidad del servicio de la empresa informa a esta sobre si está prestando un servicio de alta o baja calidad. Las respuestas cognitivas se dan a nivel de las cualidades del servicio, como las características físicas y el componente interactivo ofrecido por el personal, para evaluar esta calidad. El contraste de las expectativas y la práctica del cliente con las prestaciones del servicio es, por tanto, la forma de entender este elemento. (Henao, 2020)

### **Definición operacional**

La calidad dentro del servicio educativo fue medida a través de un cuestionario con una serie de ítems, estos ítems fueron formulados por medio de dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

### **Dimensiones e indicadores**

#### Fiabilidad

- Compromiso
- Habilidad para buena atención
- Ejecución
- Servicio

#### Capacidad de respuesta

- Disposición
- Ayudas
- Rapidez y diligencia

#### Seguridad

- Credibilidad
- Cortesía
- Profesionalismo
- Confianza

#### Empatía

- Atención individualizada al cliente
- Comunicación
- Acceso
- Comprensión

#### Elementos tangibles

- Infraestructura
- Aspecto personal
- Apariencia
- Identificación

### **Escala de medición**

Para el estudio estadístico, se consideró el método de Liker.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población**

Es una colección especificada, exclusivo y fácilmente disponible, de instancias que sirvieron de base para la elección de la muestra y que practican una serie de corduras preestablecidas (Arias et al., 2016). La población para este estudio está conformada de la siguiente forma: En el nivel primario: 20 docentes, 3 docentes de educación física, 1 docente de innovación pedagógica (cómputo), 1 coordinadora, 1 director y 4 administrativos. En el nivel secundario: 23 docentes, 1 subdirectora, 1 psicóloga, 1 coordinador de innovación y soporte tecnológico, 1 vigilante, 2 auxiliares de educación y 4 administrativos. Todos pertenecen a la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián.

**Criterios de inclusión:** Colaboradores que laboran por más de 5 años dentro de la institución. Colaboradores que proporcionaron su asentamiento para ser partícipes de la investigación.

**Criterios de exclusión:** Colaboradores contratados de la institución. Colaboradores que laboran menos de 5 años dentro de la entidad. Colaboradores que se negaron a participar en la investigación.

### **3.3.2. Muestra**

La muestra, sirvió como subgrupo de la población de sujetos de la que se recolectó la información, la población temática se definió, limitó y representó cuidadosamente. Para este trabajo la muestra la conformaron por un total de 63 colaboradores, entre docentes y trabajadores del área administrativa de la institución.

**Unidad de análisis:** 1 colaborador la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián.

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo estadístico aplicado es el no probabilístico, según López y Facheli (2015) las muestras no probabilísticas se eligen según el criterio de los investigadores a la luz de sus objetivos analíticos únicos. En estas muestras, la probabilidad de que ciertas unidades base de la encuesta sean incluidas en la muestra varía y es desconocida en comparación con otras unidades. En consecuencia, las muestras no probabilísticas se basan en los propios criterios de selección del que investiga con respecto a los objetivos del estudio, así como en su propio juicio y conclusiones.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica de recolección de datos**

Para este estudio, la técnica empleada para recolectar los datos y tratamiento de la información fue la encuesta que se aplicó a los docentes y al personal del área administrativa. Según Terreros (2020), “Las encuestas son instrumentos provechosos para obtener información precisa de grandes grupos de individuos, como clientes, trabajadores o el mercado objetivo completo”. Aunque fue un reto depender de la reacción o la perspectiva de una sola persona, al encuestar a una gran población, los resultados fueron más comprensibles y universalmente aplicables. La encuesta fue bien diseñada y realizada para que los resultados sean fiables.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

En el estudio, el instrumento a usar para la obtención de los datos sobre las variables fue el cuestionario. Una secuencia de preguntas u otras cuestiones conforman un cuestionario, un tipo de herramienta de investigación técnicas para obtener información de un encuestado. Los cuestionarios pueden estar escritos tanto en inglés como en la lengua materna del encuestado. En la mayoría de los casos, hubo una serie de preguntas cerradas y abiertas. Los proyectos de investigación cualitativa y cuantitativa pueden beneficiarse del uso de este instrumento. (Rodríguez, 2018)

#### **Instrumento de la variable Gestión administrativa**

##### **Ficha técnica**

- **Nombre del test:** Test Gestión administrativa
- **Autor:** Yngrid Angelica Infante Cruz

- **Procedencia:** Piura - Perú
- **Aparición:** 2020
- **Usuarios:** Trabajadores (Plana docente y administrativa)
- **Propósito de la Prueba:** Evaluar la gestión administrativa de la institución.
- **Áreas que mide:**
  - Planificación:** Los ítems son 1, 2, 3.
  - Organización:** Los ítems son 4, 5, 6.
  - Dirección:** Los ítems son 7, 8, 9.
  - Control:** Los ítems son 10,11, 12, 13.
- **Duración:** De 10 a 20 minutos.

### **Instrumento de la variable calidad del servicio educativo**

#### **Ficha técnica**

- **Nombre del test:** Calidad del servicio educativo
- **Autor:** Carlos Joel Amaro Guzmán
- **Procedencia:** Lima - Perú
- **Aparición:** 2021
- **Propósito de la Prueba:** Evaluar la calidad del servicio educativo
- **Áreas que mide:**
  - Fiabilidad:** Los ítems son 14, 15, 16, 17.
  - Capacidad de respuesta:** Los ítems son 18, 19, 20, 21.
  - Seguridad:** Los ítems son 22, 23, 24, 25.
  - Empatía:** Los ítems son 26, 27, 28, 29, 30.
  - Elementos tangibles:** Los ítems son 31, 32, 33, 34, 35.
- **Duración:** De 15 a 25 minutos.

#### **Validez**

Los instrumentos desarrollados por Yngrid (2020) y Carlos (2021) fueron adaptados al contexto del presente estudio, por ende, los instrumentos para el actual estudio se validaron a través de un juicio de expertos especializados y metodólogos.

#### **Confiabilidad**

La confiabilidad del estudio se hizo mediante la estadística del Alfa de Cronbach para el procesamiento de los datos que se recolectaron. El Alfa De Cronbach para la gestión administrativa fue de 0.843, el cual es fiable, para calidad de servicio educativo fue de 0.775 que también es fiable.

### **3.5. Procedimientos**

Una vez que se validaron los instrumentos, se aplicaron las encuestas a la población indicada anteriormente, ello permitió la recolección de la información que posteriormente se procesaron mediante el programa estadística de SPSS 25, el programa permitió obtener valores sobre la confiabilidad, se obtuvo el Alfa de Cronbach, los resultados descriptivos y correlacionales de las variables cuantitativas todo ello se presentaron en tablas y figuras con las interpretaciones.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

En esta sección del estudio se presentan los métodos del análisis de datos, que son el análisis descriptivo y el diferencial.

Análisis descriptivo: Con ayuda de la aplicación Excel, se emplearon estadísticas descriptivas, y los resultados se exponen mediante tablas y figuras junto con las interpretaciones correspondientes. Hernández y Mendoza (2018), determinan que el método descriptivo, “Se puede complacer al cliente cediendo a sus peticiones y expectativas.” (pág. 328).

Análisis inferencial: Para corroborar la hipótesis y evaluar la correlación de las variables se hizo uso del Rho de Spearman para medir el coeficiente de correlación. Esto es sustentado por el libro de Hernández y Mendoza (2018), quienes indican que la estadística inferencial es, “para probar hipótesis y estimar parámetros” (pág. 338).

### **3.7. Aspectos éticos**

Las normas y los criterios que se utilizaron para llevar a cabo esta investigación están sujetos a los conceptos de legitimidad y fiabilidad.

Principio de legalidad: En esta investigación se utilizaron las normas internacionales APA de acuerdo con las directrices pertinentes publicadas por la universidad.

Principio de confiabilidad: El diseño de esta investigación se basó en el principio de fiabilidad, ya que permitió recoger datos fiables de los agentes.

Principio de importancia relativa: Los datos recogidos para este estudio serán cruciales para el análisis y las variaciones durante el periodo de tiempo que se analice, de acuerdo con el principio de materialidad.

#### IV. RESULTADOS

En la presente investigación en este capítulo se tiene los resultados adquiridos a través de los instrumentos empleados con el objetivo de determinar la correlación existente entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio educativa en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022, se usó la estadística descriptiva e inferencial con la finalidad de señalar la relación de las variables, muy importante para el objetivo de estudio.

##### 4.1. Estadística descriptiva

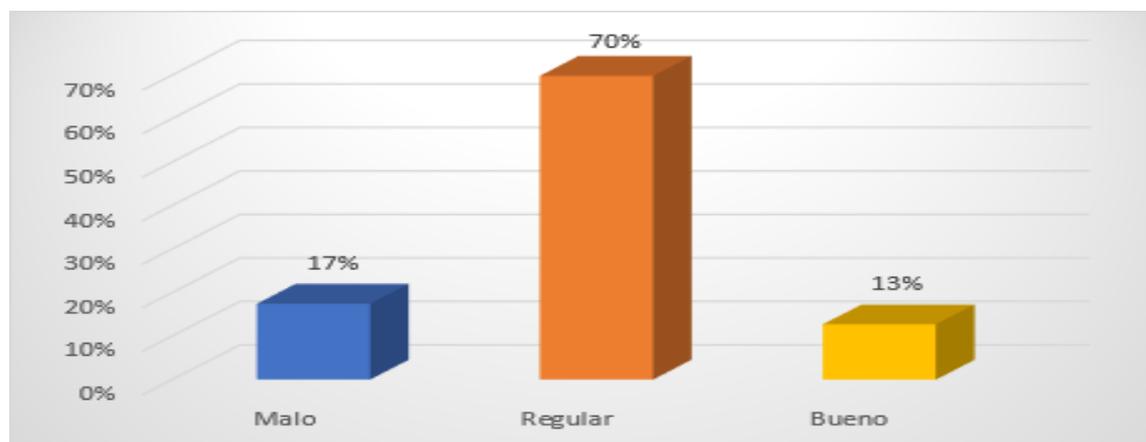
**Tabla 1**

*Dimensión: Planificación*

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido	Malo	11	17%	17%
	Regular	44	70%	87%
	Bueno	8	13%	100%
	Total	63	100%	100%

