



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en una
institución educativa pública, Chosica- Lima 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Miguel Franco, Cesar Augusto (orcid.org/0000-0003-2871-9554)

ASESORES:

Dr. Córdova García, Ulises (orcid.org/0000-0002-0931-7835)

Mtra. Cabanillas Pomiano, Amparo Violeta (orcid.org/0000-0002-0174-631X)

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

El presente estudio es dedicado a mis amados padres, hermanos y novia por su apoyo y fortaleza para el logro de mis objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios y al Dr. Córdova García, Ulises por el apoyo y guía para lograr mis objetivos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ULISES CORDOVA GARCIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública, Chosica - Lima 2023", cuyo autor es MIGUEL FRANCO CESAR AUGUSTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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, 22 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ULISES CORDOVA GARCIA DNI: 06658910 ORCID: 0000-0002-0931-7835	Firmado electrónicamente por: UCORDOVAG el 03- 08-2023 17:26:47

Código documento Trilce: TRI - 0609584





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MIGUEL FRANCO CESAR AUGUSTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública, Chosica - Lima 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
MIGUEL FRANCO CESAR AUGUSTO DNI: 47496294 ORCID: 0000-0003-2871-9554	Firmado electrónicamente por: CAMIGUELM el 03-08- 2023 19:32:53

Código documento Trilce: INV - 1239739



Índice de contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población	13
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimiento	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	32

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Frecuencias descriptivas: Gestión administrativa y dimensiones	16
Tabla 2. Frecuencias descriptivas: Calidad de servicio educativo y dimensiones	17
Tabla 3. Prueba de normalidad	18
Tabla 4. Prueba de correlación de la hipótesis general	19
Tabla 5. Prueba de correlación de hipótesis específica 1	19
Tabla 6. Prueba de correlación de hipótesis específica 2	20
Tabla 7. Prueba de correlación de hipótesis específica 3	20
Tabla 8. Prueba de correlación de hipótesis específica 4	21

Índice de gráficos y figuras

	Página
Figura 1. Niveles de la variable gestión administrativa y dimensiones	16
Figura 2. Niveles de la variable calidad de servicio educativo y dimensiones	17

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública de Chosica – Lima 2023; siendo un estudio de nivel correlacional y de diseño no experimental – transversal. La población estuvo confirmada por 73 docentes.

Los datos se recolectaron a través de dos cuestionarios de acuerdo a la escala de Likert, cuyos resultados fueron analizados a través de estadística descriptiva e inferencial, haciendo uso de una distribución de frecuencias y del coeficiente de correlación de Pearson. El resultado más relevante fue hallar un coeficiente de correlación de 0,843 entre ambas variables de estudio, lo cual lleva a la conclusión que si existe una correlación positiva fuerte entre la gestión administrativa y calidad del servicio educativo.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad del servicio educativo, planificación

Abstract

The present study aimed to determine the relationship between administrative management and the quality of educational service in a public educational institution in Chosica - Lima 2023. It was a correlational study of a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 73 teachers.

Data were collected through two questionnaires using the Likert scale. The results were analyzed through descriptive and inferential statistics, using frequency distribution and Pearson's correlation coefficient. The most relevant result was to find a correlation coefficient of 0.843 between both study variables, leading to the conclusion that there is a strong positive correlation between administrative management and the quality of educational service.

Keywords: Administrative management, quality of educational service, planning.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial, se propusieron diversas iniciativas y actividades destinadas a promover el avance de la educación global. Entre los cuales se destaca el congreso celebrado en Inchoen, República de Corea en el 2015, donde participaron 160 países. La agenda principal de dicho evento se centró en la educación hacia el año 2030. Durante las deliberaciones, se determinó que es imprescindible asegurar una educación de alto nivel que fuese accesible y justa para todos. La Organización de las Naciones Unidas para la Cultura, las Ciencias y la Educación (Unesco, 2020) ha enfatizado que es de suma importancia liderar y hacer un seguimiento adecuado a la agenda educativa hacia el año 2030. Asimismo, indicó priorizar la reducción de las disparidades existentes en calidad educativa.

Asimismo, la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (Orelac, 2014) mencionó que, con una adecuada gestión administrativa, los centros educativos lograrán construir un apropiado lugar para los estudiantes. Esto es de importancia ya que igualará la brecha en la calidad de los diferentes contextos socioculturales en nuestra región, también indicó que se debe abordar las diferencias existentes en los distintos niveles socioeconómicos.

Paredes (2018) mencionó que en México se puede observar claramente la ausencia de normativas de calidad en las instituciones, así como una escasa competitividad. En este sentido, una forma de incrementar estos índices es a través de una adecuada gestión administrativa. Por otro lado, Sosa (2018) también señaló la existencia de un problema frecuente en las instituciones en su gestión administrativa y el impacto que genera en la competitividad educativa, las instituciones no llegan a considerarla como un factor principal para el desenvolvimiento del alumnado mediante de una gestión eficiente.

En nuestro país, el Proyecto Educativo Nacional (Minedu, 2020) se enfocó en innovar la gestión administrativa que es ejecutada por los directivos en las instituciones, por tal lo consideran como un factor primordial para la mejora en el aprendizaje y la práctica docente, orientando a los mismos en convertirse en agentes

creativos y proactivos generando nuevos escenarios para alcanzar la calidad educativa.

Continuando en el ámbito nacional, Banegas (2016) observó que un 45 % de los docentes utilizan estrategias y procedimientos inadecuados para garantizar una calidad de servicio educativo apropiada. Mientras que un 35 % lo realizan casi siempre y solo un 20 % lo hacen de manera constante. Estos resultados plantean nuevas interrogantes sobre los factores relacionados con la calidad educativa, entre los cuales se consideró la gestión.

La institución educativa 1190 Felipe Huamán Poma De Ayala, UGEL 06 - Chosica, está ubicada en Lurigancho-Chosica perteneciente a Lima Metropolitana, con niveles primaria y secundaria, que cuenta con una plana de 73 docentes a quienes se dirigió esta investigación. En los últimos años, se constató una calidad educativa deficiente, el descontento de los padres de familia fue significativa por una inadecuada atención, lo que evidencia un bajo rendimiento de los estudiantes, un inapropiado uso de recursos y una deficiente dirección. Por tal motivo, el desafío del estudio fue validar si la gestión y la calidad están positivamente relacionadas.

Por tal motivo, se planteó el siguiente problema: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública de Chosica, Lima – 2023?, por consiguiente, se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y las dimensiones planeación, organización, dirección y control en una institución educativa pública?

La justificación teórica del estudio fue de importancia, ya que se utilizaron diferentes modelos sobre ambas variables, por consiguiente, la investigación buscó comprender la realidad en la institución educativa mencionada. La justificación práctica determinó si se cuenta con una correspondencia de las dos variables presentadas, con los resultados se podrá validar si la relación es de forma directa y positiva, y así fortalecer la gestión administrativa en beneficio del desarrollo y logro de una adecuada calidad en la institución. La validez de la justificación metodológica se respalda

mediante la encuesta como técnica de la investigación y se utilizaron los cuestionarios como herramientas para las variables examinadas.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública de Chosica, Lima – 2023. Adicional los objetivos específicos se definieron como: Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y las dimensiones planeación, organización, dirección y control en una institución educativa pública.

Para concluir, la hipótesis general de la investigación se detalló de la siguiente manera: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública de Chosica, Lima – 2023. Y también se detallaron las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y las dimensiones planeación, organización, dirección y control en una institución educativa pública.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto mundial, Rokhafroz (2019) cuyo objetivo fue presentar un modelo integrado de calidad de los servicios educativos, para ello, fue fundamental revisar críticamente los diversos modelos. Esta revisión crítica se llevó a cabo utilizando un enfoque analítico. Los resultados del estudio fueron los siguientes: a) Se identificaron fundamentos teóricos vinculados a dicha variable. b) Se describieron y analizaron los modelos de calidad, y se ampliaron los conceptos comunes de estos modelos al ámbito educativo. c) También se ampliaron los modelos para explicar la satisfacción al ámbito de la educación. d) Mediante una síntesis creativa, se propuso un resumen de los conceptos comunes de los modelos de calidad del servicio, modelos de satisfacción y documentación relacionada, y se desarrolló un modelo integrado de servicios educativos. e) La relevancia de este modelo se demostró con conceptos relacionados con la gestión de servicios educativos.

Roblez (2020), en su estudio realizado en una institución educativa en Ecuador, investigó la relación entre la gestión institucional y calidad educativa, mediante el enfoque cuantitativo. La población consistió en 20 docentes, y se emplearon dos cuestionarios con escalas ordinales para recopilar datos sobre las dos variables. Los resultados indicaron que las dimensiones administrativas, pedagógicas y comunitarias no mostraron una relación directa con la variable calidad educativa. En resumen, se llegó al resultado que no hay relación directa para ambas variables en la institución, ya que el valor $p=0,246$ fue mayor a 0,05.

Macías (2017) realizó su investigación en una unidad educativa en Ecuador, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre calidad del servicio educativo y gestión institucional. Para llevar a cabo el estudio, se solicitó la participación del cuerpo docente, y se aplicó una encuesta a 72 profesores como técnica de recopilación de datos. Como resultado, se reveló la existencia de deficiencias en la gestión institucional, las cuales tuvieron un impacto en la calidad de la institución.

En el contexto nacional, Licas (2022) planteó como objetivo general de su estudio, la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los docentes de una institución peruana. El estudio fue descriptivo-correlacional, transversal y su enfoque fue cuantitativo, la población fue en 110 docentes. Se utilizó la técnica de encuestas para recopilar datos, empleando un cuestionario que abordó temas de ambas variables. En resumen, el resultado obtenido reveló una relación directa, ya que el valor de significancia obtenido (p) fue inferior a 0,05.

Continuando con Cruzado (2022) en su estudio realizado en instituciones públicas peruanas, realizó una revisión sistemática de enfoque cualitativo, básico y de tipo descriptivo. Se llevó a cabo la revisión de 20 fuentes relacionadas con las dimensiones calidad educativa y calidad en el servicio educativo. Entre los resultados obtenidos, se encontraron fuentes que se enfocan en los sistemas de evaluación, las prácticas para mejorar la calidad educativa y los desafíos que enfrentan los entornos en el contexto del covid-19. Se recomendó promover el uso de la educación en línea para mantener la calidad. Además, se concluyó con una reflexión sobre el camino hacia la igualdad en el ámbito educativo.

Siguiendo con Esquivel (2018) afirmó que su investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo-correlacional y un diseño no experimental. La muestra consistió en 45 instituciones del departamento de Cuzco - Perú. El instrumento aplicado para la recolección de información fue el cuestionario. El resultado mostró que el 29 % de las instituciones afirmaban tener una gestión administrativa de nivel alto y se demostró que la relación de las variables fue positiva, obteniendo un valor de $p = 0.029$, inferior a 0.05 reforzando aún más la relación significativa.

Continuando con la investigación de Huayllani (2018) quien utilizó un enfoque cuantitativo y se aplicó el método de investigación hipotético-deductivo. La investigación se clasificó como descriptiva básica, contó con un diseño correlacional transversal. La población consistió en 50 profesores de una institución educativa localizada en Lima, a quienes se les proporcionaron cuestionarios relacionados con la

gestión institucional y la calidad educativa. Se llegó al resultado que, en la primera variable, el 86 % de los profesores consideraron el nivel como eficaz, mientras que el 14 % lo calificaron como promedio y ninguno lo consideró deficiente. En cuanto a la segunda variable, el 90 % de los docentes opinaron que el nivel era bueno, el 10 % lo calificaron como regular y ninguno lo consideró malo.

Siguiendo, Lora (2020) quien buscó determinar la percepción de los estudiantes de nivel secundario sobre el desempeño docente y calidad educativa. El enfoque utilizado fue cuantitativo, la población de estudio consistió en 9,019 estudiantes, de los cuales como muestra de la investigación se encuestó a 189 estudiantes. En resumen, el resultado mostró que la percepción del desempeño docente fue calificada como buena por el 69,7 % de los estudiantes, mientras que la calidad educativa fue considerada como regular por el 54 % de los participantes. Además, como resultado se alcanzó una relación positiva moderada.

Por último, Virto (2018) mencionó que el objetivo principal de su estudio fue analizar la relación entre la gestión institucional y la calidad educativa. La investigación se clasificó como básica y se realizó utilizando un enfoque descriptivo-correlacional. La población consistió en 102 profesores del nivel primario y secundario, y se utilizó el cuestionario como instrumento. Las conclusiones demostraron una relación significativa y positiva. Adicional, el valor de Kendall fue igual a 0.731, por tal, se demostró que la asociación fue alta.

Para la base teórica de la gestión administrativa, nos remontamos al año 1916, donde se expuso la teoría clásica de la administración planteada por Fayol, quien indicó que se debe enfatizar las cuatro funciones básicas en las organizaciones para alcanzar la eficiencia, basándose en sus catorce principios fundamentales. Desde su origen esta escuela fue evolucionando y es una de más utilizadas en la actualidad, siendo base de las nuevas teorías de la administración y de esta investigación.

En referencia a los enfoques conceptuales de gestión administrativa, Chiavenato (2007) mencionó que aglomera un conjunto de funciones adecuadamente organizadas, que utilizan de manera eficiente los activos y recursos de una

organización, y tienen como finalidad alcanzar los objetivos establecidos. Asimismo, se clasificó en cuatro procesos: planificación, organización, dirección y control.

Drucker (1974) indicó que consiste en tratar de equipar al director o administrador con entendimiento, pensamiento, conocimiento y demás habilidades para la gestión de hoy y mañana. Adicional, Koontz (2004) describió a la gestión administrativa como la guía de un grupo social, y su capacidad para lograr los objetivos establecidos de manera efectiva y eficiente, capaz de dirigir a cada uno de los miembros de la organización. También se debe mencionar a Porter (2007) quien lo definió como el procedimiento de utilizar todos los activos y recursos que posee una institución y orientar al equipo a alcanzar las metas en un entorno organizacional.

Finalmente, Robbins (2010) señaló que engloba una variedad de procesos destinados a implementar un procedimiento de trabajo colaborativo de manera eficaz y eficiente, teniendo como finalidad llegar a los objetivos de la empresa u organización. De acuerdo al enfoque de funciones, los administradores realizan sus actividades y al mismo tiempo coordinan los trabajos de los subordinados en la organización. A su vez, también se detalla que Fayol fue quien utilizó por primera vez el término funciones administrativas. En la actualidad se consideran cuatro funciones administrativas de importancia:

(a) La Planeación, de acuerdo con Robbins (2010) es la función de la gestión administrativa en la que se definen los objetivos, donde se tienen que presentar las estrategias para alcanzar las metas. A su vez, esta función deberá integrar a toda la institución para coordinar e informar los planes institucionales.

(b) La Organización, es la función de la gestión administrativa, que determina las actividades y tareas que se tiene que hacer, quienes las deben hacer y cómo se deberán agrupar dentro de la institución. También se encargará de definir qué colaborador es el responsable.

(c) La Dirección, consiste en alentar y motivar a los colaboradores a su cargo, influir de forma positiva en cada miembro y equipo de la institución, también es utilizar la forma adecuada de comunicarse y modelar el comportamiento de los colaboradores.

(d) El Control, es la última función, después que las metas fueron fijadas en la planeación, se definió el organigrama y esquema estructural de la institución con la organización, luego se contrató, capacitó y motivó a los colaboradores con la función dirección, es necesario evaluar si todo está ejecutándose de acuerdo a lo previsto. Se deberá comparar el desempeño real de los colaboradores con los objetivos trazados, de existir desviaciones, es deber del administrador retomar el control del desempeño, vigilando, comparando y corrigiendo.

Para la base teórica de calidad de servicio educativo, el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace, 2015) mencionó que a mediados de la década de los 90, surgieron nuevos enfoques de calidad desde diferentes perspectivas, como el de resultados obtenidos, el de la relevancia, la eficiencia o la producción. En el ámbito educativo, la definición de calidad se convirtió en un símbolo y no en un significado en sí mismo. Por tal, el estudio se fundamentó principalmente en la teoría de la calidad educativa, cuyo objetivo es garantizar que los procesos y logros de aprendizaje cumplan con estándares predefinidos.