**Figura 1**

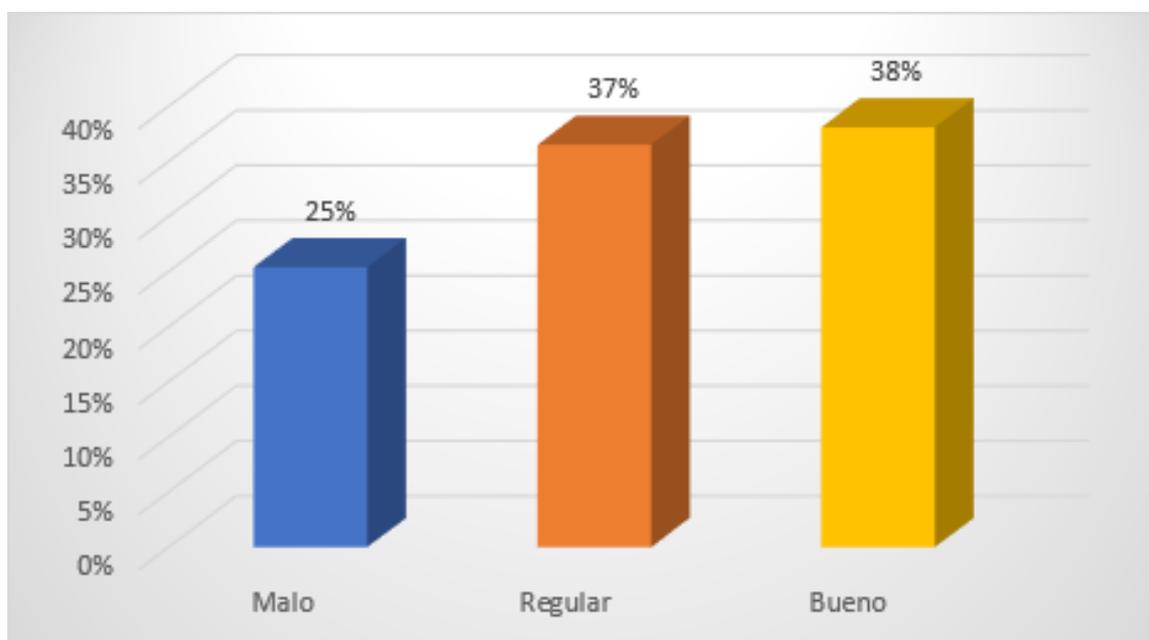
*Resultado de la dimensión planificación*



**Interpretación:** En la tabla 1 y figura 1 se evidencian los resultados de la dimensión planificación, donde se observó que, para el 70% de los encuestados de la Institución Educativa Bolivariano los planes para lograr los objetivos y metas propuestas por la entidad son regulares, por otro lado, 17% de los encuestados opinan que este proceso dentro de la Institución es malo y el 13% señaló que se presenta una planificación buena.

**Tabla 2***Resultados de la dimensión organización*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido	Malo	16	25%	25%	25%
	Regular	23	37%	37%	62%
	Bueno	24	38%	38%	100%
	Total	63	100%	100%	

**Figura 2***Resultados de la dimensión organización*

**Interpretación:** En la tabla 2 y figura 2 se observan los efectos de la dimensión organización, donde se evidencia que, para el 38% de los encuestados las metas, objetivos, la buena comunicación y la jerarquización de niveles que la Institución maneja son buenas, por otro lado, para el 37% de los encuestados el desarrollo de este proceso es regular y solo el 25% opina que tiene la organización dentro de la Institución es mala.

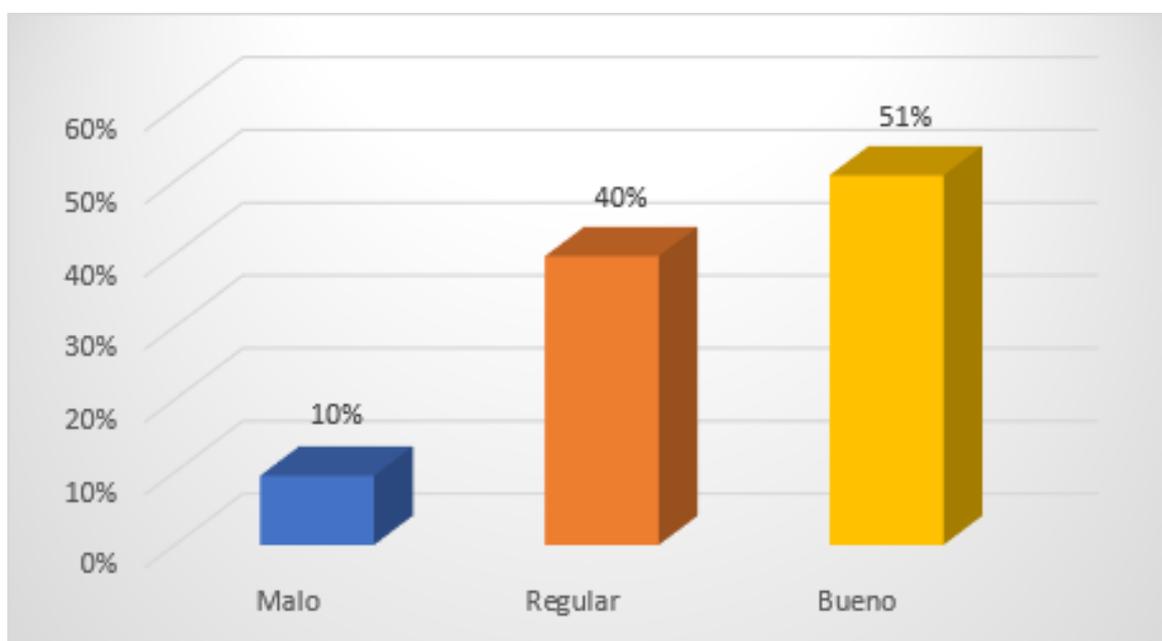
**Tabla 3**

*Resultados de la dimensión dirección*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido	Malo	6	10%	10%	10%
	Regular	25	40%	40%	50%
	Bueno	32	51%	51%	100%
	Total	63	100%	100%	

**Figura 3**

*Resultados de la dimensión dirección*



**Interpretación:** En la tabla 3 y figura 3 se demuestra el resultado de la dimensión dirección, donde se evidencia que, para el 51% de los encuestados de la Institución Educativa Bolivariano el manejo de liderazgo, la integración, estructuración, organización de recursos y de personal son buenos, en cambio, el 40% de los encuestados opinan que este proceso es regular y el 10% mencionan que la dirección de la Institución es mala.

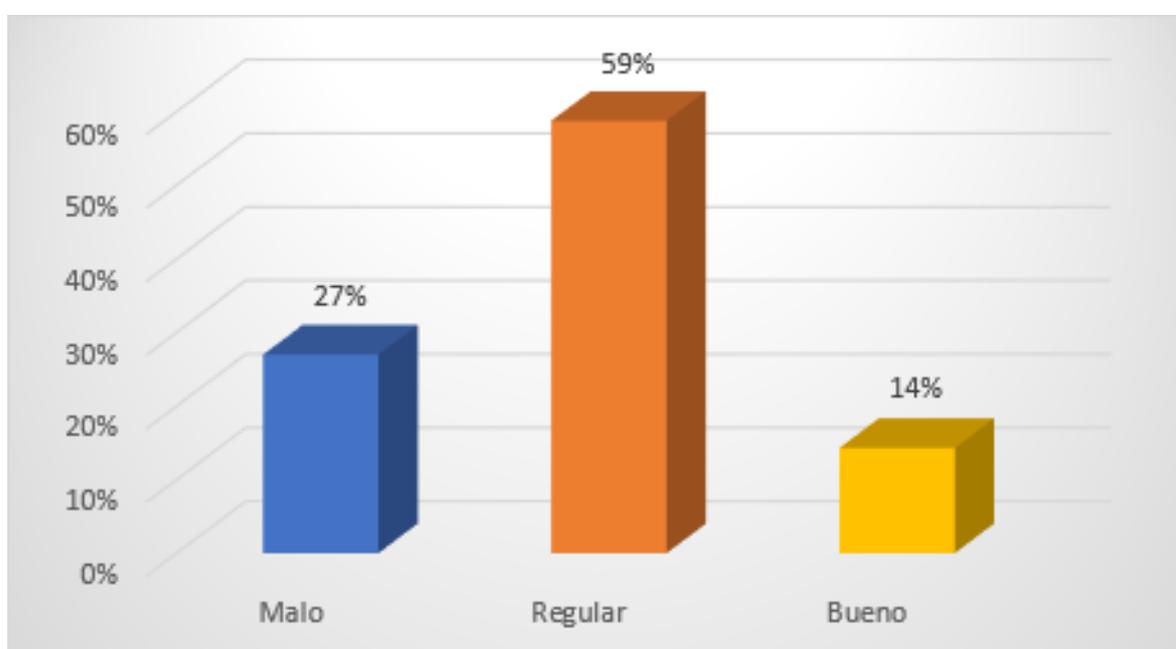
**Tabla 4**

*Resultado de la dimensión control*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido	Malo	17	27%	27%	27%
	Regular	37	59%	59%	86%
	Bueno	9	14%	14%	100%
	Total	63	100%	100%	

**Figura 4**

*Resultado de la dimensión control*



**Interpretación:** En la tabla 4 y figura 4 se evidencia el resultado de la dimensión control, donde se observa que, para el 59% de los encuestados el cumplimiento de compromisos o acuerdos hechos con anterioridad es regular, por otro lado, el 27% de los encuestados opinan que este proceso es malo y, por el contrario, para el 14% la Institución tiene un control bueno.

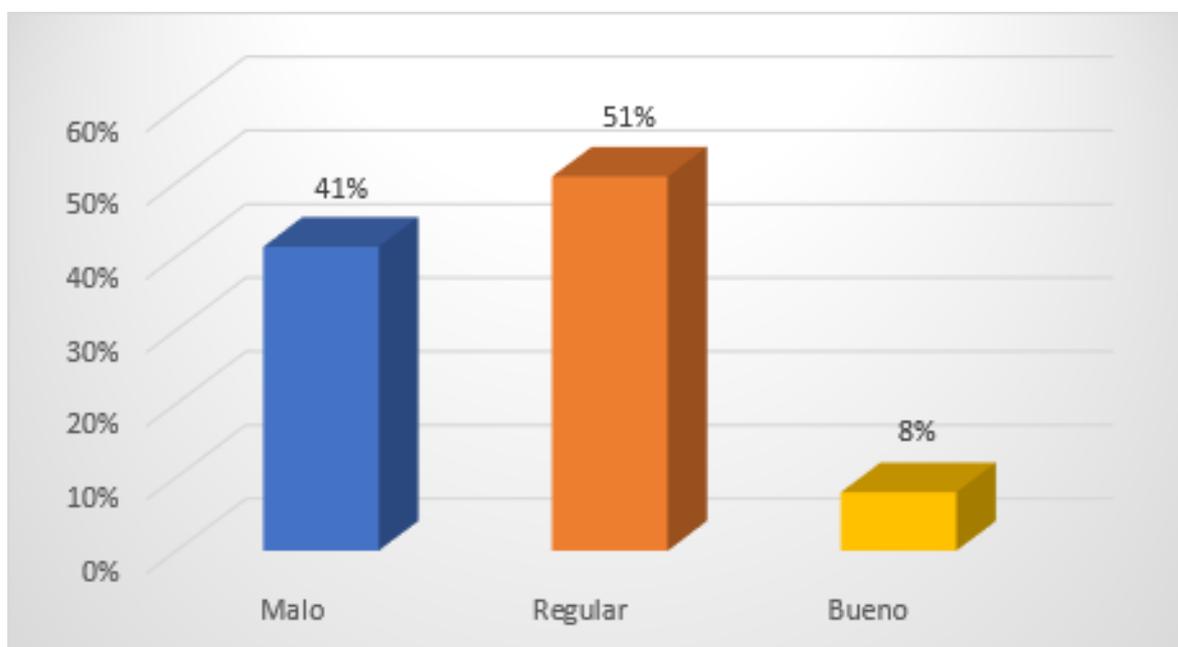
**Tabla 5**

*Resultado de la variable gestión administrativa*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido	Malo	26	41%	41%	41%
	Regular	32	51%	51%	92%
	Bueno	5	8%	8%	100%
	Total	63	100%	100%	

**Figura 5**

*Resultado de la variable gestión administrativa*



**Interpretación:** En la tabla 5 y figura 5 se muestra el resultado de la variable gestión administrativa, donde se observa que, para el 51% de los encuestados la realización de los propósitos pronosticados y el porcentaje de su productividad son regulares, por el contrario, el 41% de los encuestados opinan que este proceso es malo, por último, para el 8% se tiene una gestión administrativa buena.

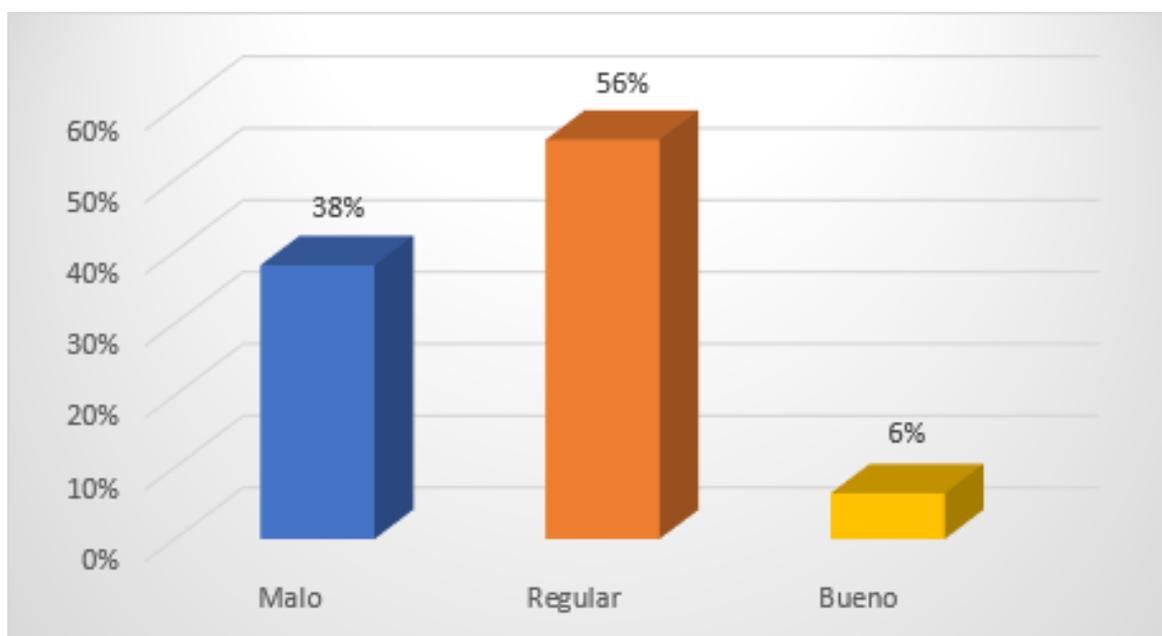
**Tabla 6**

*Resultado de la dimensión fiabilidad*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido	Malo	24	38%	38%	38%
	Regular	35	56%	56%	94%
	Bueno	4	6%	6%	100%
	Total	63	100%	100%	

**Figura 6**

*Resultado de la dimensión fiabilidad*



**Interpretación:** En la tabla 6 y figura 6 se muestra el resultados de la dimensión fiabilidad, donde se evidencia que, para el 56% de los encuestados de la Institución Educativa Bolivariano los distintos servicios prestados por primera vez, el compromiso que existe para realizarlo, la confianza para pedir ayuda en el personal y el servicio de calidad en horarios de atención son regulares, por otro lado, el 38% de los encuestados opinan que este proceso es malo, y finalmente para el 6% tiene una fiabilidad buena.

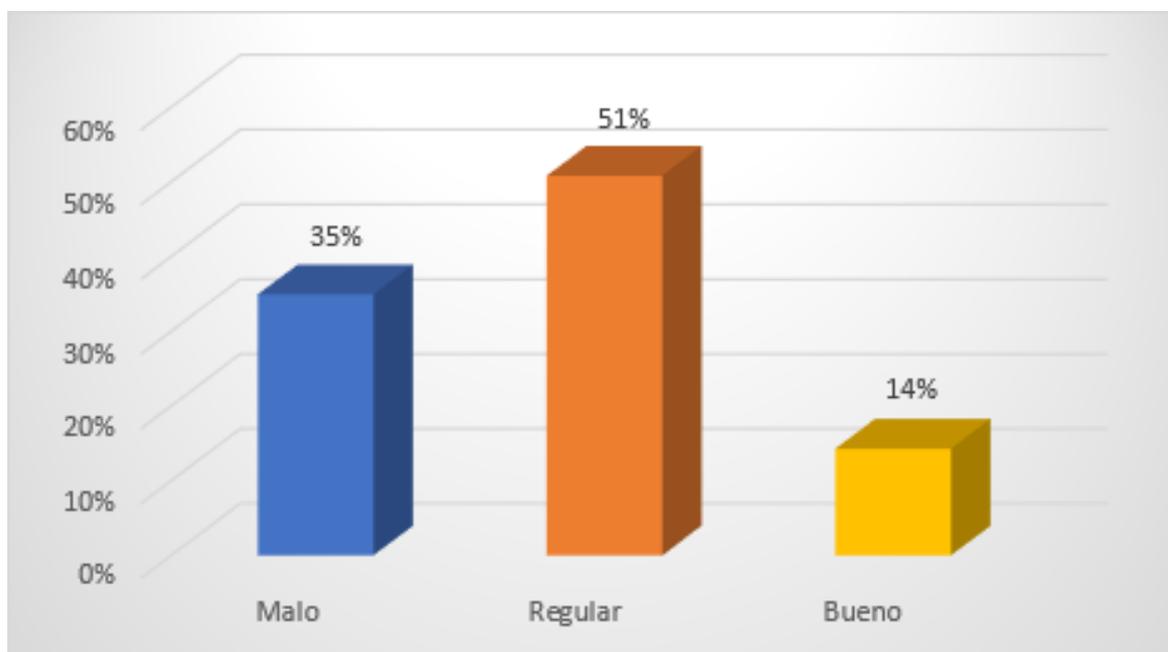
**Tabla 7**

*Resultado de la dimensión capacidad de respuesta*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido	Malo	22	35%	35%	35%
	Regular	32	51%	51%	86%
	Bueno	9	14%	14%	100%
	Total	63	100%	100%	

**Figura 7**

*Resultado de la dimensión capacidad de respuesta*



**Interpretación:** En la tabla 7 y figura 7 se evidencia el resultado de la dimensión capacidad de respuesta, donde se muestra que, para el 51% de encuestados, la eficiencia y rapidez para solucionar problemas o dudas es regular, por otro lado, el 35% del personal opinan que el colegio hace este proceso de mala manera, finalmente, para el 14% se tiene una capacidad de respuesta buena dentro de la Institución.