En referencia a los enfoques conceptuales, de acuerdo con el artículo 13 de la Ley General de Educación 28044 (2003) afirmó que hace referencia al más alto nivel de formación al que se debe llegar para afrontar los desafíos a lo largo de la vida, convirtiendo a los estudiantes en ciudadanos que seguirán aprendiendo de forma permanente.

Asimismo, Malpica (2013) indicó que, es el esfuerzo constante alineado por todo conocimiento y habilidades que se espera de los estudiantes cuando culminan su aprendizaje. Son las acciones que se realizan en las aulas para garantizar los resultados de las enseñanzas obtenidas. Para Martínez (2012) quien lo definió como un servicio que otorga una institución educativa y como el resultado obtenido durante enseñanza. Es el producto en el cual los estudiantes se transforman alcanzando el logro de sus habilidades.

Según Terrones (2015) definió a la calidad de servicio educativo desde un enfoque orientado al cambio educativo, en otras palabras, es revertir las condiciones negativas por una situación positiva. Para Bermeo (2011) indicó que es la eficiencia y eficacia de todos los componentes y participantes del proceso educativo, así como al logro de resultados a través de la formación adecuada de los estudiantes.

Para la Orelac/Unesco (2005) indicó que el objetivo principal de mayor importancia de una institución es el desarrollo cognitivo, por lo tanto, el éxito de este desarrollo es el indicador de la calidad. A su vez, también mencionó que una correcta conducta cívica tiene como base a la educación, y por tal su calidad debe proveer las condiciones adecuadas para el aprendizaje cívico, afectivo y creativo de los estudiantes.

Finalmente, Ipeba (2013) indicó que la calidad de la educación es un medio para que las personas logran desarrollarse adecuadamente como tal, porque gracias a una educación de calidad el ser humano se desarrolla y crece. Ipeba (2011) también presentó una matriz de los factores para evaluar la calidad educativa. A su vez, se detallaron los actores que cumplen los roles importantes para alcanzar los estándares, de acuerdo a la normativa vigente.

(a) Dirección Institucional. Hace referencia a la misión general de la administración de la institución, cuyo objetivo es una mejora constantemente del proceso de aprendizaje y posteriormente lograr la educación integral para los estudiantes.

(b) Desempeño docente. La institución deberá implementar mecanismos para enfocar los esfuerzos de los docentes en las competencias planteadas en el currículo. Además, deberá emplear métodos para identificar el desarrollo y las carencias de los profesores, se tienen que fortalecer las habilidades de los mismos y apoyar su proceso de enseñanza.

(c) Trabajo colaborativo con familias y comunidad. Se promueve la colaboración con las familias y las comunidades locales con el fin de respaldar el progreso del aprendizaje y agrandar la valoración del alumnado con el desarrollo de la comunidad.

(d) Utilización de información: Se utiliza en el proceso de control y seguimiento para conocer áreas que favorecen u obstruyen el avance de las competencias deseadas. A partir de esta información, se implementan acciones para mejorar continuamente el avance del aprendizaje.

(e) Infraestructura y recursos para el aprendizaje. Agrupa los factores que respalden el avance de las competencias que se desea lograr, de manera que se pueda satisfacer las necesidades del alumnado, maestros, personal directivo y demás miembros. También deberán cumplir las normas de seguridad, y se deberá considerar las características geográficas donde está la institución.

III. METODOLOGÍA

El paradigma que se utilizó fue el positivista, de acuerdo a lo indicado por Pandey (2015) quien indicó que su origen hace referencia a Auguste Comte, quien detalló que no se considera como admisible otros conocimientos que no sean aquellos que tienen origen en las ciencias. Así mismo el enfoque fue cuantitativo, Hernández y Mendoza (2018) indicaron que hace referencia a la obtención de información para demostrar la hipótesis utilizando el análisis estadístico para encontrar guías o patrones en la base de datos.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

Se clasificó como básica, siguiendo el concepto presentado por Baena (2014) quien se refirió al estudio enfocado en la adquisición directa de conocimiento sobre un problema específico.

3.1.2 Diseño de investigación:

La construcción fue concebida bajo el diseño no experimental, según Kerlinger y Lee (2002) quienes lo definieron como la búsqueda sistematizada en la que el investigador no cuenta con variables dependientes e independientes, ya que los sucesos de la investigación ya ocurrieron. Así mismo, el alcance es descriptivo correlacional, según Andrade y Torres (2018) detallaron que tiene como meta utilizar una serie de pruebas a las variables a través de la utilización de instrumentos y técnicas estadísticas, para encontrar su relación.

El estudio fue de tipo transversal, siguiendo la definición de Newman (2020) que describió este tipo de investigación como un procedimiento de recolección de datos que se realiza en un único momento, sin abarcar varios años. Además, se empleó el método hipotético-deductivo, basándose en Stadler (2012) quien indicó que este método busca desarrollar la calidad del conocimiento mediante la formulación de hipótesis a partir de la inducción y su posterior validación a través de la deducción.

3.2. Variables y operacionalización

Leedy y Ormrod (2014) mencionaron que una variable de investigación se define como una entidad o idea que se puede evaluar o controlar en un estudio. Estas variables pueden ser cualitativas, lo que significa que describen cualidades o características, o cuantitativas, lo que implica que se expresan en términos numéricos.

DeVellis (2017) indicó que la operacionalización es convertir variables abstractas en medidas específicas y observables, con el objetivo de permitir la medición y evaluación de conceptos teóricos en la investigación empírica. Es el proceso de definir y establecer indicadores tangibles que representen adecuadamente las variables de interés, lo que garantiza la viabilidad de su medición y análisis en el contexto de un estudio concreto.

Variable 1: Gestión Administrativa

Definición conceptual: Según Robbins (2010) indicó que se compone de una serie de procesos destinados a planificar y llevar a cabo un sistema de trabajo de manera eficaz.

Definición operacional: La gestión administrativa desde un enfoque de funciones cuenta con las siguientes dimensiones; dirección, organización, planeación y control (ver anexo 2)

Indicadores: De acuerdo con Mishra (2022) se trata de una cualidad concreta y cuantificable que permite demostrar los avances y mejoras que un programa está realizando para alcanzar un resultado determinado.

Escala de medición: Se empleó la escala ordinal según el nivel de Likert para la opción de respuesta.

Variable 2: Calidad de servicio educativo

Definición conceptual: De acuerdo con Ipeba (2013) indicó que es el medio donde las personas logran desarrollarse como ciudadanos correctos, porque gracias

a una educación de calidad el ser humano se desarrolla como persona que aporta a la sociedad, transmitiendo y compartiendo sus valores.

Definición operacional: Cuenta con las siguientes dimensiones; docentes, tiempo de aprendizaje, materias fundamentales, pedagogía, lengua, material de aprendizaje, instalaciones y liderazgo (ver anexo 2)

Indicadores: De acuerdo con Mishra (2022) consiste en una cualidad concreta y cuantificable que permite demostrar los avances y mejoras que un programa está realizando para alcanzar un resultado determinado.

Escala de medición: Se empleó la escala ordinal según el nivel de Likert para la opción de respuesta.

3.3. Población

3.3.1 Población: La población de estudio fue de 73 docentes de la institución educativa, Según Hernández y Pilar (2014) definieron como el universo del fenómeno al cual se le va a realizar el estudio, donde todas las unidades deben poseer características comunes, las cuales dan como resultado los datos de la investigación.

Criterios de inclusión: Se consideró al total de la plana docente.

Criterios de exclusión: No se consideró al personal de mantenimiento, tampoco al administrativo, ni a los alumnos, ni padres.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la encuesta, de acuerdo con Bairagi (2019) es un grupo de procedimientos sistémicos y metodológicos que tienen el objetivo de asegurar la operatividad del proceso investigativo. Dentro de los instrumentos utilizados en la encuesta se utilizó el cuestionario (ver anexo 5)

Con respecto a la validez, fue de contenido por medio de juicio de expertos (ver anexo 4) Según Kenny (2019), mencionó que la investigación se alcanza mediante la implementación de un diseño y una metodología robusta, la elección adecuada de las

medidas y variables, y la evaluación exhaustiva de las posibles limitaciones que podrían afectarla.

La confiabilidad, de acuerdo con Price (2012) mencionó que es la coherencia y exactitud de las mediciones o instrumentos empleados en un estudio. Se trata de evaluar en qué medida un instrumento genera respuestas consistentes en distintos momentos o con diferentes grupos de participantes. Es decir, la confiabilidad busca determinar si un instrumento ofrece resultados similares de manera repetible y fiable en diversas situaciones o contextos. La prueba piloto, que se realizó a 20 participantes, la confiabilidad para la calidad de servicio educativo fue de 0,846 y de gestión administrativa 0,901 siendo muy alta en ambas (ver anexo 7)

3.5. Procedimientos

La investigación comenzó con una descripción de la problemática, considerando describir la realidad en el nivel internacional, nacional y local. Posterior a ello se definió el título, también se procedió con los antecedentes internacionales y nacionales relacionados con la investigación. Seguido se procedió a formular el problema y la justificación del trabajo, adicional se planteó el objetivo general y específicos, seguidamente se sentó las bases del marco teórico, como también los enfoques conceptuales y los antecedentes. Se gestionaron los trámites con el director de la institución para implementar la investigación, y posteriormente se continuó con las encuestas a los docentes utilizando el instrumento seleccionado. Por último, se realizaron el análisis de la información recopilada y se presentaron los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Como método se utilizó a la estadística descriptiva, por tal se realizaron gráficos y cuadros estadísticos para determinar cómo se encuentra cada variable de estudio. Asimismo, también se consideró la estadística inferencial con la finalidad de probar las hipótesis, por último, se aplicó la prueba de normalidad utilizando el coeficiente de correlación de Pearson (ver anexo 9)

3.7. Aspectos éticos

Los códigos éticos estuvieron presentes, ya que solo involucraron a los profesores de la institución en mención, se les informó y se solicitó la aprobación de un consentimiento firmado antes de comenzar con el estudio. Adicionalmente, se aseguró la debida confidencialidad de la participación y respuestas una vez concluida la investigación. Siempre respetando el código de ética de la Universidad César Vallejo bajo la Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017-UCV y también el estudio tuvo como base la guía proporcionada bajo la Resolución de Consejo Universitario N° 0128-2023/UCV.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo.

Tabla 1

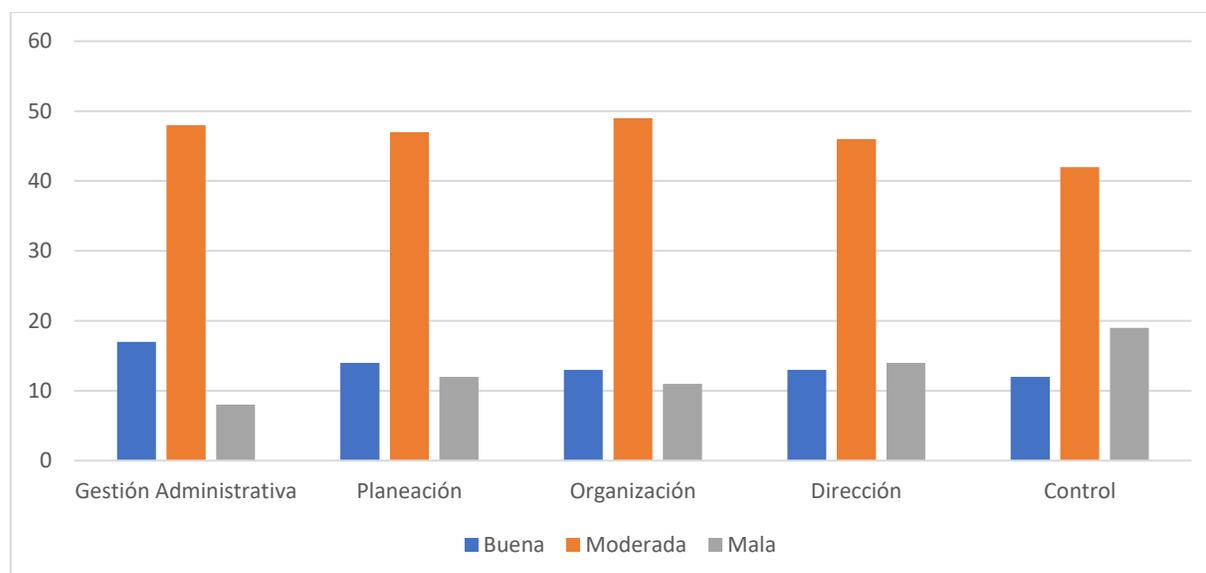
Frecuencias descriptivas: Gestión administrativa y sus dimensiones

Nivel	Gestión administrativa		D1: Planeación		D2: Organización		D3: Dirección		D4: Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Buena	17	23,3	14	19,2	13	17,8	13	17,8	12	16,4
Moderada	48	65,8	47	64,4	49	67,1	46	63,0	42	57,7
Mala	8	11,0	12	16,4	11	15,1	14	19,2	19	26,0
Total	73	100	73	100	73	100	73	100	73	100

Nota: Análisis estadístico_SPSS.v.26(2023)

Figura 1

Niveles de la variable Gestión administrativa y sus dimensiones



En los resultados indicaron que, los docentes evidenciaron una gestión administrativa buena en un 23,3 %, mientras que el 65,8 % lo consideraron en el nivel moderado. Asimismo, la dimensión planeación obtuvo un 19,2 % en el nivel bueno, seguido de la

dimensión dirección que tuvo un 17.8 % y la dimensión con porcentaje menor fue control que obtuvo un 16,4 %. En las dimensiones que se hallaron en el nivel moderado, la organización obtuvo un 67,1 %. Finalmente, la dimensión control presentó el mayor valor en el nivel malo con un 26 %.

Tabla 2

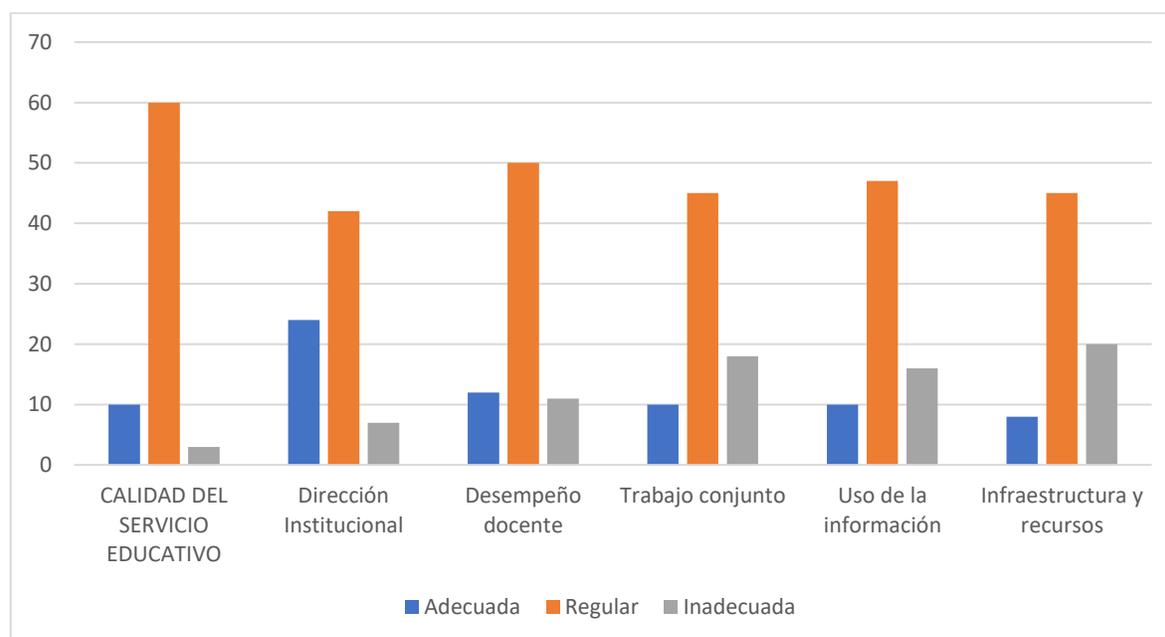
Frecuencias descriptivas: Calidad del servicio educativo y sus dimensiones

Nivel	Calidad del servicio educativo		D1: Dirección Institucional		D2: Desempeño docente		D3: Trabajo conjunto		D4: Uso de la información		D5: Infraestructura y recursos	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Adecuada	10	13.7	24	32.9	12	16.4	10	13.7	10	13.7	8	11.0
Regular	60	82.2	42	57.5	50	68.5	45	61.6	47	64.4	45	61.6
Inadecuada	3	4.1	7	9.6	11	15.1	18	24.7	16	21.9	20	27.4
Total	73	100	73	100	73	100	73	100	73	100	73	100

Nota: Análisis estadístico_SPSS.v.26(2023)

Figura 2

Niveles de la variable Calidad del servicio educativo y sus dimensiones



En los resultados indicaron que, los docentes evidenciaron una calidad de servicio educativo adecuada en un 13,7 %, mientras que el 82,2 lo consideraron en nivel regular. Asimismo, la dimensión dirección institucional obtuvo un 32,9 % en el nivel adecuado, seguido de la dimensión desempeño docente que tuvo un 16,4 % y la dimensión con porcentaje menor fue infraestructura y recursos para el aprendizaje que obtuvo un 11 %. En las dimensiones que se hallaron en el nivel regular el desempeño docente obtuvo un 68,5 % siendo el porcentaje más alto en dicho nivel.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio educativo	,065	73	,200*
Gestión administrativa	,078	73	,200*

Según la tabla 3 se observó que el nivel de significancia fue de 0.200 mayor al 0.05, por lo tanto, se afirma que tiene una distribución normal y se establece una prueba paramétrica, siendo esta el coeficiente de Pearson.