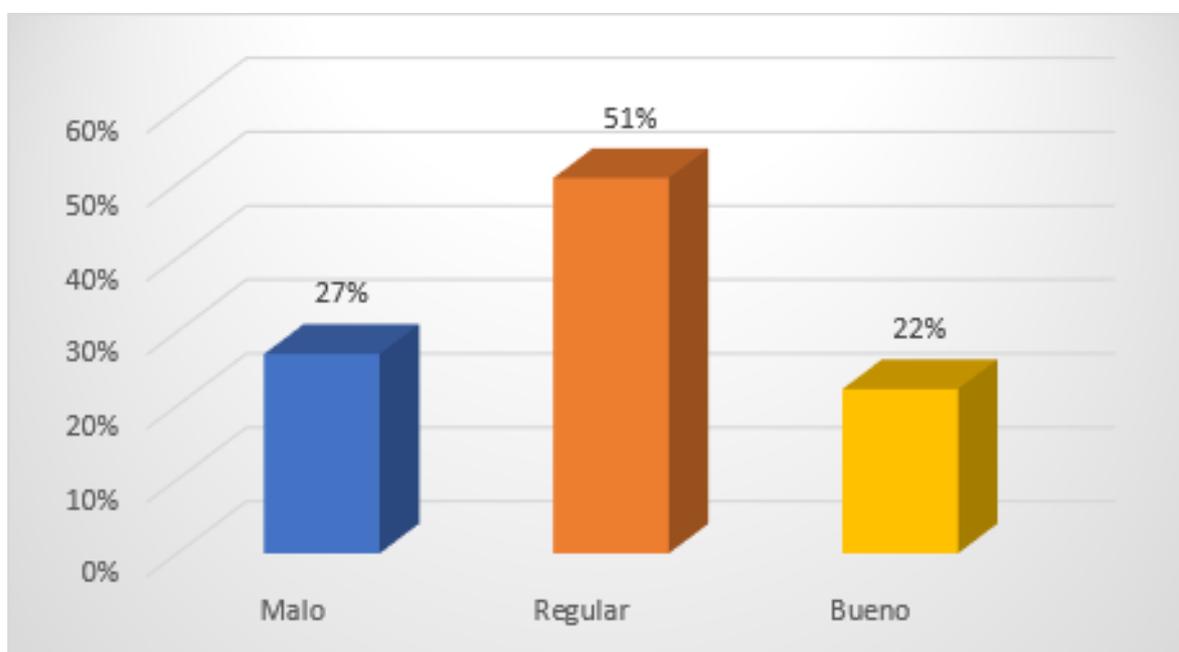
**Tabla 8**

*Resultados de la dimensión seguridad*

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido	Malo	17	27%	27%
	Regular	32	51%	78%
	Bueno	14	22%	100%
Total		63	100%	100%

**Figura 8**

*Resultado de la dimensión seguridad*



**Interpretación:** En la tabla 8, figura 8 se muestra el resultado de la dimensión seguridad, donde se evidencia que, para el 51% de encuestados de la Institución Educativa Bolivariano la seguridad para dejar documentos, la confianza en el personal que labora y la tranquilidad para dejar archivos confidenciales en la Institución Educativa son regulares, el 27% de los colaboradores opinan que la entidad realiza este proceso de mala manera, finalmente, para el 22% se tiene una seguridad buena.

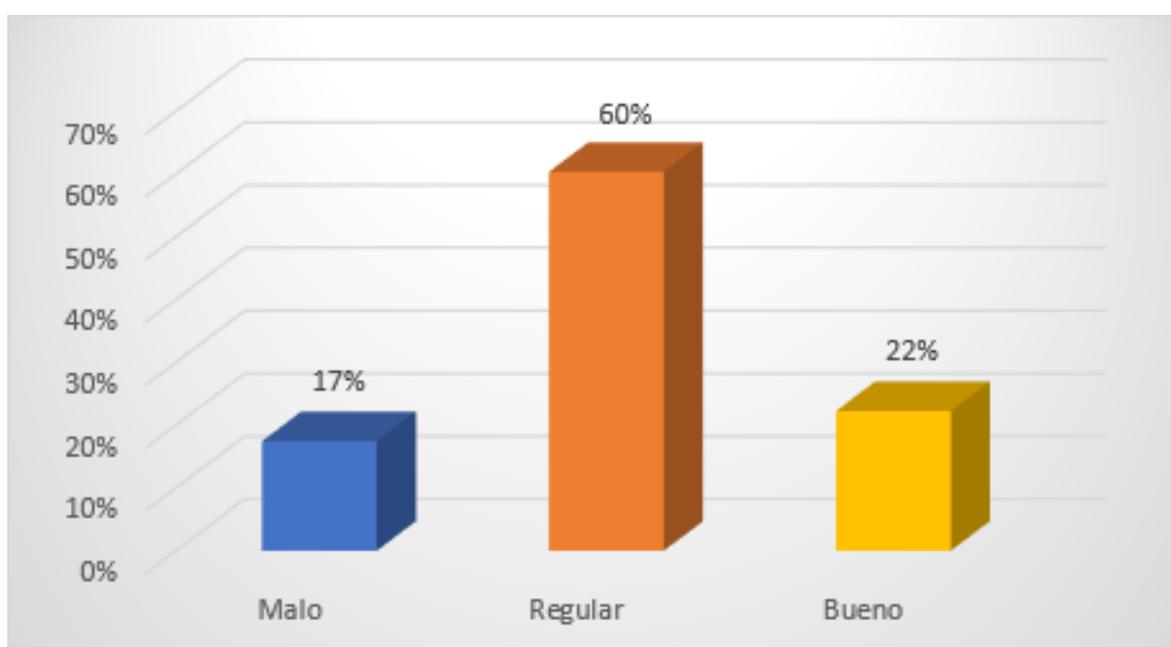
**Tabla 9**

*Resultados de la dimensión empatía*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido	Malo	11	17%	17%	17%
	Regular	38	60%	60%	77%
	Bueno	14	22%	22%	100%
	Total	63	100%	100%	

**Figura 9**

*Resultados de la dimensión empatía*



**Interpretación:** En la tabla 9 y figura 9 se evidencia el resultado de la dimensión empatía, donde se muestra que, para el 60% de los encuestados la recepción de atención individualizada por los trabajadores, el ambiente dentro de la organización educativa y la preocupación de los docentes por los objetivos de sus alumnos son regulares, asimismo, el 22% de los encuestados opinan que este proceso es llevado de buena manera, finalmente, para el 17% se tiene una empatía mala.

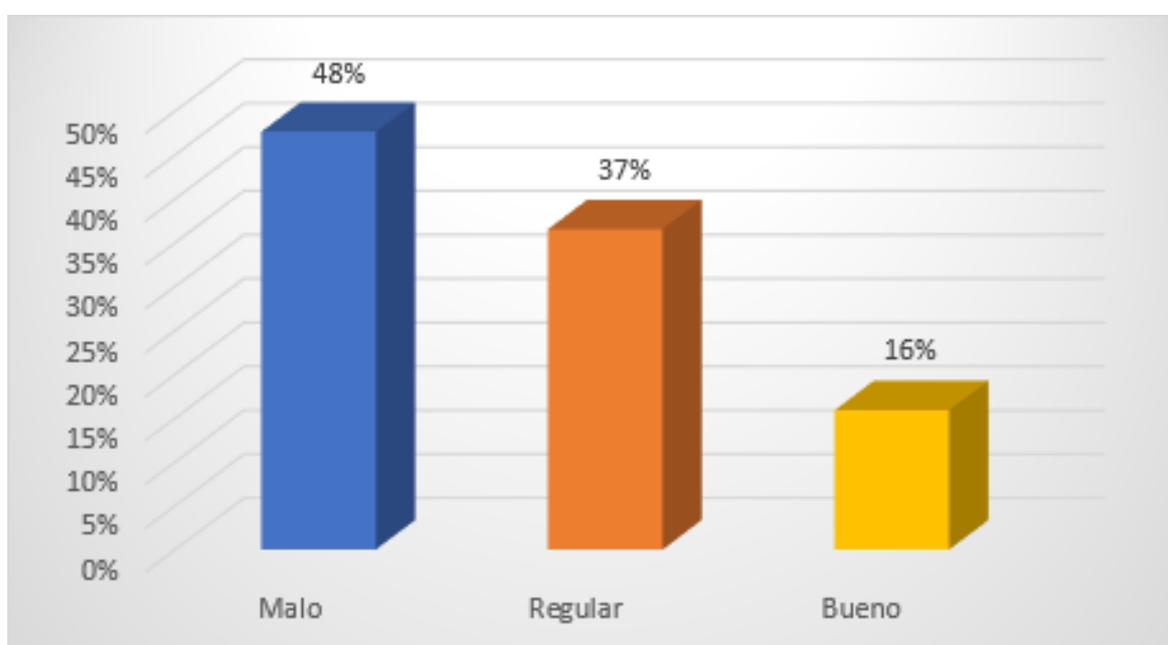
**Tabla 10**

Resultados de la dimensión elementos tangibles

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido	Malo	30	48%	48%	48%
	Regular	23	37%	37%	85%
	Bueno	10	16%	16%	100%
	Total	63	100%	100%	

**Figura 10**

Resultados de la dimensión elementos tangibles



**Interpretación:** Se evidencia en la tabla 10 y figura 10 el resultado de la dimensión elementos tangibles, se muestra que, para el 48% de los encuestados de la Institución Educativa Bolivariano las instalaciones, el aspecto profesional del personal del centro educativo, los materiales y el servicio de atención son malos, por otro lado, el 37% de los encuestados opinan que este proceso la Institución lo lleva de manera regular, finalmente, para el 16% tiene unos elementos tangibles buenos.