4.2.2. Prueba de hipótesis

Nivel de significancia:

Es de " **$\alpha=0.05$** " que corresponde a un nivel de confianza del 95 %.

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0,05$, rechazar H_0 ; Si $p_valor \geq 0,05$, aceptar H_0

Hipótesis general

H0. No existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y gestión administrativa en una institución educativa pública de Chosica, Lima – 2023.

H1. Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y gestión administrativa en una institución educativa pública de Chosica, Lima – 2023.

Tabla 4

		Calidad del servicio educativo
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,843**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	73

Según la tabla la correlación se consideró positiva fuerte del acuerdo con el anexo 10.

Hipótesis específica 1

H0. No existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la planeación administrativa en una institución educativa pública.

H1. Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la planeación administrativa en una institución educativa pública.

Tabla 5

		Calidad del servicio educativo
Planeación	Correlación de Pearson	,740**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	73

Según la tabla la correlación se consideró positiva fuerte del acuerdo con el anexo 10.

Hipótesis específica 2

H0. No existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la organización administrativa en una institución educativa pública.

H1. Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la organización administrativa en una institución educativa pública.

Tabla 6

		Calidad del servicio educativo
Organización	Correlación de Pearson	,792**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	73

Según la tabla la correlación se consideró positiva fuerte del acuerdo con el anexo 10.

Hipótesis específica 3

H0. No existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la dirección administrativa en una institución educativa pública.

H1. Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la dirección administrativa en una institución educativa pública.

Tabla 7

		Calidad del servicio educativo
Dirección	Correlación de Pearson	,644**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	73

La correlación se consideró positiva moderada del acuerdo con el anexo 10.

Hipótesis específica 4

H0. No existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y el control administrativo en una institución educativa pública.

H1. Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y el control administrativo en una institución educativa pública.

Tabla 8

		Calidad del servicio educativo
Control	Correlación de Pearson	,739**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	73

Según la tabla la correlación se consideró positiva fuerte del acuerdo con el anexo 10.

V. DISCUSIÓN

En relación con el análisis descriptivo para la variable gestión administrativa, los resultados indicaron que, los docentes evidenciaron una gestión administrativa buena en un 23,3 %, mientras que el 65,8 % lo consideraron. Asimismo, la dimensión planeación obtuvo un 19,2 % en el nivel bueno, seguido de la dimensión dirección que tuvo un 17,8 % y la dimensión con porcentaje menor fue control con un 16,4 %. En el nivel moderado la dimensión organización obtuvo un 67,1 %. Finalmente, la dimensión control presentó el mayor valor en el nivel malo con un 26 %.

Continuando con el análisis descriptivo, para la segunda variable, los resultados mostraron que los docentes evidenciaron una calidad de servicio educativo adecuada en un 13,7 %, mientras que el 82,2 % lo consideraron regular. Asimismo, la dimensión dirección institucional obtuvo un 32,9 % en el nivel adecuado, seguido de la dimensión desempeño docente que tuvo un 16,4 % y la dimensión con porcentaje menor fue infraestructura y recursos para el aprendizaje que obtuvo un 11 %. En el nivel regular, la dimensión desempeño docente obtuvo un 68,5 %. Entre tanto, en el análisis inferencial, se muestra un p-valor igual a 0,200, entre ambas variables, encontrándose por encima del valor 0,05, por tal se procedió a aplicar la prueba de Rho de Pearson.

De acuerdo a la hipótesis general, la correlación entre ambas variables fue 0,843, siendo una correlación positiva fuerte (Lomax, 2018). El p_valor fue de $0,000 < 0,05$ por tal se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Los resultados del estudio presentaron concordancia con lo mostrado por Esquivel (2018), quien buscó comprender si existe una relación ambas variables, obteniendo un $r = 0,348$ siendo esta una correlación positiva moderada. Adicional, cabe mencionar que la investigación presentó concordancia con la investigación de Huayllani (2018), quien también estudió ambas variables, obteniendo una correlación de 0,49 siendo esta positiva moderada, similar al 0,843 de la presente investigación. Finalmente, todo lo anteriormente descrito se fundamentó, teniendo como base la teoría administrativa basada en funciones (Robbins, 2010), y la teoría de calidad de servicio educativo (Ipeba, 2013).

De acuerdo a la primera hipótesis específica, su índice de correlación fue de 0,740, siendo una correlación positiva fuerte. Asimismo, el p_valor fue de $0,00 < 0,05$ por tal se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Estos resultados presentaron concordancia con la investigación de Esquivel (2018), quien obtuvo un p-valor igual a 0,00 el resultado fue de una correlación igual a 0,231 siendo una correlación positiva débil, similar a la presente investigación, pero en la institución educativa en mención de este estudio, la relación fue positiva fuerte. Finalmente, todo lo anteriormente descrito se fundamentó, teniendo como base la teoría administrativa basada en funciones (Robbins, 2010), y la teoría de calidad de servicio educativo (Ipeba, 2013).

De acuerdo a la segunda hipótesis específica, su índice de correlación fue de 0,792, siendo una correlación positiva fuerte. Asimismo, el p_valor fue de $0,00 < 0,05$ por tal se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Estos resultados presentaron concordancia con la investigación de Esquivel (2018), quien obtuvo un p-valor igual a 0,00 el resultado fue de una correlación igual a 0,322 siendo una correlación positiva débil, similar a la presente investigación, pero en la institución educativa en mención de este estudio, la relación fue positiva fuerte. Finalmente, todo lo anteriormente descrito se fundamentó, teniendo como base la teoría administrativa basada en funciones (Robbins, 2010), y la teoría de calidad de servicio educativo (Ipeba, 2013).

De acuerdo a la tercera hipótesis específica, su índice de correlación fue de 0,644, siendo una correlación positiva moderada. Asimismo, el p_valor fue de $0,00 < 0,05$ por tal se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Estos resultados presentaron concordancia con la investigación de Esquivel (2018), quien obtuvo un p-valor igual a 0,00 el resultado fue de una correlación igual a 0,224 siendo una correlación positiva débil, similar a la presente investigación, pero en la institución educativa en mención de este estudio, la relación fue positiva moderada. Finalmente, todo lo anteriormente descrito se fundamentó, teniendo como base la teoría administrativa basada en funciones (Robbins, 2010), y la teoría de calidad de servicio educativo (Ipeba, 2013).

De acuerdo a la cuarta hipótesis específica, su índice de correlación fue de 0,739 siendo una correlación positiva fuerte. Asimismo, el p_valor fue de $0,00 < 0,05$ por tal se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Estos resultados presentaron concordancia con la investigación de Esquivel (2018), quien obtuvo un p-valor igual a 0,00 el resultado fue de una correlación igual a 0,159 siendo una correlación positiva débil, similar a la presente investigación, pero en la institución educativa en mención de este estudio, la relación fue positiva fuerte. Finalmente, todo lo anteriormente descrito se fundamentó, teniendo como base la teoría administrativa basada en funciones (Robbins, 2010), y la teoría de calidad de servicio educativo (Ipeba, 2013).

VI. CONCLUSIONES

1. Teniendo como base el objetivo general, se determinó la relación entre ambas variables, de acuerdo al $p_valor < 0,05$ por tal se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis del investigador. Adicional, el valor de $r = 0,843$ determinó una correlación positiva fuerte.
2. En base el primer objetivo específico, se determinó la relación entre la dimensión planificación y la segunda variable, de acuerdo al $p_valor < 0,05$ se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis del investigador. Adicional, el valor de $r = 0,740$ determinó una correlación positiva fuerte.
3. En base el segundo objetivo específico, se determinó la relación entre la dimensión organización y la segunda variable, de acuerdo al $p_valor < 0,05$ se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis del investigador. Adicional, el valor de $r = 0,792$ determinó una correlación positiva fuerte.
4. En base el tercer objetivo específico, se determinó la relación entre la dimensión dirección y la segunda variable, de acuerdo al $p_valor < 0,05$ se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis del investigador. Adicional, el valor de $r = 0,644$ determinó una correlación positiva moderada.
5. En base el cuarto objetivo específico, se determinó la relación entre la dimensión organización y la segunda variable, de acuerdo al $p_valor < 0,05$ se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis del investigador. Adicional, el valor de $r = 0,739$ determinó una correlación positiva fuerte.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la institución educativa, utilizar estrategias de inclusión de la comunidad con la institución, para una mejor relación entre todos los miembros y trabajar de forma colaborativa, mediante capacitaciones y talleres en los cuales se debe considerar a toda la comunidad. Asimismo, aplicar controles al desenvolvimiento de los docentes y revisiones periódicas a los recursos e infraestructura de la institución, mediante registros de evaluación y el uso de la herramienta Check List.
2. Se recomienda a la institución educativa, continuar trabajando en forma conjunta para alcanzar los objetivos planificados, teniendo como base la inclusión y la mejora continua, mediante reuniones colaborativas y lluvia de ideas, para que todos los docentes sigan alineados con la visión de la institución.
3. Se recomienda a la institución, continuar mejorando y aplicando un reglamento interno correctamente definido y funcional, enfocado en la mejora continua, mediante reuniones explicativas y participación constante, para que los docentes tengan claramente definido sus roles, funciones y responsabilidades.
4. Se recomienda a la institución, capacitar al equipo directivo enfocado en el liderazgo democrático y transformacional, considerando las opiniones del personal docente mediante capacitaciones, cursos de liderazgo y trabajo en equipo.
5. Se recomienda a la institución, seguir utilizando el registro de ingreso y salida mediante un control de asistencia, el cual se deberá cargar a una base de datos utilizando programas de registro y análisis de datos como Excel, MySQL o similares, para asegurar el correcto desempeño docente sin tardanzas.

REFERENCIAS

- Baena, Paz G. (2014). *Metodología de la investigación* (3.^a ed.). Grupo editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bairagi V. y Munot MV. (2019). *Research methodology: A practical and scientific* (1.^a ed.). CRC Press Taylor & Francis Group. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=wxaGDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=P1&dq=research+methodology&ots=vvWJQY0wl3&sig=YkGY8niAPnHEjx2tEab7QQHJH4U#v=onepage&q=research%20methodology&f=false>
- Banegas - Salmeron, J. E. (2016). *La gestión educativa y el rendimiento académico de los estudiantes de bachillerato en la Unidad Educativa 16 de junio de la ciudad de Machala, provincia de El Oro, República del Ecuador. Periodo lectivo 2015* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/5089>
- Bourke P. Griffith D. E., Aksamit T. y Brown-Elliott B. A (2016). *History and Social Theory* (3^a ed.). Cornell University Press.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (7.^a ed.). Mc Graw-Hill Interamericana <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Corea, C. M. (2005). *Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y James Ilustra* (4.^a ed.). Editorial Argentina S.A.
- Cruzado, A. (2022). Quality Of The Educational Service In Peruvian Public Universities. *Web of Science*, 14(1), 672-678. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000892746200012>
- DeVellis, R. (2017). *Scale Development: Theory and Applications* (4.^a ed.). Sage Publications, Inc.
- Drucker, P. (1974). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices* (5.^a ed.). Harper & Row.
- Esquivel, N. (2018) *Gestión Administrativa Y Calidad De Servicio Educativo En Las Instituciones Educativas Privadas Del Nivel Inicial Del Distrito De San Sebastián – Cusco* [Tesis de Maestría, Universidad Andina del Cusco]. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/370>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1.^a ed.) Editorial Mc Graw Hill Education.

- Hernández-Sampieri, R. y Pilar, L. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). Editorial Mc Graw Hill Education.
- Huayllani, M. (2018). *La gestión institucional y la calidad educativa de la institución educativa Patrón Apóstol Santiago de Lucanas, Lima, Perú*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/1815>
- Ipeba. (2011). *Matriz de evaluación para la acreditación de la calidad de la gestión educativa de instituciones de educación básica regular* (1.^a ed.). Impresión Arte Perú. <http://bit.ly/3rNXR1a>
- Ipeba. (2013). *Matriz y guía de autoevaluación de la gestión educativa de instituciones de Educación Básica Regular* (2.^a ed.). Burcon Impresores y Derivados. bit.ly/3OcryAi
- Kenny A. David (2019). Designing and Conducting Valid Research. *Annual Review of Psychology*, 47(1), 59-86. <https://www.annualreviews.org/doi/10.1146/annurev.psych.47.1.59>
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento: métodos de investigación en ciencias sociales* (4.^o ed.). Mc Graw Hill.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración una perspectiva Global* (12.^a ed.). Mc Graw-Hill.
- Leedy, PD., Ormrod, JE. (2014). *Practical research. Planning and design* (11.^a ed.). Editorial Boston.
- Ley N.º 28044. Ley General de Educación (17 de julio de 2003). http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Ley N.º 28740. Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (19 de mayo de 2006). https://occaa.unmsm.edu.pe/occaa/storage/uploads/files/CLKWAOjnsD-sineace_ley.pdf
- Licas, E. (2022). Administrative management and job satisfaction of the education teacher in a peruvian university. *Web of Science*, 14(1), 258-263. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000761754400029>
- Lomax, R. (2018) *An Introduction to Statistical Concept* (2.^a ed.). Editorial Routledge Academic.

- Lora-Loza, M., Loza-Fernández, W. (2022). High school student's perception of teacher performance and educational quality in COVID-19 times, Puno-Peru. *Scopus. Revista de Ciencias Sociales*, 28(6), 10-16. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85140025976&doi=10.31876%2frcs.v28i.38821&origin=inward&txGid=21402b583c38b8b29b77208c563b6de3>
- Macías, S. (2017). *Gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37534>
- Malpica, F. (2012). *Calidad de la práctica educativa* (1.ª ed.). Editorial GRAO
- Ministerio de Educación (2020). *Guía para implementar y formular el Proyecto Educativo Institucional*. <http://www.minedu.gob.pe/pdf/proyecto-educativo-institucional.pdf>
- Mishra SB., Alok S. (2022) *Handbook of research methodology* (1.ª ed.). Editorial Educreation. <http://74.208.36.141:8080/jspui/bitstream/123456789/1319/1/BookResearchMethodology.pdf>
- Newman M., Gough D. (2020) *Systematic reviews in educational research: Methodology, perspectives and application* (1.ª ed.). Editorial Springer VS. <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/23142/1007012.pdf?sequence#page=22>
- Orelac (2014) *El liderazgo escolar en América Latina y el Caribe Un estado del arte con base en ocho sistemas escolares de la región*. (1.ª ed.). Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe. Chile. <http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002327/232799s.pdf>
- Pacheco, R. (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://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=be8aa6fb-b211-48eb-a955-a23663789324%40redis&bdata=JmxhbmMc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#db=a9h&AN=132335670>
- Pandey, P. y Pandey, M. (2015). *Research methodology tools and techniques* (1.ª ed.). Bridge Center <http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4666/1/RESEARCH%20METHODOLOGY%20TOOLS%20AND%20TECHNIQUES.pdf>

- Paredes, R., Sánchez, J., & Badillo, M. (2018). La gestión escolar como nuevo escenario para impulsar calidad educativa frente a un contexto competitivo. *Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 10(1). <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1392>
- Porter, M. (2007). The competitive advantage of the nations. *Harvard Business Review*, 85(11), 69-95. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2469800>
- Price, P. (2012). *Research Methods in Psychology* (1.^a ed.). BCCampus.
- Robert, A. (2008). *Sistemas de Control de Gestión*. (3.^a ed.). Mc Graw Hill
- Roblez, D. (2020). *Gestión institucional y calidad educativa de los docentes de una unidad educativa de Ecuador*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50171>
- Robbins, C. (2010). *Administración* (12.^a ed.). Mc Graw Hill https://www.academia.edu/50304359/Administracion_12_edicion_Robbins_Colter
- Rokhafroz, D. (2019). An Integrated Model of Educational Services Quality. *Journal of research in medical and dental science*, 7(1), 7-13. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000460929600002>
- Saavedra, N. (2011). Caracterización de la Gestión Administrativa y Empresarial de los restaurantes ubicados en las plazas del centro histórico de Cartagena. [Tesis de Maestría, Universidad de Cartagena].
- Sineace. (2012). *Educación superior en el Perú. Retos para el aseguramiento de la calidad*. Sistema nacional de evaluación acreditación y certificación de la calidad educativa. Lima, Perú. Minedu.
- Stadler, F. y Uebel, Th.E. (2012). *Wissenschaftliche Weltauffassung. Der Wiener Kreis*. Springer, 18(1).
- Sosa, R. (2018). ¿De qué depende un buen clima organizacional? *Revista Forbes*, 12(1). <https://www.forbes.com.mx/de-que-depende-un-buenclima-organizacional>
- Terrones, E. (2016). *La calidad educativa en el Perú* (1.^a ed.). Editorial Crece. <http://eudoroterrones.blogspot.com/2016/04/gine-y-el-sistema-de-calidateducativa.html>

- Unesco (2015). Declaración de Incheon. Incheon: *Organización de las Naciones Unidas para La Ciencia, la Educación y la Cultura*.
- Unesco (2020). *Interrupción y respuesta educativa*.
<https://es.unesco.org/covid19/educationresponse>
- Unesco (2020). *Brechas en los sistemas educativos se agudizarán si no se prioriza a la educación dentro de los planes de respuesta a la pandemia*.
<https://es.unesco.org/news/bid-unescobrechas-sistemas-educativos-se-agudizaran-si-no-se-prioriza-educacion>
- Universidad Cesar Vallejo (2023). *Reglamento de trabajos*. Resolución de Consejo Universitario N° 0128-2023/UCV. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2023/05/RCU-N%C2%B0-128-2023-UCV-REGLAMENTO-DE-TRABAJOS-CONDUCTENTES-A-GRADOS-Y-TITULOS-1.pdf>
- Universidad Cesar Vallejo (2017). *Código de Ética*. Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Virto, R. (2018) *Gestión Institucional y Calidad Educativa en la Institución Educativa 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión UGEL 05 San Juan de Lurigancho*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22610>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en una institución educativa pública, Chosica – Lima 2023

Autor: Cesar Augusto, Miguel Franco

Problema Problema General:	Objetivos Objetivo general:	Hipótesis Hipótesis general:	Variables e indicadores				
			Variable 1: Gestión Administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y gestión administrativa en una Institución Educativa Pública, Chosica - Lima 2023?</p> <p>Problemas Específicos: Problema específico 1</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y la dimensión planeación en una Institución Educativa Pública?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y la dimensión organización en una Institución Educativa Pública?</p> <p>Problema específico 3</p>	<p>Determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y gestión administrativa en una Institución Educativa Pública, Chosica - Lima 2023</p> <p>Objetivos específicos: Objetivo específico 1</p> <p>Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la dimensión planeación en una Institución Educativa Pública.</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la dimensión organización</p>	<p>Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y gestión administrativa en una Institución Educativa Pública, Chosica - Lima 2023</p> <p>Hipótesis específicas: Hipótesis específica 1</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la dimensión planeación en una Institución Educativa Pública.</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la dimensión organización en una Institución Educativa Pública.</p>	Planeación	Misión Visión Objetivos Estrategias Políticas Presupuesto	Preguntas del 1 - 6	<p>Escala politómica de Likert con los siguientes niveles de respuesta: (1) Nunca (2) Raras veces (3) Frecuentemente (4) Siempre</p>	<p>Nivel de medición:</p> <p>Buena (61-80)</p> <p>Moderada (41-60)</p> <p>Mala (20-40)</p>
			Organización	Estructura Institucional División de trabajo Reglamento interno Manual de procesos	Preguntas del 7 - 10		
			Dirección	Liderazgo Toma de decisiones Trabajo en equipo Motivación Comunicación	Preguntas del 11 - 15		
			Control	Control preventivo Control de asistencia Supervisión de cumplimiento de funciones Control de retroalimentación	Preguntas del 16 - 20		
			Variable 2: Calidad de servicio educativo				

<p>¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y la dimensión dirección en una Institución Educativa Pública?</p> <p>Problema específico 4</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y la dimensión control en una Institución Educativa Pública?</p>	<p>en una Institución Educativa Pública.</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la dimensión dirección en una Institución Educativa Pública.</p> <p>Objetivo específico 4</p> <p>Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la dimensión control en una Institución Educativa Pública.</p>	<p>Hipótesis específica 3</p> <p>Hipótesis específica 4</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la dimensión dirección en una Institución Educativa Pública.</p> <p>Hipótesis específica 5</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la dimensión control en una Institución Educativa Pública.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Dirección Institucional	Visión compartida Diseño de proyectos curriculares Roles, funciones y responsabilidades Clima institucional	Preguntas del 1 – 5	<p>Escala politómica de Likert con los siguientes niveles de respuesta: (1) Nunca (2) Raras veces (3) Frecuentemente (4) Siempre</p>	<p>Nivel de medición:</p> <p>Adecuada (61-80)</p> <p>Regular (41-60)</p> <p>Inadecuada (20-40)</p>
			Desempeño docente	Dominio del área y actividades pedagógicas Trabajo colaborativo Monitoreo y acompañamiento	Preguntas del 6 - 9		
			Trabajo conjunto con las familias y la comunidad	Mecanismos de comunicación Desarrollo de estrategias con los familiares y la comunidad Aplicación de estrategias con familias y comunidad	Preguntas del 10 - 13		
			Uso de la información	Efectividad Coherencia Participación Monitoreo y evaluación	Preguntas del 14 - 17		
			Infraestructura y recursos para el aprendizaje	Infraestructura y servicios básicos Recursos técnicos y tecnológicos para el aprendizaje	Preguntas del 18 - 20		

				Recursos pedagógicos para el aprendizaje			
Nivel – Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Descriptivo-correlacional</p> <p>Corte de Investigación: Transversal</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: 73 Docentes de la Institución Educativa Felipe Huamán Poma de Ayala - Chosica</p>	<p>Variable 1: Gestión Administrativa</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Bourke et al. Año: 2016 Monitoreo: Se aplicará a los docentes de la institución. Ámbito de Aplicación: Institución Educativa Felipe Huamán Poma de Ayala - Chosica Forma de Administración: Presencial</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio educativo</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Bourke et al. Año: 2016 Monitoreo: Se aplicará a los docentes de la institución. Ámbito de Aplicación: Colegio Felipe Huamán Poma de Ayala - Chosica Forma de Administración: Presencial</p>		<p>Estadística descriptiva: Se elaboró tablas y gráficos.</p> <p>Estadística Inferencial:</p> <p>Para el análisis inferencial se utilizó: El programa estadístico SPSS Para la validación de los instrumentos (cuestionario) se utilizó: Juicio de expertos.</p> <p>Para la confiabilidad de los instrumentos (cuestionario) se utilizó: Para ambas variables, el ALFA de CRONBACH</p> <p>Para la contratación de la hipótesis se utilizó el Rho de Pearson</p>			

Anexo 2. Operacionalización de variables

Variables e indicadores				
Variable 1: Gestión Administrativa				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Planeación	Misión Visión Objetivos Estrategias Políticas Presupuesto	Preguntas del 1 - 6	Escala politómica de Likert con los siguientes niveles de respuesta: (1) Nunca (2) Raras veces (3) Frecuentemente (4) Siempre	Nivel de medición: Buena (61-80) Moderada (41-60) Mala (20-40)
Organización	Estructura Institucional División de trabajo Reglamento interno Manual de procesos	Preguntas del 7 - 10		
Dirección	Liderazgo Toma de decisiones Trabajo en equipo Motivación Comunicación	Preguntas del 11 - 15		
Control	Control preventivo Control de asistencia Supervisión de cumplimiento de funciones Control de retroalimentación	Preguntas del 16 - 20		
Variable 2: Calidad de servicio educativo				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Dirección Institucional	Visión compartida Diseño de proyectos curriculares Roles, funciones y responsabilidades Clima institucional	Preguntas del 1 – 5	Escala politómica de Likert con los siguientes niveles de respuesta: (1) Nunca (2) Raras veces (3) Frecuentemente (4) Siempre	Nivel de medición: Adecuada (61-80) Regular (41-60) Inadecuada (20-40)
Desempeño docente	Dominio del área y actividades pedagógicas Trabajo colaborativo Monitoreo y acompañamiento	Preguntas del 6 - 9		
Trabajo conjunto con las familias y la comunidad	Mecanismos de comunicación Desarrollo de estrategias con los familiares y la comunidad Aplicación de estrategias con familias y comunidad	Preguntas del 10 - 13		
Uso de la información	Efectividad Coherencia Participación Monitoreo y evaluación	Preguntas del 14 - 17		
Infraestructura y recursos para el aprendizaje	Infraestructura y servicios básicos Recursos técnicos y tecnológicos para el aprendizaje Recursos pedagógicos para el aprendizaje	Preguntas del 18 - 20		

Anexo 3. Fichas de instrumentos

Variable 1

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Calidad del servicio educativo
Autor:	Huayllani Chino, María
Adaptado por:	Miguel Franco, Cesar Augusto
Procedencia:	Chosica – Lima.
Administración:	Directa.
Tiempo de aplicación:	40 minutos.
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Pública de Chosica.
Significación:	El cuestionario está determinado por dimensiones, indicadores e ítems. El objetivo es evaluar el nivel de la calidad de servicio educativo en dicha Institución educativa.

Variable 2

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Gestión Administrativa
Autor:	Esquivel Chañi, Nancy
Adaptado por:	Miguel Franco, Cesar Augusto
Procedencia:	Chosica – Lima.
Administración:	Directa.
Tiempo de aplicación:	40 minutos.
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Pública de Chosica.
Significación:	El cuestionario está determinado por dimensiones, indicadores e ítems. El objetivo es evaluar el nivel de la gestión administrativa en dicha Institución educativa.

Anexo 4. Validez de los instrumentos



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Calidad del Servicio Educativo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Ulises Córdova García
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la investigación científica
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Calidad del servicio educativo
Autora:	Miguel Franco, Cesar Augusto
Procedencia:	Chosica – Lima.
Administración:	Directa.
Tiempo de aplicación:	40 minutos.
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Pública de Chosica.
Significación:	El cuestionario está determinado por dimensiones, indicadores e ítems. El objetivo es evaluar el nivel de la calidad de servicio educativo en dicha Institución educativa.

4. Soporte teórico:

La calidad de servicio educativo se fundamenta en la teoría "Aristotélica", que refiere a la calidad como superior a la cantidad, este término filosóficamente lo introdujo Aristóteles, en sus estudios de cualitativismo que dió paso a estudios sobre calidad, su clasificación, creó una estructura jerárquica.

La definición conceptual de la calidad de servicio educativo se fundamentó en Ipeba (2013) que indicó que es un medio para que las personas logren desarrollarse adecuadamente como tal, porque gracias a una educación de calidad el ser humano crece y se desarrolla como persona que aporta al avance de la sociedad.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio educativo	Dirección Institucional	Se define como la visión general de la dirección de la gestión de la institución es mejorar constantemente el proceso de aprendizaje y lograr la formación integral de los estudiantes (IPEBA, 2011).
	Desempeño docente	La institución crea mecanismos para focalizar los esfuerzos docentes en las competencias identificadas en el currículo. Implementar estrategias para identificar el potencial y las necesidades de los docentes, fortalecer capacidades y apoyar el proceso de aprendizaje (IPEBA, 2011).
	Trabajo conjunto con las familias y la comunidad	Trabajar con las familias y las comunidades locales para apoyar el proceso de aprendizaje y fortalecer la identidad y el compromiso de los estudiantes con el desarrollo comunitario (IPEBA, 2011).
	Uso de la información	Utilizando la información obtenida en el proceso de evaluación y seguimiento, identificar las áreas que favorecen y dificultan el logro de las competencias deseadas y desarrollar acciones para mejorar constantemente el proceso de aprendizaje (IPEBA, 2011).
	Infraestructura y recursos para el aprendizaje	Un conjunto de componentes que apoyen el proceso de aprendizaje y el desarrollo esperado de competencias que satisfagan las necesidades de los estudiantes y docentes, las normas de seguridad y la región geográfica en la que opera la institución educativa (IPEBA, 2011).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario sobre la Calidad del servicio educativo" elaborado por Miguel Franco, Cesar Augusto, en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Dirección Institucional, Desempeño docente, Trabajo conjunto con las familias y la comunidad, Uso de la información, Infraestructura y recursos para el aprendizaje

- **Primera dimensión:** Dirección Institucional
- **Objetivos de la Dimensión:** Que la dirección institucional se efectuó de forma adecuada en la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Visión compartida	Los docentes de la Institución Educativa participan en la elaboración de la misión, visión, objetivos y valores, tomando como base la inclusión y el logro de las competencias de los estudiantes.	4	4	4	
Diseño de proyectos curriculares	Los docentes de la Institución Educativa diseñan los proyectos curriculares de forma coherente, con altas expectativas sobre el desempeño de los estudiantes.	4	4	4	
	Los docentes de la Institución Educativa aplican los proyectos curriculares de forma participativa, enfocada en cumplir con las expectativas sobre el desempeño de los estudiantes.	4	4	4	
Roles, funciones y responsabilidades	Los docentes de la Institución Educativa tienen claramente definido sus roles, funciones y responsabilidades.	4	4	4	
Clima institucional	Los docentes de la Institución Educativa desarrollan un adecuado clima institucional con confianza y respeto para un mejor desempeño de cada miembro de la comunidad educativa.	4	4	4	

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

- **Segunda dimensión:** Desempeño docente
- **Objetivos de la Dimensión:** Que la institución cuente con un adecuado desempeño docente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dominio del área y actividades pedagógicas	- La Institución Educativa cuenta con la cantidad adecuada de docentes para los niveles y cursos a cargo.	4	4	4	
	- Los docentes de la Institución Educativa cuentan con competencias pedagógicas adecuadas y sólidos conocimientos de su área para los niveles y cursos a cargo.	4	4	4	
Trabajo colaborativo	Los docentes de la Institución Educativa realizan sus actividades de forma colaborativa entre sus colegas y con todos los miembros de la comunidad educativa.	4	4	4	
Monitoreo y acompañamiento	Los docentes de la Institución Educativa cuentan con acompañamiento, evaluación y monitoreo por parte de la Institución	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Trabajo conjunto con las familias y la comunidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Que la institución realice un adecuado trabajo en conjunto con las familias y la comunidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mecanismos de comunicación	Los docentes de la Institución Educativa utilizan mecanismos de comunicación con los padres de familia para que conozcan los propósitos, avances y dificultades de aprendizaje de los estudiantes.	4	4	4	
Desarrollo de estrategias con los familiares y la comunidad	Los docentes de la Institución Educativa se enfocan en desarrollar estrategias de trabajo en conjunto con los padres de familia y la comunidad.	4	4	4	



Aplicación de estrategias con familias y comunidad	- Los docentes de la Institución Educativa aplican estrategias para que los padres de familia y todos los miembros de la comunidad educativa para trabajar de forma colaborativa.	4	4	4	
	- Los docentes de la Institución Educativa utilizan mecanismos de inclusión de la comunidad con la institución.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Uso de información
- **Objetivos de la Dimensión:** Validar si el uso de la información se realiza correctamente en la institución educativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad	Los docentes de la Institución Educativa utilizan de forma efectiva los datos obtenidos de las evaluaciones y controles a los estudiantes y demás miembros de la institución	4	4	4	
Coherencia	Los docentes de la Institución Educativa aplican la información de los estudiantes y demás miembros de la institución de forma coherente, sin dar un uso inadecuado de la misma.	4	4	4	
Participación	Los docentes de la Institución Educativa realizan registros de información, priorizando la participación de toda la comunidad educativa.	4	4	4	
Monitoreo y evaluación	Los docentes de la Institución Educativa promueven que todos los miembros de la comunidad educativa participen en el monitoreo y evaluación, para así tener un enfoque integral del proceso de evaluación.	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- **Quinta dimensión:** Infraestructura y recursos para el aprendizaje
- **Objetivos de la Dimensión:** Validar si la institución cuenta con la adecuada infraestructura y recursos necesarios para el aprendizaje.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura y servicios básicos	La Institución Educativa cuenta con una infraestructura y recursos básicos adecuados de acuerdo a la cantidad de estudiantes.	4	4	4	
Recursos técnicos y tecnológicos para el aprendizaje	La Institución Educativa cuenta y utiliza los recursos técnicos y tecnológicos como computadoras, insumos de lavatorio, instrumentos musicales, y demás, de forma adecuada y participativa.	4	4	4	
Recursos pedagógicos para el aprendizaje	La Institución Educativa cuenta y utiliza los recursos pedagógicos de forma adecuada y participativa.	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADOS
Dr. Ulises Cisneros García
BOLETA DE IDENTIFICACION

Firma del evaluador.