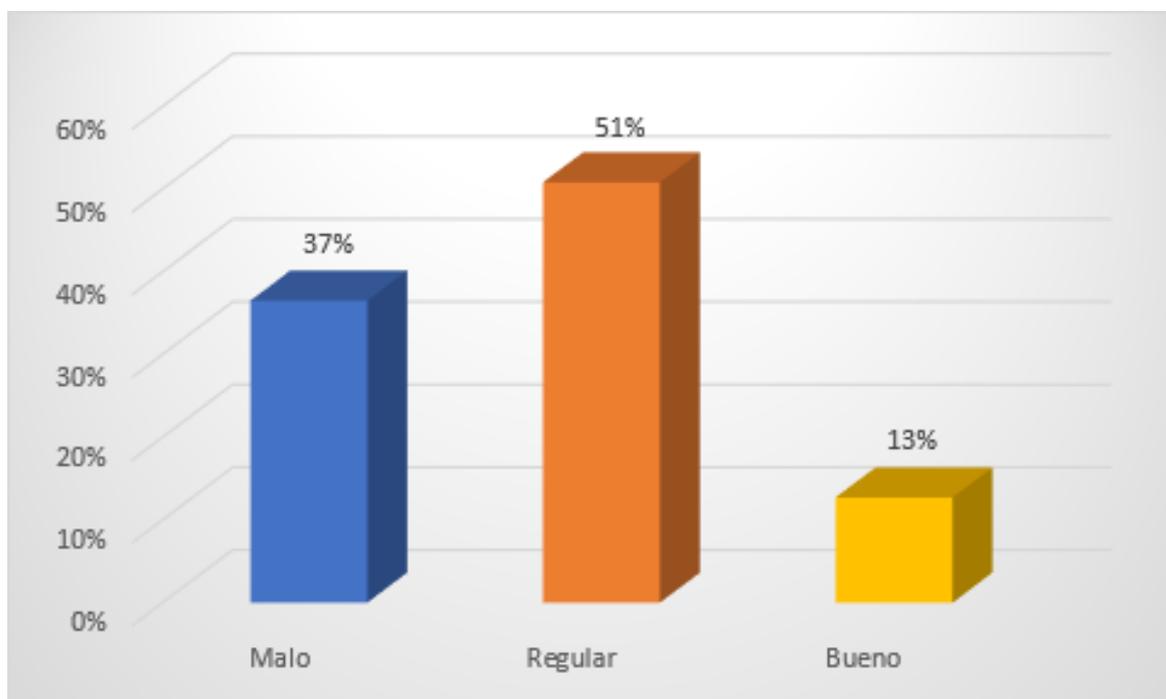
**Tabla 11**

*Resultados de la variable calidad de servicio educativo*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válido	Malo	23	37%	37%	37%
	Regular	32	51%	51%	87%
	Bueno	8	13%	13%	100%
	Total	63	100%	100%	

**Figura 11**

*Resultados de la variable calidad de servicio educativo*



**Interpretación:** En la tabla 11 y figura 11 se observa el resultado obtenido de la variable calidad de servicio educativo, donde se muestra que, para el 51% de los encuestados los recursos, materiales, el personal y la calidad de servicio brindada dentro de la organización son regulares, por otro lado, el 37% de los encuestados consideran que este proceso la Institución lo lleva de mala manera, finalmente, para el 13% se tiene una calidad de servicio educativo buena.

## 4.2. Estadística inferencial

### Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

**Tabla 12**

*Prueba de hipótesis general*

			<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Calidad de servicio educativo</b>
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	0,795
	Gestión Administrativa	Sig. (bilateral)	.	0,033
		N	63	63
	Calidad de servicio educativo	Coeficiente de correlación	0,795	1,000
		Sig. (bilateral)	0,033	.
		N	63	63

**Interpretación:** En la tabla 12 se observa los resultados de Rho de Spearman asociados a la relación de las variables gestión administrativa y calidad de servicio educativo, se tuvo un coeficiente de 0,795, lo que indica una correlación positiva fuerte, así mismo, la sig. de 0,033 que es inferior a 0,05, por ende no se considera la hipótesis nula y la hipótesis si la cual indica que, existe correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

### Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

**Tabla 13**

*Prueba de hipótesis específica 1*

			<b>Planificación</b>	<b>Calidad de servicio educativo</b>
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	0,375**
		Sig. (bilateral)	.	0,002
		N	63	63
	Calidad de servicio educativo	Coeficiente de correlación	0,375**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,002	.
		N	63	63

**Interpretación:** En la tabla 13 se observa los resultados de Rho de Spearman asociados a la correlación de la planificación con la calidad de servicio educativo, se tuvo un coeficiente de 0,375, lo que indica una relación positiva débil, así mismo, la sig. de 0,002 que es menor a 0,05, por ende no se toma en cuenta la hipótesis nula y si la hipótesis alterna la cual indica que, existe relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

## Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

**Tabla 14**

*Prueba de hipótesis específica 2*

			<b>Organización</b>	<b>Calidad de servicio educativo</b>
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	0,233
		Sig. (bilateral)	.	0,036
		N	63	63
	Calidad de servicio educativo	Coeficiente de correlación	0,233	1,000
		Sig. (bilateral)	0,036	.
		N	63	63

**Interpretación:** En la tabla 14 se observa los resultados de Rho de Spearman asociados a la correlación de la organización con la calidad de servicio educativo, se tuvo un coeficiente de 0,233, lo que indica una correlación positiva débil, así mismo, la sig. de 0,036 que es menor a 0,05, por lo que, no se trabaja con la hipótesis nula y si la hipótesis alterna la cual indica que, existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

### Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

**Tabla 15**

*Prueba de hipótesis específica 3*

			Dirección	Calidad de servicio educativo
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	0,292
		Sig. (bilateral)	.	0,045
	N	63	63	
	Calidad de servicio educativo	Coeficiente de correlación	-0,292	1,000
Sig. (bilateral)		0,045	.	
	N	63	63	

**Interpretación:** En la tabla 15 se demuestran los resultados de Rho de Spearman asociados a la correlación de la dirección con la calidad de servicio educativo, se tuvo un coeficiente de 0,292, lo que indica una correlación positiva débil, así mismo, la sig. de 0,045 que es menor a 0,05, por lo que, no se considera la hipótesis nula y la hipótesis alterna si, la cual indica que, existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

#### Hipótesis específica 4

Ha: Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

Ho: No existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

**Tabla 16**

*Prueba de hipótesis específica 4*

			<b>Control</b>	<b>Calidad de servicio educativo</b>
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	0,380
		Sig. (bilateral)	.	0,034
		N	63	63
	Calidad de servicio educativo	Coeficiente de correlación	0,380	1,000
		Sig. (bilateral)	0,034	.
		N	63	63

**Interpretación:** En la tabla 16 se muestran los resultados de Rho de Spearman asociados a la correlación de control con la calidad de servicio educativo, se tuvo un coeficiente de 0,380, lo que indica una correlación positiva débil, así mismo, la sig. de 0,034 que es menor a 0,05, por lo que, no se trabaja con la hipótesis nula y si con la hipótesis alterna la cual indica que, existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

## V. DISCUSIÓN

Después del análisis descriptivo e inferencial se obtuvo en relación con el objetivo general el cual fue: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022, donde para el 51% de los encuestados el cumplimiento de los objetivos previstos y el porcentaje de su productividad es regular. Por otro lado, el coeficiente fue 0,795, esto significa una correlación positiva fuerte, así mismo, la sig. fue 0,033 que es inferior a 0.05, por ende, no se considera la hipótesis nula y si la alterna la cual indica que, existe correlación significativa en la gestión administrativa con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

Tales resultados coinciden con lo expuesto por Astete (2018) que en su estudio revela que la calidad de servicio muestra correlación significativa con la satisfacción estudiantil, esto debido a que, los alumnos señalan que los resultados que se den en la escuela profesional dependen en gran medida de la calidad de servicio que se les brinde. Los resultados hallados también coinciden con los expuestos por Bao. Et al. (2020) quienes señalan que entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que se da en una Escuela de Posgrado en Huánuco, existe una relación significativa e incita a que se pueda incrementar la calidad de servicio en relación a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía para mejorar la gestión administrativa y ofrecer un mejor servicio.

Con base en lo anterior, Gutiérrez (2016) establece que la gestión administrativa es el conjunto de todas las tareas relacionadas con la empresa que se realizan para su funcionamiento, incluyendo todas las formas de gestión y toma de decisiones. Esto se hace en un esfuerzo por lograr el objetivo general de la organización.

En relación con el primer objetivo específico el cual fue: Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022, donde para el 70% de los encuestados de la Institución Educativa Bolivariano los planes para garantizar el logro de las metas y objetivos son regulares, por otro lado, 17% de los encuestados opinan que este proceso dentro de la Institución es malo y el 13% señaló que se presenta una planificación buena. Asimismo, se tuvo un coeficiente de 0,375, lo que significa una correlación positiva débil, así mismo, la sig. fue de

0,002 que es menor a 0.05, por ello, no se toma en cuenta la hipótesis nula y si la hipótesis alterna, la cual indica que, la planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

Los resultados hallados coinciden con lo expuesto por Esquivel & Huamani (2016) quienes mencionan que existe correlación significativa en la dimensión planificación con la calidad de servicio educativo, señalan que una buena forma de mejorar la gestión administrativa es llevando a cabo una correcta planificación y organización administrativa, con esto se obtendrá optimizar la calidad de la educación a brindar. Asimismo, estos resultados coinciden con los de Santaria (2020) quién corrobora en su estudio la correlación de la planificación con la calidad de servicio, brindando como punto crítico que, debido a un alto porcentaje de indecisión, falta de misión, visión, objetivos, estrategias, políticas y presupuestos derivan a que no se tenga una correcta gestión administrativa y por ende influya en la calidad educativa brindada por la entidad.

Con base en lo anterior, López-López (2021) mencionan que planificar es elegir con antelación lo que se quiere lograr en el futuro y cómo se va a conseguir. Dado que sería difícil organizar, dirigir o regular eficazmente sin planes suficientes, la planificación es anterior a las demás actividades de gestión. El plan de acción de una empresa viene determinado por esta función, que tiene por objeto establecer lo que debe crearse (unión de objetivos), cómo debe crearse (creación de estrategias, definición de normas corporativas), cuándo debió hacerse, quién debe crear y qué recursos se necesitan para ejecutarlo. La planificación es una guía que orienta y ofrece las coordenadas de la ruta que la empresa desea seguir.

En relación con el objetivo específico 2: Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022, donde para el 38% de los encuestados las metas, objetivos, la buena comunicación y la jerarquización de niveles que la Institución maneja son buenos. Respecto al coeficiente se obtuvo 0,233, lo que indica una relación positiva débil, la sig. es 0,036 que es menor a 0.05, por lo que, no se considera la hipótesis nula y la hipótesis alterna si la cual indica que, existe relación significativa en la organización con la calidad de servicio educativo en la

Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

Los resultados hallados coinciden con lo expuesto por Quispe (2021) que señala que existe una correlación entre el servicio de calidad y la organización institucional, dando a conocer que el punto de partida para optimizar la organización es formar equipos de alto rendimiento, usar diversas metodologías, mantener el alto compromiso de dirección y realizar reuniones periódicas. De la misma manera, Cruz (2018) reafirma la relación existente entre la dimensión organización y la calidad de los servicios, señalando que el beneficio del aprendizaje de los estudiantes muestra cómo el proceso de administración afecta a la calidad educativa, por ende, sugiere poner énfasis en la falta de organización en el grupo administrativo con la finalidad de optimizar el servicio y la calidad educativa.

Con base en lo anterior, López-López (2021) mencionan que organizar es el proceso de integrar, estructurar y organizar los recursos y las entidades encargadas de gestionarlos con el objetivo de crear vínculos entre ellos y poner atribuciones a cada uno, se denomina función administrativa y es un aspecto crucial del proceso administrativo.

En relación con el tercer objetivo específico el cual fue: Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022, para el 51% de los encuestados de la Institución, el manejo de liderazgo, la integración, estructuración, organización de recursos y de personal son buenos. A su vez, se tuvo un coeficiente de 0,292, lo que indica una correlación positiva débil, así mismo, la sig. fue 0,045 que es menor a 0.05, por lo que, no se toma en cuenta la hipótesis nula y la hipótesis alterna si la cual indica que, existe relación significativa de la dirección con la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

Los resultados hallados coinciden con lo expuesto por Trigos (2022) que en su estudio revela que, la dimensión dirección tiene una correlación significativa con la calidad de servicio, además da a conocer que los procedimientos administrativos han requerido de delimitación de funciones y establecimiento de un buen organigrama a fin de hacer notar la calidad del servicio final. Esto también presentan coincidencias con lo obtenido por Mariano (2020), en su investigación

reafirma la correlación significativa de la dirección con la calidad de los servicios, mencionando como punto de inflexión que los saberes en el área administrativa de los directores afectan en la percepción de calidad en los servicios que dan las entidades de educación.

Con base en lo anterior, Gutiérrez (2016) detalla que la dirección, las personas contratadas por la empresa deben estar integradas en su estructura organizativa, y la dirección debe influir en ellas para que dirijan su conducta, de forma que se alcancen los propósitos de su respectiva organización o unidad. Las habilidades de liderazgo en este ámbito permitirán influir en la conducta de los demás, incluso fuera de los vínculos de autoridad. Ser capaz de tener mano con el comportamiento de las personas es tan crucial a la hora de trabajar con ellas que, según muchos estudiosos de la organización empresarial, dirigir solo implica supervisar los recursos humanos. Todas las demás tareas, como la contratación, la selección, la formación, la asignación de personas a puestos, el pago de salarios, etc., son puramente técnicas y pueden ser realizadas por expertos.

En relación con el cuarto objetivo específico el cual fue: Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022, para el 59% de los encuestados el cumplimiento de compromisos o acuerdos hechos con anterioridad es regular. Se halló un coeficiente de 0,380, lo que indica una correlación positiva débil, así mismo, la sig. fue de 0,034 siendo menor a 0.05, entonces, no se considera la hipótesis nula y la hipótesis alterna si la cual indica que, existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.

Los resultados hallados coinciden con lo expuesto por Riffo (2019) que en la investigación revela la relación significativa del control con la calidad de servicio, enfatizando en que el personal directivo es el responsable y principal encargado de la gestión administrativa, sugiriendo así que para optimizar su desempeño dentro del quehacer educativo deben aplicar y diseñar políticas de control que faciliten el proceso educativo de todos los integrantes de la institución donde nadie se sienta olvidado y todos se sientan atendidos. Estos resultados son similares al de Mariano (2020) en su estudio concluye que, hay una existencia de una correlación del control con la calidad en el servicio educativo, dando como punto crítico que no

llevar el control de los colaboradores y no tener una mejor supervisión de las actividades que se designen conllevan a un ineficaz desempeño y a su vez a la falta de cumplimiento de objetivos de la institución.

Con base en lo anterior, Gutiérrez (2016) afirma que el control, sirve para asegurar que la conducta de la empresa se conserva entre los límites anteriormente definidos y, en caso inverso, para aplicar medidas correctoras. De este modo, el control es una perfección de la planificación, ya que prueba certificar que la organización cumpla los compromisos adquiridos de antemano y, en caso inverso, que se ejecuten los ajustes necesarios para adecuar las circunstancias a los planes. Habrá casos en los que el control, partiendo de la base de que los planes pueden seguir ejecutándose, permitirá identificar los ajustes que deben realizarse en ellos debido a circunstancias inesperadas o, más sencillamente, a errores de cálculo. Para determinar las posibles discrepancias y la forma de solucionarlas, hay que evaluar los resultados reales y compararlos con los previstos.

## VI. CONCLUSIONES

Luego de realizada la discusión de los resultados de la presente investigación que buscó determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la institución, se presentan las conclusiones:

1. En cuanto al objetivo general: se tuvo una significancia de ( $p=0,033<0,05$ ), esto significa que no se considera la hipótesis nula y si la hipótesis alternativa, por ende, se concluye la gestión administrativa tiene una relación significativa con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariana del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022. Esta relación tiene un coeficiente de 0.795, ello indica que tienen una correlación positiva fuerte.
2. En cuanto al objetivo específico 1 se concluye que: como la significancia fue ( $p=0,002<0,05$ ) no se toma en cuenta la hipótesis nula y si la hipótesis alterna, el cual indica que existe una relación significativa entre la planificación y la calidad de los servicios educativos en la Institución Educativa Bolivariana del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022. El coeficiente de correlación fue de 0,375, lo que demuestra que existe una correlación positiva débil.
3. En cuanto al objetivo específico 2 se concluye que: debido a que la significancia fue ( $p=0,036<0,05$ ) no se considera la hipótesis nula y si la hipótesis alterna, esto quiere decir que existe correlación significativa entre la organización y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariana del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022, como el coeficiente fue de 0,233, entonces la correlación es positiva débil.
4. En cuanto al objetivo específico 3 se concluye que: como la significancia fue de ( $p=0,045<0,05$ ) no se considera la hipótesis nula y si la hipótesis alterna, por ende, existe una correlación significativa entre la dirección y la calidad de los servicios educativos en la Institución Educativa Bolivariana del distrito de San Sebastián del Cusco en el año 2022, finalmente como el coeficiente de correlación fue de 0,292, entonces la correlación es positiva débil.
5. En cuanto al objetivo específico 4 se concluye que: como la significancia fue ( $p=0,034<0,05$ ), no se toma en cuenta la hipótesis nula y si la hipótesis alternativa, el cual indica que existe una correlación significativa entre el control y la calidad de los servicios educativos en la Institución Educativa Bolivariana del distrito de San

Sebastián del Cusco en el año 2022, el coeficiente fue 0,380, esto evidencia que la correlación es positiva débil.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Para mejorar la gestión administrativa y la calidad de los servicios educativos en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco, se sugiere brindar capacitaciones a los gerentes encargados de gestionar las actividades de la entidad, promoviendo la calidad de la educación, es necesario que el área administrativa se enfoque en el desarrollo de los estudiantes, por ende se debe tener un sistema educativo correctamente constituido, se deben disminuir el número de alumnos esto permitirá una enseñanza más particular, también se debe capacitar a los docentes en el uso de diferentes metodologías y en su formación, permitiendo así la optimización de la calidad de educación de la entidad.
2. Para optimizar la planificación y la calidad de la educación en la entidad, se recomienda el uso de diferentes plataformas virtuales como Jira, Google Calendar, etc. con la finalidad de tener una agenda con recordatorios, a su vez permite planificar de mejor manera los proyectos académicos mediante el uso de la tecnología, así mismo, pone fechas límites a las metas para su cumplimiento mediante el uso de estas herramientas, esto permitirá cumplir con los objetivos a tiempo.
3. Para mejorar la organización y la calidad de la educación en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco, se recomienda dar a conocer y recordarles constantemente al personal sobre la visión y misión de la entidad con la finalidad de que el personal sepa a donde llegar y cuáles son los objetivos de la Institución, de esta manera se tendrá un trabajo en equipo y organizado, además, se sugiere implementar métodos como el Kanban para delegar responsabilidades y saber en qué estado están las mismas, todo esto con la finalidad de ahorrar tiempo, clasificar tareas y mantener organizado los trabajos dentro de la institución.
4. Para mejorar la dirección y la calidad educativa en la institución se sugiere implementar actividades extra como deportes, reuniones, etc. con el fin de optimizar la correlación de la dirección con el personal de la Institución, asimismo, con la finalidad de mantener un buen ambiente laboral en la entidad, también se sugiere a los directores mejorar sus capacidades de liderazgo para realizar una buena gestión de dirección.

5. Para mejorar el control y la calidad educativa en la institución, se recomienda que, para mejorar y fortalecer el control de la entidad, se debe fortalecer el talento humano, se debe realizar una buena planificación de las actividades y se debe tener bien estructurado los procesos y procedimientos, de esta manera se buscará la mejora de la calidad de los servicios dentro de la entidad.

## REFERENCIAS

- Almonacid, V. (2019). La importancia de la empatía (y sus diferentes dimensiones) en la moderna Administración. *Nosoloaytos*.  
<https://nosoloaytos.wordpress.com/2019/08/06/la-importancia-de-la-empatia-y-sus-diferentes-dimensiones-en-la-moderna-administracion/>
- Álvarez Moro, O. (2018). ¿What is Just in Time? *El Blog Salmón*.
- American Society for Quality Control. (2017). Quality Costs- What and How. *American Society for Quality Control*.
- Anguís, B. (2017). *Empatía, mucho más que ponerse en el lugar del otro*. Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/psicologia/empatia>
- Annabi, N. (2017). Investments in Education: What are the Productivity Gains. *J. Policy Model*.
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. En *Revista Alergia México* (Vol. 63, Issue 2). Nieto Editores.  
<https://doi.org/10.29262/RAM.V63I2.181>
- Astete, R. (2018). Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018. *Universidad César Vallejo*.
- Badea, L., Moraru, A., Ilie, C., & Duhnea, C. (2021). Customer Satisfaction with Banking Services. Simulating the Influence of Customer Satisfaction Determinants Using Artificial Neural Network Algorithms. *Panaft, I.*, 55(4), 101–115.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Grupo Editorial Pat...). Grupo Editorial Patria.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bao, C., Marcelo, M., Gutierrez, M., Bardales, R., Corcino, F., & Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*.
- Barrionuevo, H., & Castañeda, F. (2017). Calidad del servicio educativo del Centro de Idiomas de la Universidad Andina Del Cusco –2017. *Universidad Andina Del Cusco*.
- Bolton, J. (2016). Report of the committee of inquiry on small firms. *HMSO*.
- Calderón, W. (2020). Gestión administrativa y resolución de conflictos en la unidad de gestión educativa local de Anta Cusco. 2019. *Universidad César Vallejo*.
- Castillo, A. (2016). Introduction to Economics and Business Administration. *Pyramid*.