DNI:06658910

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gestión Administrativa", La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Ulises Córdova García	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la investigación científica	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Gestión Administrativa
Autora:	Miguel Franco, Cesar Augusto
Procedencia:	Chosica – Lima.
Administración:	Directa.
Tiempo de aplicación:	40 minutos.
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Pública de Chosica.
Significación:	El cuestionario está determinado por dimensiones, indicadores e ítems. El objetivo es evaluar el nivel de la gestión administrativa en dicha Institución educativa.

4. Soporte teórico:

Para la base teórica de la gestión administrativa, nos remontamos a 1916 donde se expuso la teoría clásica de la administración de Fayol (1916) quien indicó que se debe hacer un énfasis a las cuatro funciones básicas de las organizaciones para alcanzar la eficiencia, basándose en sus catorce principios fundamentales. Desde su origen esta escuela fue evolucionando y es una de más utilizadas en la actualidad, siendo base de las nuevas teorías de la administración.

Para la definición conceptual Robbins (2010) indicó que la gestión administrativa abarca una serie de procedimientos destinados a diseñar e implementar un sistema de trabajo colaborativo de manera efectiva y eficiente, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos por la institución u organización. Cada proceso en específico consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control enfocados en determinar y lograr la visión institucional.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planeación	Es la función de la gestión administrativa en la que se van de definir las metas y objetivos, también se tienen que presentar las estrategias a usar para alcanzar las mismas. A su vez también de deberá integrar a toda la institución para coordinar e informar los planes de la institución (Robbins, 2010).
	Organización	Es la función de la gestión administrativa, que determina las actividades y tareas que se tiene que hacer, quien las debe de hacer y cómo se deberán agrupar dentro de la institución, además también se encargara de definir qué colaborador es el responsable y quienes son los encargados de la toma de decisiones y sus criterios (Robbins, 2010).
	Dirección	Es la función de la gestión administrativa consiste en alentar y motivar a los colaboradores a su cargo, influir de forma positiva en cada miembro y equipo de la institución, otra función de la dirección es utilizar la mejor forma de comunicarse y modelar el comportamiento de los colaboradores (Robbins, 2010).
	Control	Es necesario evaluar si todo está yendo de acuerdo a lo previsto. Se deberá comparar el desempeño real de los colaboradores con los objetivos trazados en la planificación. De existir desviaciones, es deber del administrador retomar el control del desempeño, vigilando, comparando y corrigiendo, esto es a lo que se define como función de control (Robbins, 2010).



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario sobre Gestión administrativa" elaborado por Miguel Franco, Cesar Augusto. en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Planeación, Organización, Dirección y Control

- **Primera dimensión:** Planeación
- **Objetivos de la Dimensión:** Validar si la función planeación se realiza correctamente en la institución educativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión	Los docentes de la Institución Educativa participan activamente en la elaboración e implementación de la misión, tomando como base la inclusión y enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.	4	4	4	
Visión	Los docentes de la Institución Educativa colaboran de forma activa de la elaboración e implementación de la visión, tomando como base la inclusión y enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.	4	4	4	
Objetivos	Los docentes de la Institución Educativa trabajan activamente en alcanzar los objetivos, tomando como base la inclusión y enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.	4	4	4	
Estrategias	Los docentes de la Institución Educativa participan en la implementación de las estrategias institucionales, tomando como base la inclusión y enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.	4	4	4	
Políticas	Los docentes de la Institución Educativa se rigen y guían en base a las políticas de la institución, tomando como base la inclusión y enfocado en la mejora de las competencias de los estudiantes.	4	4	4	
Presupuesto	La Institución Educativa utiliza el presupuesto enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- **Segunda dimensión:** Organización
- **Objetivos de la Dimensión:** Validar si la función organización se realiza correctamente en la institución educativa.

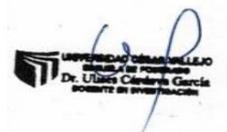
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura Institucional	Los docentes Institución Educativa cuentan con una estructura organizacional correctamente definida y funcional, enfocado en la mejora continua del proceso de enseñanza y de la formación integral de los estudiantes.	4	4	4	
División de trabajo	Los docentes de la Institución Educativa tienen una adecuada división de trabajo y actividades correctamente definidas.	4	4	4	
Reglamento interno	La Institución Educativa cuenta con un reglamento interno correctamente definido y funcional, enfocado en la mejora continua del proceso de enseñanza y de la formación integral de los estudiantes.	4	4	4	
Manual de procesos	La Institución Educativa implementa y aplica un manual de procesos correctamente definido y funcional, enfocado en la mejora continua del proceso de enseñanza y de la formación integral de los estudiantes.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Dirección
- **Objetivos de la Dimensión:** Validar si la función dirección se realiza correctamente en la institución educativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	La Institución Educativa cuenta con un equipo directivo enfocada en el liderazgo democrático y transformacional, considerando las opiniones de los docentes y demás miembros de la comunidad educativa de la institución.	4	4	4	
Toma de decisiones	La Institución educativa cuenta con un equipo directivo enfocado en la toma de decisiones de forma participativa y analítica, considerando las opiniones de los docentes.	4	4	4	
Trabajo en equipo	Los docentes de la Institución Educativa trabajan conjuntamente y en armonía con todos los miembros de la comunidad educativa de la institución.	4	4	4	
Motivación	Los docentes de la Institución Educativa son motivados de forma constante por parte del equipo directivo.	4	4	4	
Comunicación	Los docentes de la Institución Educativa son informados, atendidos y escuchados manteniendo una comunicación fluida con el equipo directivo de la institución.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Control**
- **Objetivos de la Dimensión:** Validar si la función control se realiza correctamente en la institución educativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control preventivo	- La Institución Educativa aplica mecanismos de control preventivo, realizando inspecciones y revisiones a los recursos de la institución.	4	4	4	
	- La Institución Educativa aplica mecanismos de control preventivo, realizando inspecciones del desenvolvimiento en el aula y revisión de los registros a los docentes.	4	4	4	
Control de asistencia	Los docentes de la Institución Educativa registran su ingreso y salida mediante un control de asistencia adecuado que no genere demoras en el registro.	4	4	4	
Supervisión de cumplimiento de funciones	Los docentes de la Institución Educativa son supervisados constantemente con la finalidad de validar el cumplimiento adecuado de sus funciones.	4	4	4	
Control de retroalimentación	La Institución Educativa utiliza estrategias de control de retroalimentación, analizando resultados y corrigiendo las fallas enfocado en lograr las metas establecidas.	4	4	4	



Firma del evaluador.

DNI:06658910

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Calidad del Servicio Educativo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CASO URUHUARANGA, IVO ALBERTO	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA UNIVERSITARIA	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Calidad del servicio educativo
Autora:	Miguel Franco, Cesar Augusto
Procedencia:	Chosica – Lima.
Administración:	Directa.
Tiempo de aplicación:	40 minutos.
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Pública de Chosica.
Significación:	El cuestionario está determinado por dimensiones, indicadores e ítems. El objetivo es evaluar el nivel de la calidad de servicio educativo en dicha Institución educativa.



4. **Soporte teórico:**

La calidad de servicio educativo se fundamenta en la teoría "Aristotélica", que refiere a la calidad como superior a la cantidad, este término filosóficamente lo introdujo Aristóteles, en sus estudios de cualitativismo que dió paso a estudios sobre calidad, su clasificación, creó una estructura jerárquica.

La definición conceptual de la calidad de servicio educativo se fundamentó en Ipeba (2013) que indicó que es un medio para que las personas logren desarrollarse adecuadamente como tal, porque gracias a una educación de calidad el ser humano crece y se desarrolla como persona que aporta al avance de la sociedad.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio educativo	Dirección Institucional	Se define como la visión general de la dirección de la gestión de la institución es mejorar constantemente el proceso de aprendizaje y lograr la formación integral de los estudiantes (IPEBA, 2011).
	Desempeño docente	La institución crea mecanismos para focalizar los esfuerzos docentes en las competencias identificadas en el currículo. Implementar estrategias para identificar el potencial y las necesidades de los docentes, fortalecer capacidades y apoyar el proceso de aprendizaje (IPEBA, 2011).
	Trabajo conjunto con las familias y la comunidad	Trabajar con las familias y las comunidades locales para apoyar el proceso de aprendizaje y fortalecer la identidad y el compromiso de los estudiantes con el desarrollo comunitario (IPEBA, 2011).
	Uso de la información	Utilizando la información obtenida en el proceso de evaluación y seguimiento, identificar las áreas que favorecen y dificultan el logro de las competencias deseadas y desarrollar acciones para mejorar constantemente el proceso de aprendizaje (IPEBA, 2011).
	Infraestructura y recursos para el aprendizaje	Un conjunto de componentes que apoyen el proceso de aprendizaje y el desarrollo esperado de competencias que satisfagan las necesidades de los estudiantes y docentes, las normas de seguridad y la región geográfica en la que opera la institución educativa (IPEBA, 2011).



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario sobre la Calidad del servicio educativo" elaborado por Miguel Franco, Cesar Augusto, en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Dirección Institucional, Desempeño docente, Trabajo conjunto con las familias y la comunidad, Uso de la información, Infraestructura y recursos para el aprendizaje

- **Primera dimensión:** Dirección Institucional
- **Objetivos de la Dimensión:** Que la dirección institucional se efectuó de forma adecuada en la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Visión compartida	Los docentes de la Institución Educativa participan en la elaboración de la misión, visión, objetivos y valores, tomando como base la inclusión y el logro de las competencias de los estudiantes.	4	4	4	
Diseño de proyectos curriculares	- Los docentes de la Institución Educativa diseñan los proyectos curriculares de forma coherente, con altas expectativas sobre el desempeño de los estudiantes.	4	4	4	
	- Los docentes de la Institución Educativa aplican los proyectos curriculares de forma participativa, enfocada en cumplir con las expectativas sobre el desempeño de los estudiantes.	4	4	4	
Roles, funciones y responsabilidades	Los docentes de la Institución Educativa tienen claramente definido sus roles, funciones y responsabilidades.	4	4	4	
Clima institucional	Los docentes de la Institución Educativa desarrollan un adecuado clima institucional con confianza y respeto para un mejor desempeño de cada miembro de la comunidad educativa.	4	4	4	

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

- **Segunda dimensión:** Desempeño docente
- **Objetivos de la Dimensión:** Que la institución cuente con un adecuado desempeño docente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dominio del área y actividades pedagógicas	- La Institución Educativa cuenta con la cantidad adecuada de docentes para los niveles y cursos a cargo.	4	4	4	
	- Los docentes de la Institución Educativa cuentan con competencias pedagógicas adecuadas y sólidos conocimientos de su área para los niveles y cursos a cargo.	3	4	4	
Trabajo colaborativo	Los docentes de la Institución Educativa realizan sus actividades de forma colaborativa entre sus colegas y con todos los miembros de la comunidad educativa.	4	4	4	
Monitoreo y acompañamiento	Los docentes de la Institución Educativa cuentan con acompañamiento, evaluación y monitoreo por parte de la Institución	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Trabajo conjunto con las familias y la comunidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Que la institución realice un adecuado trabajo en conjunto con las familias y la comunidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mecanismos de comunicación	Los docentes de la Institución Educativa utilizan mecanismos de comunicación con los padres de familia para que conozcan los propósitos, avances y dificultades de aprendizaje de los estudiantes.	4	4	4	
Desarrollo de estrategias con los familiares y la comunidad	Los docentes de la Institución Educativa se enfocan en desarrollar estrategias de trabajo en conjunto con los padres de familia y la comunidad.	4	4	4	



Aplicación de estrategias con familias y comunidad	- Los docentes de la Institución Educativa aplican estrategias para que los padres de familia y todos los miembros de la comunidad educativa para trabajar de forma colaborativa.	3	3	4	DARLE SENTIDO AL FINAL DEL ÍTEM. "... Para tra bajar..."
	- Los docentes de la Institución Educativa utilizan mecanismos de inclusión de la comunidad con la institución.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Uso de información
- **Objetivos de la Dimensión:** Validar si el uso de la información se realiza correctamente en la institución educativa.

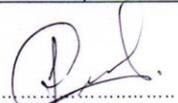
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Effectividad	Los docentes de la Institución Educativa utilizan de forma efectiva los datos obtenidos de las evaluaciones y controles a los estudiantes y demás miembros de la institución	4	4	4	
Coherencia	Los docentes de la Institución Educativa aplican la información de los estudiantes y demás miembros de la institución de forma coherente, sin dar un uso inadecuado de la misma.	4	4	4	
Participación	Los docentes de la Institución Educativa realizan registros de información, priorizando la participación de toda la comunidad educativa.	4	4	4	
Monitoreo y evaluación	Los docentes de la Institución Educativa promueven que todos los miembros de la comunidad educativa participen en el monitoreo y evaluación, para así tener un enfoque integral del proceso de evaluación.	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- **Quinta dimensión:** Infraestructura y recursos para el aprendizaje
- **Objetivos de la Dimensión:** Validar si la institución cuenta con la adecuada infraestructura y recursos necesarios para el aprendizaje.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura y servicios básicos	La Institución Educativa cuenta con una infraestructura y recursos básicos adecuados de acuerdo a la cantidad de estudiantes.	4	4	4	
Recursos técnicos y tecnológicos para el aprendizaje	La Institución Educativa cuenta y utiliza los recursos técnicos y tecnológicos como computadoras, insumos de lavatorio, instrumentos musicales, y demás, de forma adecuada y participativa.	4	4	4	
Recursos pedagógicos para el aprendizaje	La Institución Educativa cuenta y utiliza los recursos pedagógicos de forma adecuada y participativa.	4	4	4	


.....
Firma del evaluador.

DNI: 09224972



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gestión Administrativa". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

3. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CASO URCUHUARANGA, Ivo ALBERTO	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	AGENCIA UNIVERSITARIA y MAGISTERIO NACIONAL	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

4. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Gestión Administrativa
Autora:	Miguel Franco, Cesar Augusto
Procedencia:	Chosica – Lima.
Administración:	Directa.
Tiempo de aplicación:	40 minutos.
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Pública de Chosica.
Significación:	El cuestionario está determinado por dimensiones, indicadores e ítems. El objetivo es evaluar el nivel de la gestión administrativa en dicha Institución educativa.



4. Soporte teórico:

Para la base teórica de la gestión administrativa, nos remontamos a 1916 donde se expuso la teoría clásica de la administración de Fayol (1916) quien indicó que se debe hacer un énfasis a las cuatro funciones básicas de las organizaciones para alcanzar la eficiencia, basándose en sus catorce principios fundamentales. Desde su origen esta escuela fue evolucionando y es una de más utilizadas en la actualidad, siendo base de las nuevas teorías de la administración.

Para la definición conceptual Robbins (2010) indicó que la gestión administrativa abarca una serie de procedimientos destinados a diseñar e implementar un sistema de trabajo colaborativo de manera efectiva y eficiente, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos por la institución u organización. Cada proceso en específico consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control enfocados en determinar y lograr la visión institucional.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planeación	Es la función de la gestión administrativa en la que se van de definir las metas y objetivos, también se tienen que presentar las estrategias a usar para alcanzar las mismas. A su vez también de deberá integrar a toda la institución para coordinar e informar los planes de la institución (Robbins, 2010).
	Organización	Es la función de la gestión administrativa, que determina las actividades y tareas que se tiene que hacer, quien las debe de hacer y cómo se deberán agrupar dentro de la institución, además también se encargara de definir qué colaborador es el responsable y quienes son los encargados de la toma de decisiones y sus criterios (Robbins, 2010).
	Dirección	Es la función de la gestión administrativa consiste en alentar y motivar a los colaboradores a su cargo, influir de forma positiva en cada miembro y equipo de la institución, otra función de la dirección es utilizar la mejor forma de comunicarse y modelar el comportamiento de los colaboradores (Robbins, 2010).
	Control	Es necesario evaluar si todo está yendo de acuerdo a lo previsto. Se deberá comparar el desempeño real de los colaboradores con los objetivos trazados en la planificación. De existir desviaciones, es deber del administrador retomar el control del desempeño, vigilando, comparando y corrigiendo, esto es a lo que se define como función de control (Robbins, 2010).



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario sobre Gestión administrativa" elaborado por Miguel Franco, Cesar Augusto. en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Planeación, Organización, Dirección y Control

- **Primera dimensión:** Planeación
- **Objetivos de la Dimensión:** Validar si la función planeación se realiza correctamente en la institución educativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión	Los docentes de la Institución Educativa participan activamente en la elaboración e implementación de la misión, tomando como base la inclusión y enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.	4	4	4	
Visión	Los docentes de la Institución Educativa colaboran de forma activa de la elaboración e implementación de la visión, tomando como base la inclusión y enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.	4	4	4	
Objetivos	Los docentes de la Institución Educativa trabajan activamente en alcanzar los objetivos, tomando como base la inclusión y enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.	4	4	4	
Estrategias	Los docentes de la Institución Educativa participan en la implementación de las estrategias institucionales, tomando como base la inclusión y enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.	4	4	4	
Políticas	Los docentes de la Institución Educativa se rigen y guían en base a las políticas de la institución, tomando como base la inclusión y enfocado en la mejora de las competencias de los estudiantes.	4	4	4	
Presupuesto	La Institución Educativa utiliza el presupuesto enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- **Segunda dimensión:** Organización
- **Objetivos de la Dimensión:** Validar si la función organización se realiza correctamente en la institución educativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura Institucional	Los docentes Institución Educativa cuentan con una estructura organizacional correctamente definida y funcional, enfocado en la mejora continua del proceso de enseñanza y de la formación integral de los estudiantes.	4	4	4	
División de trabajo	Los docentes de la Institución Educativa tienen una adecuada división de trabajo y actividades correctamente definidas.	4	4	4	
Reglamento interno	La Institución Educativa cuenta con un reglamento interno correctamente definido y funcional, enfocado en la mejora continua del proceso de enseñanza y de la formación integral de los estudiantes.	4	4	4	
Manual de procesos	La Institución Educativa implementa y aplica un manual de procesos correctamente definido y funcional, enfocado en la mejora continua del proceso de enseñanza y de la formación integral de los estudiantes.	4	4	4	



- **Tercera dimensión:** Dirección
- **Objetivos de la Dimensión:** Validar si la función dirección se realiza correctamente en la institución educativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	La Institución Educativa cuenta con un equipo directivo enfocada en el liderazgo democrático y transformacional, considerando las opiniones de los docentes y demás miembros de la comunidad educativa de la institución.	4	4	4	
Toma de decisiones	La Institución educativa cuenta con un equipo directivo enfocada en la toma de decisiones de forma participativa y analítica, considerando las opiniones de los docentes.	4	4	4	
Trabajo en equipo	Los docentes de la Institución Educativa trabajan conjuntamente y en armonía con todos los miembros de la comunidad educativa de la institución.	4	4	4	
Motivación	Los docentes de la Institución Educativa son motivados de forma constante por parte del equipo directivo.	4	4	4	
Comunicación	Los docentes de la Institución Educativa son informados, atendidos y escuchados manteniendo una comunicación fluida con el equipo directivo de la institución.	4	4	4	



- **Cuarta dimensión:** Control
- **Objetivos de la Dimensión:** Validar si la función control se realiza correctamente en la institución educativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control preventivo	- La Institución Educativa aplica mecanismos de control preventivo, realizando inspecciones y revisiones a los recursos de la institución.	4	4	4	
	- La Institución Educativa aplica mecanismos de control preventivo, realizando inspecciones del desenvolvimiento en el aula y revisiones de los registros a los docentes.	4	4	4	
Control de asistencia	Los docentes de la Institución Educativa registran su ingreso y salida mediante un control de asistencia adecuado que no genere demoras en el registro.	4	4	4	
Supervisión de cumplimiento de funciones	Los docentes de la Institución Educativa son supervisados constantemente con la finalidad de validar el cumplimiento adecuado de sus funciones.	4	4	4	
Control de retroalimentación	La Institución Educativa utiliza estrategias de control de retroalimentación, analizando resultados y corrigiendo las fallas enfocado en lograr las metas establecidas.	4	4	4	

Firma del evaluador.
DNI: 0922 4972

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Calidad del Servicio Educativo". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Iván Jorge Bendezú Guadalupe		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	-Especialista y Director en Educación		
Institución donde labora:	I.E 20547 Manuel A Odria -Chicla		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Calidad del servicio educativo
Autora:	Miguel Franco, Cesar Augusto
Procedencia:	Chosica – Lima.
Administración:	Directa.
Tiempo de aplicación:	40 minutos.
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Pública de Chosica.
Significación:	El cuestionario está determinado por dimensiones, indicadores e ítems. El objetivo es evaluar el nivel de la calidad de servicio educativo en dicha Institución educativa.

4. Soporte teórico:

La calidad de servicio educativo se fundamenta en la teoría "Aristotélica", que refiere a la calidad como superior a la cantidad, este término filosóficamente lo introdujo Aristóteles, en sus estudios de cualitativismo que dió paso a estudios sobre calidad, su clasificación, creó una estructura jerárquica.

La definición conceptual de la calidad de servicio educativo se fundamentó en Ipeba (2013) que indicó que es un medio para que las personas logren desarrollarse adecuadamente como tal, porque gracias a una educación de calidad el ser humano crece y se desarrolla como persona que aporta al avance de la sociedad.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio educativo	Dirección Institucional	Se define como la visión general de la dirección de la gestión de la institución es mejorar constantemente el proceso de aprendizaje y lograr la formación integral de los estudiantes (IPEBA, 2011).
	Desempeño docente	La institución crea mecanismos para focalizar los esfuerzos docentes en las competencias identificadas en el currículo. Implementar estrategias para identificar el potencial y las necesidades de los docentes, fortalecer capacidades y apoyar el proceso de aprendizaje (IPEBA, 2011).
	Trabajo conjunto con las familias y la comunidad	Trabajar con las familias y las comunidades locales para apoyar el proceso de aprendizaje y fortalecer la identidad y el compromiso de los estudiantes con el desarrollo comunitario (IPEBA, 2011).
	Uso de la información	Utilizando la información obtenida en el proceso de evaluación y seguimiento, identificar las áreas que favorecen y dificultan el logro de las competencias deseadas y desarrollar acciones para mejorar constantemente el proceso de aprendizaje (IPEBA, 2011).
	Infraestructura y recursos para el aprendizaje	Un conjunto de componentes que apoyen el proceso de aprendizaje y el desarrollo esperado de competencias que satisfagan las necesidades de los estudiantes y docentes, las normas de seguridad y la región geográfica en la que opera la institución educativa (IPEBA, 2011).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Cuestionario sobre la Calidad del servicio educativo” elaborado por Miguel Franco, Cesar Augusto, en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Dirección Institucional, Desempeño docente, Trabajo conjunto con las familias y la comunidad, Uso de la información, Infraestructura y recursos para el aprendizaje

- **Primera dimensión:** Dirección Institucional
- **Objetivos de la Dimensión:** Que la dirección institucional se efectuó de forma adecuada en la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Visión compartida	Los docentes de la Institución Educativa participan en la elaboración de la misión, visión, objetivos y valores, tomando como base la inclusión y desarrollo de las competencias de los estudiantes.	4	4	4	
Diseño de proyectos curriculares	<p>Los docentes de la Institución Educativa diseñan los proyectos curriculares de forma coherente, con altas expectativas sobre el desempeño de los estudiantes.</p> <p>Los docentes de la Institución Educativa aplican los proyectos curriculares de forma participativa, enfocada en cumplir con las expectativas sobre el desempeño de los estudiantes.</p>	4	4	4	
Roles, funciones y responsabilidades	Los docentes de la Institución Educativa tienen claramente definido sus roles, funciones y responsabilidades.	4	4	4	
Clima institucional	Los docentes de la Institución Educativa desarrollan un adecuado clima institucional con confianza y respeto para un mejor desempeño de cada miembro de la comunidad educativa.	4	4	4	

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

- **Segunda dimensión:** Desempeño docente
- **Objetivos de la Dimensión:** Que la institución cuente con un adecuado desempeño docente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dominio del área y actividades pedagógicas	- La Institución Educativa cuenta con la cantidad adecuada de docentes para los niveles y cursos a cargo.	4	4	4	
	- Los docentes de la Institución Educativa cuentan con competencias pedagógicas adecuadas y sólidos conocimientos de su área para los niveles y cursos a cargo.				
Trabajo colaborativo	Los docentes de la Institución Educativa realizan sus actividades de forma colaborativa entre sus colegas y con todos los miembros de la comunidad educativa.	4	4	4	
Monitoreo y acompañamiento	Los docentes de la Institución Educativa cuentan con acompañamiento, evaluación y monitoreo por parte de la Institución	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Trabajo conjunto con las familias y la comunidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Que la institución realice un adecuado trabajo en conjunto con las familias y la comunidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mecanismos de comunicación	Los docentes de la Institución Educativa utilizan mecanismos de comunicación con los padres de familia para que conozcan los propósitos, avances y dificultades de aprendizaje de los estudiantes.	4	4	4	
Desarrollo de estrategias con los familiares y la comunidad	Los docentes de la Institución Educativa se enfocan en desarrollar estrategias de trabajo en conjunto con las padres de familia y la comunidad.	4	4	4	



Aplicación de estrategias con familias y comunidad	<p>- Los docentes de la Institución Educativa aplican estrategias para que los padres de familia y todos los miembros de la comunidad educativa para trabajar de forma colaborativa.</p> <p>- Los docentes de la Institución Educativa utilizan mecanismos de inclusión de la comunidad con la institución.</p>	4	4	4	
---	---	---	---	---	--

- **Cuarta dimensión:** Uso de información
- **Objetivos de la Dimensión:** Validar si el uso de la información se realiza correctamente en la institución educativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad	Los docentes de la Institución Educativa utilizan de forma efectiva los datos obtenidos de las evaluaciones y controles a los estudiantes y demás miembros de la institución	4	4	4	
Coherencia	Los docentes de la Institución Educativa aplican la información de los estudiantes y demás miembros de la institución de forma coherente, sin dar un uso inadecuado de la misma.	4	4	4	
Participación	Los docentes de la Institución Educativa realizan registros de información, priorizando la participación de toda la comunidad educativa.	4	4	4	
Monitoreo y evaluación	Los docentes de la Institución Educativa promueven que todos los miembros de la comunidad educativa participen en el monitoreo y evaluación, para así tener un enfoque integral del proceso de evaluación.	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- **Quinta dimensión:** Infraestructura y recursos para el aprendizaje
- **Objetivos de la Dimensión:** Validar si la institución cuenta con la adecuada infraestructura y recursos necesarios para el aprendizaje.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura y servicios básicos	La Institución Educativa cuenta con una infraestructura y recursos básicos adecuados de acuerdo a la cantidad de estudiantes.	4	4	4	
Recursos técnicos y tecnológicos para el aprendizaje	La Institución Educativa cuenta y utiliza los recursos técnicos y tecnológicos como computadoras, insumos de lavatorio, instrumentos musicales, y demás, de forma adecuada y participativa.	4	4	4	
Recursos pedagógicos para el aprendizaje	La Institución Educativa cuenta y utiliza los recursos pedagógicos de forma adecuada y participativa.	4	4	4	

J. Benítez

.....
Firma del evaluador.

DNI:09762993

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gestión Administrativa", La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

3. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Iván Jorge Bendezú Guadalupe		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	-Especialista y Director en Educación		
Institución donde labora:	E 20547 Manuel A Odria -Chicla		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

4. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Gestión Administrativa
Autora:	Miguel Franco, Cesar Augusto
Procedencia:	Chosica – Lima.
Administración:	Directa.
Tiempo de aplicación:	40 minutos.
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Pública de Chosica.



Significación:	El cuestionario está determinado por dimensiones, indicadores e ítems. El objetivo es evaluar el nivel de la gestión administrativa en dicha Institución educativa.
-----------------------	---

4. Soporte teórico:

Para la base teórica de la gestión administrativa, nos remontamos a 1916 donde se expuso la teoría clásica de la administración de Fayol (1916) quien indicó que se debe hacer un énfasis a las cuatro funciones básicas de las organizaciones para alcanzar la eficiencia, basándose en sus catorce principios fundamentales. Desde su origen esta escuela fue evolucionando y es una de más utilizadas en la actualidad, siendo base de las nuevas teorías de la administración.

Para la definición conceptual Robbins (2010) indicó que la gestión administrativa abarca una serie de procedimientos destinados a diseñar e implementar un sistema de trabajo colaborativo de manera efectiva y eficiente, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos por la institución u organización. Cada proceso en específico consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control enfocados en determinar y lograr la visión institucional.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planeación	Es la función de la gestión administrativa en la que se van de definir las metas y objetivos, también se tienen que presentar las estrategias a usar para alcanzar las mismas. A su vez también de deberá integrar a toda la institución para coordinar e informar los planes de la institución (Robbins, 2010).
	Organización	Es la función de la gestión administrativa, que determina las actividades y tareas que se tiene que hacer, quien las debe de hacer y cómo se deberán agrupar dentro de la institución, además también se encargara de definir qué colaborador es el responsable y quienes son los encargados de la toma de decisiones y sus criterios (Robbins, 2010).
	Dirección	Es la función de la gestión administrativa consiste en alentar y motivar a los colaboradores a su cargo, influir de forma positiva en cada miembro y equipo de la institución, otra función de la dirección es utilizar la mejor forma de comunicarse y modelar el comportamiento de los colaboradores (Robbins, 2010).
	Control	Es necesario evaluar si todo está yendo de acuerdo a lo previsto. Se deberá comparar el desempeño real de los colaboradores con los objetivos trazados en la planificación. De existir desviaciones, es deber del administrador retomar el control del desempeño, vigilando, comparando y corrigiendo, esto es a lo que se define como función de control (Robbins, 2010).