- Cerdas, V. G. J. T. N. F. M. (2017). Analysis of the administrative management of Costa Rican educational centers: Perception of the teaching group and management. *Pedagogical Essays Magazine*.
- Chen, J. F. , H. H. N. y D. Q. H. (2016). Evaluating Teaching Performance Based on Fuzzy AHP and Comprehensive Evaluation Approach. *Elsevier*.
- Cruz, J. (2018). Gestión administrativa y calidad educativa en las instituciones educativas públicas de la provincia de Anta – Cusco 2018. *Universidad Andina Del Cusco*.
- del Pino, G. (2020). *Tangible*. Software DELSOL.  
<https://www.sdelsol.com/glosario/tangible/>
- Esquivel, N., & Huamani, D. (2016). Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015. *Universidad Andina Del Cusco*.
- Fraile, P. (2018). THE ORGANIZATION OF SPACE AND THE CONTROL OF INDIVIDUALS. *National University of Silver Sea*.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*.
- Gutiérrez, Ó. (2016). *Fundamentos de administración de empresas*.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1242/1/Guti%C3%A9rrez-Administraci%C3%B3n%20de%20empresas.pdf>
- Henao, L. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y Administración*.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. MC GRAW HILL.
- Inglis, J. (2018). *Medir La Fiabilidad En La Gestión De Proveedores*. Slimstock.  
<https://www.slimstock.com/cl/fiabilidad-en-la-gestion-de-proveedores/>
- López-López, A. D. (2021). La administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo María. *Gaceta Científica*, 7(2), 59–69.  
<https://doi.org/10.46794/GACIEN.7.2.1102>
- Luoma, J. , M. (2016). Organizational Decision Making: A Behavioral Lens. *Elsevier*.
- Macintosh, A. (2015). Position Paper on Knowledge Management. *University of Adinburgh*.
- Mariano, S. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas JEC de la Provincia de Chanchamayo, 2020. *Universidad César Vallejo*.

- Merigó, J. M. y Y. J. B. (2017). Bibliometric Analysis of Operations Research and Management Science. *ELSEVIER*.
- Miranda González, F. Javier., Chamarro Mera, A., Rubio Lacoba, S., & Universidad de Extremadura. (2017). *Calidad y excelencia*. Delta publicaciones universitarias.
- Morales, A. (2017). *¿Qué es la seguridad en el trabajo?* . Quirón Prevención. <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/seguridad-trabajo>
- Mosquera, Á. (2017). *¿Qué es la seguridad en el trabajo?* Prevención. <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/seguridad-trabajo>
- Pacheco Granados, R., Robles Algarín, C., & Ospino Castro, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Universidad Del Magdalena*, 29(5), 259–266. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Pacheco, R., Robles, C., & Ospino, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Revista Información Tecnológica*.
- 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. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Polo, D. (2019). *¿Qué es la capacidad de respuesta en el servicio al cliente?* Gestionar. <https://www.gestionar-facil.com/que-es-la-capacidad-de-respuesta-en-el-servicio-al-cliente/>
- Quispe, M. (2021). Gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa inicial “Sarita Colonia” Trujillo - 2021. *Universidad César Vallejo*.
- Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Scientific*.
- Rilo, C. (2018). *Información y atención al visitante*.
- Rivas, G. (2020). *Capacidad de respuesta al cliente: por qué y cómo puedes mejorarla*. GB Advisors. <https://www.gb-advisors.com/es/capacidad-de-respuesta-al-cliente-por-que-y-como-puedes-mejorarla/>
- Rocio, R. (2019). Administrative and quality management in schools in Los Chorrillos. *Journal Scientific*.
- Rodríguez, R. (2018). *¿Qué es un cuestionario?* *QuestionPro*.
- Santaria, P., & Vega, C. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en la RED N. ° 8 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo 2019. *Universidad César Vallejo*.

- Signs, E. (2021). Administrative management as an impact on the educational quality of the Educational Unit. *Franz Tamayo*.
- Sobaih, A. E. E. , M. M. A. , G. P. y K. M. (2017). To Use or Not to Use? Social Media in Higher Education in Developing Countries. *Elsevier*.
- Terreros, D. (2020). *Qué es una encuesta, para qué sirve y qué tipos existen*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-una-encuesta>
- Torres Pacheco, E. (2015). Gestión educativa y su relación con la práctica docente en las instituciones educativas emblemáticas de la ciudad de Puno - 2014 - Perú. *Scielo Perú*, 6(1), 56–64. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682015000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Trigoso, M. (2022). Gestión administrativa para la calidad del servicio en la escuela Ingeniería Zootecnista, Universidad Nacional, Chachapoyas. *Revista Ñeque*.
- Tubay, M. P. M. C. E. C. W. (2016). Administrative management and its impact on the profitability and quality of services to users of an educational institution. *Journal of Science and Research*.
- Vega, V. y L. D. (2019). The balanced scorecard as an organizational management tool. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 6(2), 1–24.

## **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
<b>Gestión Administrativa</b>	La gestión administrativa, se explica que es el conjunto de todas las tareas relacionadas con la empresa que se realizan para su funcionamiento, incluyendo todas las formas de gestión y toma de decisiones. (Gutiérrez, 2016)	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación de proyectos académicos</li> <li>- Planificación de proyectos institucionales.</li> <li>- Planificación de abastecimiento de recursos.</li> </ul>
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión, Visión</li> <li>- MOF</li> <li>- ROF</li> </ul>
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación entre dirección y trabajadores</li> <li>- Delegación de autoridad</li> <li>- Comunicación efectiva de planes a todos los trabajadores</li> </ul>
		Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de falencias</li> <li>- Control de conflictos</li> <li>- Control de actividades</li> <li>- Retroalimentación</li> </ul>
<b>Calidad de servicio educativo</b>	El nivel de calidad del servicio de la empresa informa a esta sobre si está prestando un servicio de alta o baja calidad. Las respuestas cognitivas se dan a nivel de las cualidades del servicio, como las características físicas y el componente interactivo ofrecido por el personal, para evaluar esta calidad. El contraste entre las expectativas y la experiencia del cliente con las prestaciones del servicio es, por tanto, la forma de entender este elemento. (Henaó, 2020)	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso</li> <li>- Habilidad para buena atención</li> <li>- Ejecución</li> <li>- Servicio</li> </ul>
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición</li> <li>- Ayudas</li> <li>- Rapidez y diligencia</li> </ul>
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Credibilidad</li> <li>- Cortesía</li> <li>- Profesionalismo</li> <li>- Confianza</li> </ul>
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención individualizada al cliente</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Acceso</li> <li>- Comprensión</li> </ul>
		Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura</li> <li>- Aspecto personal</li> <li>- Apariencia</li> <li>- Identificación</li> </ul>

## Anexo 02: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Técnicas e instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> a) ¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022? b) ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022? c) ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022? d) ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> a) Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022. b) Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022. c) Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022. d) Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián, Cusco en el año 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> a) Existe relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022. b) Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022. c) Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022. d) Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Variable Independiente</b> Gestión Administrativa</p> <p><b>Dimensiones</b> - Planificación - Organización - Dirección - Control</p> <p style="text-align: center;"><b>Variable Dependiente</b> Calidad de servicio educativo</p> <p><b>Dimensiones</b> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles</p>	<p><b>Técnicas e Instrumentos</b> Encuesta Cuestionario</p>

### Anexo 03: Carta de autorización de la empresa

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

Cusco, 12 de septiembre de 2022

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Trujillo.

A través del presente, yo Magister Martin Meza Mariscal, identificado (a) con DNI N° 253041122 representante de la empresa/institución I.E. N°50826 San Antonio Bolívariano con el cargo de DIRECTOR, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) KELI QUISPE ORTIZ

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada *Licenciatura en Administración de empresas*

Si

No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si

No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

Magister Martin Meza Mariscal

Firma y Sello

Nombre y Apellidos: Martin Meza Mariscal

Cargo...director



## Anexo 04: Instrumento

### Cuestionario

Para responder piense en lo que realmente sucede en su centro laboral, no hay respuestas correctas o incorrectas, refleje su criterio, las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque “+” o “x” la alternativa de su elección, no marque dos opciones. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración.

Nunca <b>1</b>	Casi nunca <b>2</b>	A veces <b>3</b>	Casi siempre <b>4</b>	Siempre <b>5</b>
-------------------	------------------------	---------------------	--------------------------	---------------------

Ítems/Dimensiones		Alternativas de respuestas				
<b>Variable: Gestión administrativa</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión: Planificación</b>						
1.	Existe una organización adecuada al momento de planificar los proyectos académicos.					
2.	Se elabora adecuadamente el plan de proyectos institucionales.					
3.	Existe una planificación de abastecimiento para adquirir fondos para los proyectos de la institución.					
<b>Dimensión: Organización</b>						
4.	Considera que los colaboradores tienen conocimiento sobre la misión y visión de la institución.					
5.	Tiene conocimiento sobre el cumplimiento del Manual Organizacional de Funciones – MOF por parte de los colaboradores.					
6.	Tiene conocimiento sobre el cumplimiento del Reglamento Organizacional de Funciones – ROF por parte de los colaboradores.					
<b>Dimensión: Dirección</b>						
7.	Se da una buena relación entre la dirección y el personal de su área.					