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario sobre Gestión administrativa" elaborado por Miguel Franco, Cesar Augusto, en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Planeación, Organización, Dirección y Control

- **Primera dimensión:** Planeación
- **Objetivos de la Dimensión:** Validar si la función planeación se realiza correctamente en la institución educativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Misión	Los docentes de la Institución Educativa participan activamente en la elaboración e implementación de la misión, tomando como base la inclusión y enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.	4	4	4	
Visión	Los docentes de la Institución Educativa colaboran de forma activa de la elaboración e implementación de la visión, tomando como base la inclusión y enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.	4	4	4	
Objetivos	Los docentes de la Institución Educativa trabajan activamente en alcanzar los objetivos, tomando como base la inclusión y enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.	4	4	4	
Estrategias	Los docentes de la Institución Educativa participan en la implementación de las estrategias institucionales, tomando como base la inclusión y enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.	4	4	4	
Políticas	Los docentes de la Institución Educativa se rigen y guían en base a las políticas de la institución, tomando como base la inclusión y enfocado en la mejora de las competencias de los estudiantes.	4	4	4	
Presupuesto	La Institución Educativa utiliza el presupuesto enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- **Segunda dimensión:** Organización
- **Objetivos de la Dimensión:** Validar si la función organización se realiza correctamente en la institución educativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura Institucional	Los docentes Institución Educativa cuentan con una estructura organizacional correctamente definida y funcional, enfocado en la mejora continua del proceso de enseñanza y de la formación integral de los estudiantes.	4	4	4	
División de trabajo	Los docentes de la Institución Educativa tienen una adecuada división de trabajo y actividades correctamente definidas.	4	4	4	
Reglamento interno	La Institución Educativa cuenta con un reglamento interno correctamente definido y funcional, enfocado en la mejora continua del proceso de enseñanza y de la formación integral de los estudiantes.	4	4	4	
Manual de procesos	La Institución Educativa implementa y aplica un manual de procesos correctamente definido y funcional, enfocado en la mejora continua del proceso de enseñanza y de la formación integral de los estudiantes.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Dirección
- **Objetivos de la Dimensión:** Validar si la función dirección se realiza correctamente en la institución educativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	La Institución Educativa cuenta con un equipo directivo enfocada en el liderazgo democrático y transformacional, considerando las opiniones de los docentes y demás miembros de la comunidad educativa de la institución.	4	4	4	
Toma de decisiones	La Institución educativa cuenta con un equipo directivo enfocado en la toma de decisiones de forma participativa y analítica, considerando las opiniones de los docentes.	4	4	4	
Trabajo en equipo	Los docentes de la Institución Educativa trabajan conjuntamente y en armonía con todos los miembros de la comunidad educativa de la institución.	4	4	4	
Motivación	Los docentes de la Institución Educativa son motivados de forma constante por parte del equipo directivo.	4	4	4	
Comunicación	Los docentes de la Institución Educativa son informados, atendidos y escuchados manteniendo una comunicación fluida con el equipo directivo de la institución.	4	4	4	



- **Cuarta dimensión: Control**
- **Objetivos de la Dimensión:** Validar si la función control se realiza correctamente en la institución educativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control preventivo	- La Institución Educativa aplica mecanismos de control preventivo, realizando inspecciones y revisiones a los recursos de la institución. - La Institución Educativa aplica mecanismos de control preventivo, realizando inspecciones y revisiones a los docentes.	4	4	4	
Control de asistencia	Los docentes de la Institución Educativa registran su ingreso y salida mediante un control de asistencia adecuado que no genere demoras en el registro.	4	4	4	
Supervisión de cumplimiento de funciones	Los docentes de la Institución Educativa son supervisados constantemente con la finalidad de validar el cumplimiento adecuado de sus funciones.	4	4	4	
Control de retroalimentación	La Institución Educativa utiliza estrategias de control de retroalimentación, analizando resultados y corrigiendo las fallas enfocado en lograr las metas establecidas.	4	4	4	

.....
Firma del evaluador.

DNI: 09762993

Anexo 5. Instrumentos de recolección de información



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario sobre Calidad de servicio educativo

Estimado (a) docente, mediante el presente cuestionario se desea conocer el nivel de percepción de Calidad de servicio educativo. La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Es por ello, que solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Marque con una (x) la alternativa que considere pertinente en cada caso tomando en cuenta la escala valorativa.

1	2	3	4
Nunca	Raras veces	Frecuentemente	Siempre

Consentimiento informado:

Declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación, por lo tanto:

() Acepto () No Acepto

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
DIRECCIÓN INSTITUCIONAL					
Visión compartida					
1	Los docentes de la Institución Educativa participan en la elaboración de la misión, visión, objetivos y valores, tomando como base la inclusión y el logro de las competencias de los estudiantes.				
Diseño de proyectos curriculares					
2	Los docentes de la Institución Educativa diseñan los proyectos curriculares de forma coherente, con altas expectativas sobre el desempeño de los estudiantes.				
3	Los docentes de la Institución Educativa aplican los proyectos curriculares de forma participativa, enfocada en cumplir con las expectativas sobre el desempeño de los estudiantes.				
Roles, funciones y responsabilidades					
4	Los docentes de la Institución Educativa tienen claramente definido sus roles, funciones y responsabilidades.				
Clima institucional					
5	Los docentes de la Institución Educativa desarrollan un adecuado clima institucional con confianza y				

	respeto para un mejor desempeño de cada miembro de la comunidad educativa.				
DESEMPEÑO DOCENTE		VALORACIÓN			
Dominio del área y actividades pedagógicas					
6	La Institución Educativa cuenta con la cantidad adecuada de docentes para los niveles y cursos a cargo.				
7	Los docentes de la Institución Educativa cuentan con competencias pedagógicas adecuadas y sólidos conocimientos de su área para los niveles y cursos a cargo.				
Trabajo colaborativo					
8	Los docentes de la Institución Educativa realizan sus actividades de forma colaborativa entre sus colegas y con todos los miembros de la comunidad educativa.				
Monitoreo y acompañamiento					
9	Los docentes de la Institución Educativa cuentan con acompañamiento, evaluación y monitoreo por parte de la Institución				
TRABAJO CONJUNTO CON LAS FAMILIAS Y LA COMUNIDAD		VALORACIÓN			
Mecanismos de comunicación					
10	Los docentes de la Institución Educativa utilizan mecanismos de comunicación con los padres de familia para que conozcan los propósitos, avances y dificultades de aprendizaje de los estudiantes.				
Desarrollo de estrategias con los familiares y la comunidad					
11	Los docentes de la Institución Educativa se enfocan en desarrollar estrategias de trabajo en conjunto con las padres de familia y la comunidad.				
Aplicación de estrategias con familias y comunidad					
12	Los docentes de la Institución Educativa aplican estrategias para que los padres de familia y todos los miembros de la comunidad educativa para trabajar de forma colaborativa.				
13	Los docentes de la Institución Educativa utilizan mecanismos de inclusión de la comunidad con la institución.				
USO DE LA INFORMACIÓN		VALORACIÓN			
Efectividad					
14	Los docentes de la Institución Educativa utilizan de forma efectiva los datos obtenidos de las evaluaciones y controles a los estudiantes y demás miembros de la institución				
Coherencia					
15	Los docentes de la Institución Educativa aplican la información de los estudiantes y demás miembro de la institución de forma coherente, sin dar un uso inadecuado de la misma.				
Participación					

16	Los docentes de la Institución Educativa realizan registros de información, priorizando la participación de toda la comunidad educativa.				
Monitoreo y evaluación					
17	Los docentes de la Institución Educativa promueven que todos los miembros de la comunidad educativa participen en el monitoreo y evaluación, para así tener un enfoque integral del proceso de evaluación.				
INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE			VALORACIÓN		
Infraestructura y servicios básicos					
18	La Institución Educativa cuenta con una infraestructura y recursos básicos adecuados de acuerdo a la cantidad de estudiantes.				
Recursos técnicos y tecnológicos para el aprendizaje					
19	La Institución Educativa cuenta y utiliza los recursos técnicos y tecnológicos como computadoras, insumos de lavatorio, instrumentos musicales, y demás, de forma adecuada y participativa.				
Recursos pedagógicos para el aprendizaje					
20	La Institución Educativa cuenta y utiliza los recursos pedagógicos de forma adecuada y participativa.				

Gracias por tu participación.



Questionario sobre Gestión Administrativa

Estimado (a) docente, mediante el presente cuestionario se desea conocer el nivel de percepción de la Gestión Administrativa. La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Es por ello, que solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Marque con una (x) la alternativa que considere pertinente en cada caso tomando en cuenta la escala valorativa.

1	2	3	4
Nunca	Raras veces	Frecuentemente	Siempre

Consentimiento informado:

Declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación, por lo tanto:

() Acepto () No Acepto

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
PLANEACIÓN					
Misión					
1	Los docentes de la Institución Educativa participan activamente en la elaboración e implementación de la misión, tomando como base la inclusión y enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.				
Visión					
2	Los docentes de la Institución Educativa colaboran de forma activa de la elaboración e implementación de la visión, tomando como base la inclusión y enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.				
Objetivos					
3	Los docentes de la Institución Educativa trabajan activamente en alcanzar los objetivos, tomando como base la inclusión y enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.				
Estrategias					
4	Los docentes de la Institución Educativa participan en la implementación de las estrategias institucionales, tomando como base la inclusión y enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.				

Políticas					
5	Los docentes de la Institución Educativa se rigen y guían en base a las políticas de la institución, tomando como base la inclusión y enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.				
Presupuesto					
6	La Institución Educativa utiliza el presupuesto enfocada en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.				
ORGANIZACIÓN		VALORACIÓN			
Estructura Institucional					
7	Los docentes Institución Educativa cuentan con una estructura organizacional correctamente definida y funcional, enfocado en la mejora continua del proceso de enseñanza y de la formación integral de los estudiantes.				
División de trabajo					
8	Los docentes de la Institución Educativa tienen una adecuada división de trabajo y actividades correctamente definidas.				
Reglamento interno					
9	La Institución Educativa cuenta con un reglamento interno correctamente definido y funcional, enfocado en la mejora continua del proceso de enseñanza y de la formación integral de los estudiantes.				
Manual de procesos					
10	La Institución Educativa implementa y aplica un manual de procesos correctamente definido y funcional, enfocado en la mejora continua del proceso de enseñanza y de la formación integral de los estudiantes.				
DIRECCIÓN		VALORACIÓN			
Liderazgo					
11	La Institución Educativa cuenta con un equipo directivo enfocada en el liderazgo democrático y transformacional, considerando las opiniones de los docentes y demás miembros de la comunidad educativa de la institución.				
Toma de decisiones					
12	La Institución educativa cuenta con un equipo directivo enfocado en la toma de decisiones de forma participativa y analítica, considerando las opiniones de los docentes.				
Trabajo en equipo					
13	Los docentes de la Institución Educativa trabajan conjuntamente y en armonía con todos los miembros de la comunidad educativa de la institución.				

Motivación					
14	Los docentes de la Institución Educativa son motivados de forma constante por parte del equipo directivo.				
Comunicación					
15	Los docentes de la Institución Educativa son informados, atendidos y escuchados manteniendo una comunicación fluida con el equipo directivo de la institución.				
CONTROL			VALORACIÓN		
Control preventivo					
16	La Institución Educativa aplica mecanismos de control preventivo, realizando inspecciones y revisiones a los recursos de la institución.				
17	La Institución Educativa aplica mecanismos de control preventivo, realizando inspecciones del desenvolvimiento en el aula y revisión de los registros a los docentes.				
Control de asistencia					
18	Los docentes de la Institución Educativa registran su ingreso y salida mediante un control de asistencia adecuado que no genere demoras en el registro.				
Supervisión de cumplimiento de funciones					
19	Los docentes de la Institución Educativa son supervisados constantemente con la finalidad de validar el cumplimiento adecuado de sus funciones.				
Control de retroalimentación					
20	La Institución Educativa utiliza estrategias de control de retroalimentación, analizando resultados y corrigiendo las fallas enfocado en lograr las metas establecidas.				

Gracias por tu participación

Anexo 6. Prueba piloto de instrumentos

Variable Calidad de servicio educativo

Base de datos

	Indicador 1						Indicador 2				Indicador 3				Indicador 4				Indicador 5						
1	4	2	3	4	4	17	3	2	4	3	12	1	3	2	2	8	3	2	3	3	11	4	2	3	9
2	3	4	3	4	3	17	3	4	3	3	13	2	2	3	2	9	2	3	2	3	10	4	2	3	9
3	4	4	3	3	2	16	3	4	1	4	12	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	2	4	4	10
4	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	3	4	9
5	3	2	2	2	3	12	2	1	2	3	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	4	3	2	9
6	3	3	2	3	4	15	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	2	2	2	3	9	3	3	3	9
7	3	4	3	3	3	16	3	3	4	2	12	2	4	2	2	10	3	3	3	4	13	2	2	2	6
8	2	2	3	3	2	12	2	2	2	4	10	1	2	1	2	6	1	3	2	2	8	2	3	3	8
9	4	3	3	4	2	16	2	1	3	2	8	3	3	2	2	10	2	4	2	3	11	2	2	3	7
10	3	4	2	2	3	14	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	2	2	2	6
11	2	2	1	2	1	8	2	2	3	2	9	1	2	1	2	6	1	1	1	1	4	1	2	2	5
12	2	3	2	3	2	12	3	3	3	4	13	2	3	2	2	9	3	3	3	3	12	3	2	2	7
13	4	3	3	3	2	15	2	3	2	3	10	2	3	3	2	10	2	4	3	3	12	2	2	4	8
14	3	3	3	3	4	16	4	3	4	2	13	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	4	2	4	10
15	3	3	2	1	2	11	2	4	2	4	12	2	2	1	3	8	4	3	3	2	12	3	3	3	9
16	4	3	2	3	2	14	2	2	3	3	10	1	2	3	2	8	2	2	3	2	9	3	2	4	9
17	4	4	3	4	2	17	2	3	2	4	11	2	4	3	2	11	2	4	3	3	12	3	2	3	8
18	2	3	2	2	2	11	3	2	2	2	9	3	2	3	3	11	2	4	2	2	10	2	2	3	7
19	4	4	4	3	2	17	3	2	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	4	2	12	2	2	4	8
20	1	3	4	2	2	12	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	3	1	2	3	9	2	2	3	7

Resultadoconfiabilidad-calidad.spv [Documento6] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
 Registro
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Escala: Calidad d
 Título
 Resumen de
 Estadísticas

RELIABILITY
 /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
 /SCALE('Calidad del servicio educativo') ALL
 /MODEL=ALPHA.