8.	Existe una delegación de autoridad para la supervisión y administración.					
9.	Los colaboradores tienen conocimiento sobre los planes de la institución educativa.					
<b>Dimensión: Control</b>						
10.	Se controlan los errores y se proponen soluciones inmediatas.					
11.	Se actúa de manera rápida para la solución de conflictos dentro de la institución.					
12.	Hay avance en los proyectos educativos para que se cumpla el presupuesto y el tiempo.					
13.	Se reciben sugerencias de los colaboradores y se hace seguimiento.					
<b>Variable: Calidad de servicio educativo</b>						
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>						
14.	Cuando alguien de la Institución se compromete a hacer algo por mí, lo realizará.					
15.	Considero que los distintos servicios que presta la Institución son brindados correctamente desde la primera vez.					
16.	Tengo confianza en el personal del colegio para pedir ayuda cuando lo necesito.					
17.	En los horarios de atención e instalaciones recibo un servicio de calidad.					
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>						
18.	El personal de la Institución tiene disponibilidad para atenderme y ayudarme.					
19.	Obtengo una respuesta inmediata a la solicitud que hago al personal del colegio.					
20.	Al solicitar, específico que no hay en la Institución, tengo la confianza de que me ayudarán en conseguirlo.					

21.	Obtengo la información de cuándo se me dará el requerimiento que solicito y lo cumplen con prontitud.					
<b>Dimensión: Seguridad</b>						
22.	Siento seguridad en dejar mis documentos para que sean atendidos.					
23.	Tengo confianza en la honradez del personal que labora en el colegio.					
24.	Tengo la confianza en que mis archivos confidenciales no los revisará un personal no autorizado.					
25.	Siento tranquilidad y seguridad en la la Institución Educativa.					
<b>Dimensión: Empatía</b>						
26.	El personal de la institución accede a mis demandas y peticiones.					
27.	Recibo una atención individualizada por los trabajadores del centro educativo.					
28.	El personal del centro educativo está sonriendo y está dispuesto a ayudarme.					
29.	El ambiente de la Institución Educativa me hace sentir a gusto.					
30.	Los docentes se preocupan por los objetivos de sus alumnos.					
<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>						
31.	La Institución cuenta con instalaciones agradables y modernas.					
32.	El personal del centro educativo mantiene un aspecto profesional.					
33.	Las instalaciones físicas de la institución son adecuadas para prestar un servicio de calidad.					

34.	Los materiales de la Instalación muestran un aspecto atractivo y claro.					
35.	El servicio de atención cuenta con los recursos disponibles.					

**Anexo 05: Ficha técnica**  
**Variable gestión administrativa**

---

***Ficha técnica del instrumento para medir la variable gestión administrativa***

---

Nombre del instrumento	Test Gestión administrativa
Autora	Yngrid Angelica Infante Cruz
Lugar	Piura - Perú
Fecha de aplicación	2020
Usuarios	Trabajadores (Plana docente y administrativa)
Objetivo	Evaluar la gestión administrativa de la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián
Número de ítems	13 interrogantes con respuestas tipo Escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5)
Administrado a	Docentes nombrados de la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián
Tiempo	10 a 20 minutos aproximadamente
Margen de error	5%
Observaciones	Los niveles y rangos son: Bueno, Regular, Malo.

---

## Variable calidad del servicio

---

### ***Ficha técnica del instrumento para medir la variable calidad del servicio educativo***

---

Nombre del instrumento	Calidad del servicio educativo
Autor	Carlos Joel Amaro Guzmán
Lugar	Lima - Perú
Fecha de aplicación	2021
Usuarios	Trabajadores (Plana docente y administrativa)
Objetivo	Evaluar la calidad del servicio educativo
Número de ítems	22 interrogantes con respuestas tipo Escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5)
Administrado a	Docentes nombrados de la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián
Tiempo	15 a 25 minutos aproximadamente
Margen de error	5%
Observaciones	Los niveles y rangos son: Bueno, Regular, Malo.

---

## Anexo 06: Validación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

Trujillo, 19 de noviembre del 2022. cusco

**CARTA N° 01.**

Señor  
Mgtr. Lic. Adm. Juan Reneé Lazaro Diaz

Presente. -

**Asunto:** Validación de instrumentos

Estimado experto reciba un cordial saludo por medio de la presente solicito de su experiencia en el área para la evaluación del presente instrumento en el cual se pretende desarrollar la investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022. Desarrollada por el autor: Quispe Ortiz, Keli.

Agradeciendo por su atención que brinde a la presente, me suscribo a usted, reiterándole las muestras de mi mayor consideración y alta estima.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Firma



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mgtr. Lic. Adm. Juan Reneé Lazaro Diaz  
Institución donde labora: UNASAM

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: Cuestionario de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio educativo

Autor (s) del instrumento (s): Keli Quispe Ortiz

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los					X

	objetivos, hipótesis y variable de estudio.					
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					24	20

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**APLICABLE**

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 44

Trujillo, 19 de Noviembre del 2022


  
 Mgr. Lic. Adm. Juan Román Lizaro Diaz  
 Reg. CCAD N° 04133  
 Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”**

Trujillo, 12 de noviembre del 2022.

**CARTA N° 01.**

Señor  
Dr. Kerwin José Chávez Vera

Presente. -

**Asunto: Validación de instrumentos**

Estimado experto reciba un cordial saludo por medio de la presente solicito de su experiencia en el área para la evaluación del presente instrumento en el cual se pretende desarrollar la investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022. Desarrollada por el autor: Quispe Ortiz, Keli.

Agradeciendo por su atención que brinde a la presente, me suscribo a usted, reiterándole las muestras de mi mayor consideración y alta estima.

Atentamente,

---

Firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: CHÁVEZ VERA KERWIN JOSÉ

Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO DE

Autor (s) del instrumento (s): Keli Quispe Ortiz

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá					X

	analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					8	40
						48

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**APLICABLE**

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

48

Lima, 14 de noviembre del 2022

  
 -----  
**Dr. Kerwin José Chávez Vera**  
 C.E. 003058624  
 Docente Investigador®

\_\_\_\_\_  
Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”**

Trujillo, 12 de noviembre del 2022.

**CARTA N° 01.**

Señor

Mg/ Dra. Africa del Valle Calanchez Urribarri.

Presente. -

**Asunto: Validación de instrumentos**

Estimado experto reciba un cordial saludo por medio de la presente solicito de su experiencia en el área para la evaluación del presente instrumento en el cual se pretende desarrollar la investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián Cusco en el año 2022. Desarrollada por el autor: Quispe Ortiz, Keli.

Agradeciendo por su atención que brinde a la presente, me suscribo a usted, reiterándole las muestras de mi mayor consideración y alta estima.

Atentamente,

---

Firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **Dra. África del Valle Calanchez Urribarri**

Institución donde labora:

Especialidad: **Administración**

Instrumento de evaluación: **CUESTIONARIO DE**

Autor (s) del instrumento (s): **Keli Quispe Ortiz**

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá					X

	analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					16	30
					46	

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**APLICABLE**

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

46
----

Lima, 14 de noviembre del 2022

  
 Dra. África Calanchez Uribarra  
 CE. 000573626  
 Docente investigadora

\_\_\_\_\_  
Firma

### Anexo 07: Cuadro de validación

<b>N°</b>	<b>Validador</b>	<b>Promedio de valoración</b>	<b>Opinión de aplicabilidad</b>
1.	Mgtr. Lic. Adm. Juan Reneé Lazaro Diaz	44	Aplicable
2.	Dr. Kerwin José Chávez Vera	48	Aplicable
3.	Mgrt/ Dra. Africa del Valle Calanchez Urribarri.	46	Aplicable

### Anexo 08: Confiabilidad

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.843	13

Como se muestra, el Alfa de Cronbach tiene un puntaje de 0.843, lo que indica que el instrumento de gestión administrativa es fiable para el procesamiento de datos.

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.775	22

Como se observa en la tabla, el Alfa de Cronbach tiene un puntaje de 0.775, lo que significa que el instrumento de la calidad de servicio educativo es fiable para el procesamiento de datos.

## Anexo 09: Prueba de normalidad

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0.963	63	.038*	0.099	63	0.200
Calidad de servicio	0.943	63	0.006	0.125	63	0.016

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Anexo 10: Tabla de relación

Rango	Relación
-1	Correlación negativa grande y perfecta.
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0.00	Correlación nula
+0.01 a +0.19	Correlación positiva muy baja
+0.2 a +0.39	Correlación positiva baja
+0.4 a +0.69	Correlación positiva moderada.
+0.7 a +0.89	Correlación positiva alta
+0.9 a +0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta.

# Anexo 11: Base de datos

## Base de datos del Excel

The screenshot shows an Excel spreadsheet with two main data sections. The first section, 'VARIABLE INDEPENDIENTE: X', has columns for 'Nº', 'Planificación', 'Organización', 'Derechos', 'Control', 'DX1', 'DX2', 'DX3', 'DX4', and 'VARIAB'. The second section, 'VARIABLE INDEPENDIENTE: Y', has columns for 'Nº', 'Fidelidad', 'Capacidad de respuesta', 'Seguridad', 'Empaño', 'Elementos de respuesta', 'YD1', 'YD2', 'YD3', 'YD4', and 'VARIAB'. The data consists of numerical values for each cell across 51 rows.

## Base de datos del SPSS 25

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics interface. The 'Vista de datos' (Data View) is active, displaying the same 51 rows of data as the Excel spreadsheet. The columns are labeled VAR00001 through VAR00014. The last four columns, VAR00011, VAR00012, VAR00013, and VAR00014, correspond to DX1, DX2, DX3, and DX4 from the Excel spreadsheet. The data values are consistent with the Excel version.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHAVEZ VERA KERWIN JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en la

Institución Educativa Bolivariano del distrito de San Sebastián.", cuyo autor es QUISPE ORTIZ KELI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 19 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHAVEZ VERA KERWIN JOSE <b>CARNET EXT.:</b> 003058624 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2842-2099	Firmado electrónicamente por: KJCHAVEZVE el 19- 01-2023 08:14:22

Código documento Trilce: TRI - 0523890