→ **Fiabilidad**

Escala: Calidad del servicio educativo

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.846	20

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Variable Gestión administrativa

Base de datos

	Indicador 1							Indicador 2				Indicador 3					Indicador 4							
1	4	2	2	2	3	4	17	2	4	4	2	12	3	3	3	3	2	14	2	2	3	3	2	12
2	4	3	3	3	2	2	17	1	4	4	3	12	4	2	4	3	2	15	2	2	2	3	3	12
3	4	4	4	3	3	4	22	3	4	4	3	14	4	3	3	4	4	18	3	4	4	4	2	17
4	3	2	2	3	3	3	16	3	2	3	2	10	3	2	2	2	3	12	3	2	2	3	2	12
5	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10
6	4	1	4	2	3	2	16	3	2	3	3	11	2	2	4	3	2	13	3	3	2	3	3	14
7	2	2	2	3	4	3	16	2	4	4	2	12	3	3	3	2	3	14	2	2	4	3	2	13
8	2	2	3	2	3	2	14	2	2	2	3	9	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10
9	2	2	3	4	3	3	17	3	2	3	2	10	3	4	2	2	3	14	3	2	4	2	2	13
10	2	3	2	3	3	3	16	2	2	3	3	10	3	2	1	2	4	12	2	2	4	1	2	11
11	2	2	2	2	1	2	11	1	2	1	2	6	2	1	1	1	1	6	1	2	1	1	2	7
12	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	2	10	3	3	2	2	3	13	2	3	3	3	3	14
13	3	3	3	2	3	3	17	2	3	2	3	10	3	3	2	2	2	12	2	2	3	3	2	12
14	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	4	4	3	2	4	17	4	3	3	3	3	16
15	3	2	2	2	2	4	15	2	3	3	3	11	2	2	3	3	2	12	2	2	2	3	4	13
16	2	3	2	3	2	3	15	2	3	3	3	11	3	1	2	2	3	11	3	2	2	3	1	11
17	3	3	3	2	3	3	17	3	4	2	3	12	4	3	3	3	3	16	2	2	4	4	3	15
18	3	3	2	2	2	2	14	2	2	3	2	9	3	2	1	2	2	10	1	2	3	2	2	10
19	3	2	3	2	3	3	16	2	4	3	2	11	3	4	2	3	1	13	3	2	3	2	3	13
20	3	3	2	3	2	2	15	2	3	3	3	11	4	1	1	2	4	12	2	2	2	3	3	12

Resultado de confiabilidad-gestion.spv [Documento7] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: ALL VARI
 - Título
 - Resumen de Estadísticas
- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: Gestion A
 - Título
 - Resumen de Estadísticas

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
/SCALE('Gestion Administrativa') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

→ **Fiabilidad**

Escala: Gestion Administrativa

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.801	20

Imprimir IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 7. Confiabilidad del instrumento

Interpretación del coeficiente de confiabilidad de un instrumento

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Nota: Tomado de Ruiz Bolívar (2002)

Confiabilidad de Calidad de servicio educativo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	20

Confiabilidad de Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	20

Anexo 8. Base de datos

Variable Calidad de servicio educativo

	Indicador 1						Indicador 2					Indicador 3					Indicador 4					Indicador 5			
1	4	2	3	4	4	17	3	2	4	3	12	1	3	2	2	8	3	2	3	3	11	4	2	3	9
2	3	4	3	4	3	17	3	4	3	3	13	2	2	3	2	9	2	3	2	3	10	4	2	3	9
3	4	4	3	3	2	16	3	4	1	4	12	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	2	4	4	10
4	3	2	3	3	2	13	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	3	4	9
5	3	2	2	2	3	12	2	1	2	3	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	4	3	2	9
6	3	3	2	3	4	15	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	2	2	2	3	9	3	3	3	9
7	3	4	3	3	3	16	3	3	4	2	12	2	4	2	2	10	3	3	3	4	13	2	2	2	6
8	2	2	3	3	2	12	2	2	2	4	10	1	2	1	2	6	1	3	2	2	8	2	3	3	8
9	4	3	3	4	2	16	2	1	3	2	8	3	3	2	2	10	2	4	2	3	11	2	2	3	7
10	3	4	2	2	3	14	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	2	2	2	6
11	2	2	1	2	1	8	2	2	3	2	9	1	2	1	2	6	1	1	1	1	4	1	2	2	5
12	2	3	2	3	2	12	3	3	3	4	13	2	3	2	2	9	3	3	3	3	12	3	2	2	7
13	4	3	3	3	2	15	2	3	2	3	10	2	3	3	2	10	2	4	3	3	12	2	2	4	8
14	3	3	3	3	4	16	4	3	4	2	13	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	4	2	4	10
15	3	3	2	1	2	11	2	4	2	4	12	2	2	1	3	8	4	3	3	2	12	3	3	3	9
16	4	3	2	3	2	14	2	2	3	3	10	1	2	3	2	8	2	2	3	2	9	3	2	4	9
17	4	4	3	4	2	17	2	3	2	4	11	2	4	3	2	11	2	4	3	3	12	3	2	3	8
18	2	3	2	2	2	11	3	2	2	2	9	3	2	3	3	11	2	4	2	2	10	2	2	3	7
19	4	4	4	3	2	17	3	2	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	4	2	12	2	2	4	8
20	1	3	4	2	2	12	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	3	1	2	3	9	2	2	3	7
21	3	3	4	3	3	16	1	3	2	3	9	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	3	2	1	6

22	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	4	2	3	1	10	2	2	2	6
23	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9
24	4	1	3	3	3	14	2	3	3	3	11	2	4	2	4	12	4	4	3	4	15	2	2	2	6
25	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	12	4	4	2	3	13	3	3	3	3	12	2	2	3	7
26	3	3	3	3	3	15	3	3	2	4	12	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	2	2	2	6
27	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	2	4	4	10
28	2	2	4	2	2	12	2	3	2	4	11	2	2	2	3	9	2	2	2	3	9	2	2	3	7
29	2	3	4	1	2	12	2	3	1	4	10	2	2	3	2	9	2	2	3	3	10	2	2	3	7
30	2	3	3	2	2	12	3	2	2	3	10	1	2	2	2	7	2	1	3	2	8	2	2	2	6
31	2	3	2	2	2	11	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	2	2	2	6
32	3	3	4	4	2	16	2	3	2	3	10	3	3	2	3	11	4	3	4	3	14	3	3	3	9
33	4	4	4	4	3	19	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	2	9
34	3	4	4	4	3	18	4	3	2	3	12	2	4	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	4	10
35	2	4	4	3	1	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	2	2	7
36	3	2	4	2	2	13	3	2	4	3	12	3	3	3	2	11	2	2	3	2	9	3	2	2	7
37	4	4	2	3	2	15	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	3	2	2	2	9	3	3	2	8
38	3	4	3	3	3	16	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	4	3	10
39	4	2	4	2	3	15	3	3	2	3	11	3	4	3	4	14	2	4	4	3	13	2	3	2	7
40	4	1	4	3	3	15	3	2	4	4	13	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	3	3	3	9
41	2	2	3	3	4	14	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	3	2	3	2	10	2	3	2	7
42	2	3	2	2	3	12	3	2	3	4	12	3	3	3	4	13	4	3	3	2	12	4	4	2	10
43	4	4	4	4	3	19	4	3	3	3	13	3	3	3	2	11	4	4	4	4	16	3	3	3	9
44	4	2	3	3	4	16	1	2	1	3	7	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	3	7
45	4	4	3	3	2	16	4	3	2	4	13	2	2	3	2	9	3	3	1	2	9	4	2	3	9
46	4	3	3	3	3	16	3	2	3	1	9	1	1	2	1	5	3	3	3	3	12	2	2	2	6
47	3	2	4	2	4	15	2	3	3	3	11	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	2	8

48	4	3	3	3	3	16	3	3	2	3	11	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	2	3	7
49	4	2	3	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	3	2	11	2	2	2	2	8	2	2	2	6
50	4	4	4	2	3	17	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	2	4	3	2	11	3	2	2	7
51	4	3	3	4	2	16	4	3	3	3	13	4	4	4	3	15	4	3	3	1	11	4	4	3	11
52	2	2	2	2	2	10	2	3	1	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	6
53	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	2	2	2	3	9	3	3	3	9
54	4	3	2	3	2	14	2	3	3	4	12	2	2	2	4	10	4	2	2	2	10	2	3	3	8
55	3	2	2	3	4	14	2	2	2	3	9	1	2	2	2	7	1	2	2	3	8	2	2	2	6
56	4	2	3	2	2	13	2	1	3	3	9	3	3	2	2	10	2	3	4	3	12	2	2	3	7
57	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	3	10
58	1	2	2	2	3	10	2	1	2	2	7	4	2	2	1	9	4	3	4	1	12	2	2	1	5
59	3	2	2	3	2	12	2	2	2	3	9	2	2	3	3	10	1	3	2	3	9	1	2	3	6
60	2	2	3	2	2	11	3	1	2	4	10	2	2	2	3	9	2	4	3	1	10	2	2	3	7
61	3	2	2	2	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9
62	2	2	2	2	2	10	2	1	3	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	6
63	3	3	4	2	3	15	3	3	4	4	14	2	3	3	2	10	2	2	3	2	9	4	3	1	8
64	3	3	2	2	1	11	2	2	3	2	9	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	3	2	4	9
65	4	1	1	3	2	11	4	2	4	2	12	2	2	2	3	9	3	2	2	2	9	2	2	2	6
66	3	2	2	2	1	10	2	1	2	3	8	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6
67	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	3	3	10	2	2	2	6
68	2	2	2	2	2	10	1	3	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	3	3	3	9
69	3	2	2	3	1	11	2	2	2	2	8	3	2	2	3	10	2	3	2	4	11	2	2	2	6
70	4	3	3	3	3	16	1	3	3	3	10	1	2	3	4	10	4	2	2	3	11	2	3	3	8
71	2	3	3	3	3	14	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	9
72	2	2	2	3	2	11	2	3	4	3	12	1	2	2	3	8	3	2	3	2	10	3	2	2	7
73	4	4	4	4	2	18	3	2	4	3	12	3	3	3	4	13	2	1	3	1	7	3	3	3	9

Variable Gestión administrativa

	Indicador 1							Indicador 2					Indicador 3						Indicador 4					
1	4	2	2	2	3	4	17	2	4	4	2	12	3	3	3	3	2	14	2	2	3	3	2	12
2	4	3	3	3	2	2	17	1	4	4	3	12	4	2	4	3	2	15	2	2	2	3	3	12
3	4	4	4	3	3	4	22	3	4	4	3	14	4	3	3	4	4	18	3	4	4	4	2	17
4	3	2	2	3	3	3	16	3	2	3	2	10	3	2	2	2	3	12	3	2	2	3	2	12
5	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10
6	4	1	4	2	3	2	16	3	2	3	3	11	2	2	4	3	2	13	3	3	2	3	3	14
7	2	2	2	3	4	3	16	2	4	4	2	12	3	3	3	2	3	14	2	2	4	3	2	13
8	2	2	3	2	3	2	14	2	2	2	3	9	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10
9	2	2	3	4	3	3	17	3	2	3	2	10	3	4	2	2	3	14	3	2	4	2	2	13
10	2	3	2	3	3	3	16	2	2	3	3	10	3	2	1	2	4	12	2	2	4	1	2	11
11	2	2	2	2	1	2	11	1	2	1	2	6	2	1	1	1	1	6	1	2	1	1	2	7
12	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	2	10	3	3	2	2	3	13	2	3	3	3	3	14
13	3	3	3	2	3	3	17	2	3	2	3	10	3	3	2	2	2	12	2	2	3	3	2	12
14	3	3	4	4	4	3	21	3	3	4	4	14	4	4	3	2	4	17	4	3	3	3	3	16
15	3	2	2	2	2	4	15	2	3	3	3	11	2	2	3	3	2	12	2	2	2	3	4	13
16	2	3	2	3	2	3	15	2	3	3	3	11	3	1	2	2	3	11	3	2	2	3	1	11
17	3	3	3	2	3	3	17	3	4	2	3	12	4	3	3	3	3	16	2	2	4	4	3	15
18	3	3	2	2	2	2	14	2	2	3	2	9	3	2	1	2	2	10	1	2	3	2	2	10
19	3	2	3	2	3	3	16	2	4	3	2	11	3	4	2	3	1	13	3	2	3	2	3	13
20	3	3	2	3	2	2	15	2	3	3	3	11	4	1	1	2	4	12	2	2	2	3	3	12
21	2	2	3	3	2	1	13	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10
22	4	2	2	3	2	2	15	3	2	2	2	9	2	2	2	3	2	11	1	1	3	2	3	10
23	3	3	2	2	3	3	16	2	3	4	4	13	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	4	18
24	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	12	2	4	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15

25	3	2	3	3	3	4	18	4	3	4	3	14	4	3	3	3	3	16	2	4	4	2	3	15
26	2	2	3	2	2	3	14	2	3	3	2	10	3	2	2	2	3	12	2	4	3	2	2	13
27	2	3	3	3	3	3	17	2	2	4	3	11	2	2	3	4	4	15	4	2	2	3	3	14
28	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	1	2	2	4	11	2	2	3	2	2	11
29	3	2	2	3	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	3	1	2	10	2	2	3	1	2	10
30	1	2	3	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	1	2	2	1	8	1	2	3	2	1	9
31	2	2	2	2	3	2	13	2	2	3	2	9	3	2	3	2	2	12	2	2	4	2	2	12
32	3	3	2	3	3	3	17	4	3	3	4	14	3	3	3	4	3	16	2	4	3	3	3	15
33	4	3	4	3	3	3	20	4	4	4	3	15	4	4	3	3	3	17	3	3	4	3	4	17
34	3	4	3	3	4	4	21	4	3	3	4	14	4	3	4	3	4	18	4	4	3	3	3	17
35	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	2	9
36	3	2	2	2	3	2	14	2	3	2	3	10	2	3	2	3	3	13	2	3	3	2	3	13
37	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	12	4	2	2	3	4	15	3	4	4	3	2	16
38	3	3	3	3	3	3	18	3	4	4	3	14	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15
39	2	2	2	3	3	4	16	2	4	4	3	13	3	4	4	3	2	16	1	4	3	4	4	16
40	3	2	2	2	2	2	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
41	2	3	3	3	4	3	18	3	3	2	2	10	3	2	2	2	3	12	3	2	3	2	2	12
42	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	12	3	4	2	4	2	15	2	4	3	3	3	15
43	3	4	3	3	4	3	20	4	4	4	3	15	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	4	17
44	4	2	3	3	4	4	20	3	2	3	3	11	2	2	2	3	4	13	3	3	3	3	2	14
45	3	3	4	4	3	2	19	3	2	3	3	11	3	2	3	1	4	13	2	3	3	2	3	13
46	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	1	8	3	2	1	2	3	11	1	2	3	3	1	10
47	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	2	10	3	2	2	2	3	12	2	3	3	3	2	13
48	2	2	2	2	2	2	12	2	3	3	3	11	2	3	2	2	3	12	2	2	4	2	2	12
49	4	3	3	3	3	3	19	4	2	2	2	10	1	1	4	2	4	12	1	3	3	3	3	13
50	3	3	4	4	4	3	21	4	4	4	4	16	3	2	1	2	3	11	2	4	4	4	3	17
51	3	4	4	4	4	4	23	4	3	4	4	15	4	4	4	1	2	15	3	4	4	4	3	18

52	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	1	2	2	1	1	7
53	3	3	4	4	3	3	20	2	2	2	3	9	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	2	17
54	2	2	2	3	2	2	13	3	3	3	3	12	2	2	2	3	3	12	3	2	2	3	2	12
55	1	2	2	2	2	3	12	2	3	3	3	11	3	2	3	2	2	12	2	2	2	1	2	9
56	3	2	2	2	2	2	13	2	2	3	3	10	3	3	2	2	2	12	2	2	2	3	2	11
57	3	3	3	3	2	2	16	2	2	3	3	10	3	3	2	2	2	12	3	2	3	3	3	14
58	1	2	3	2	2	2	12	2	3	2	3	10	4	2	3	4	1	14	2	2	2	2	2	10
59	3	2	1	1	2	2	11	3	2	2	2	9	3	3	2	3	3	14	3	3	2	1	3	12
60	2	2	2	2	4	2	14	2	2	3	3	10	2	3	3	2	2	12	2	2	2	2	2	10
61	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10
62	4	3	3	3	3	2	18	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10
63	3	3	2	2	3	3	16	3	3	3	3	12	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	4	17
64	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	2	10	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	1	12
65	2	2	2	2	2	2	12	3	4	2	1	10	1	3	4	2	1	11	1	1	1	2	1	6
66	1	2	1	2	1	3	10	1	4	1	2	8	1	2	1	2	2	8	3	2	3	2	4	14
67	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10
68	2	3	3	3	3	3	17	3	3	4	4	14	4	4	4	2	2	16	3	3	3	3	3	15
69	2	3	3	2	1	2	13	2	3	3	3	11	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15
70	2	2	3	2	3	3	15	1	3	3	3	10	2	1	4	1	1	9	1	1	1	1	1	5
71	4	2	4	3	2	2	17	3	3	2	2	10	2	3	2	2	2	11	3	2	3	2	2	12
72	2	3	2	2	3	2	14	2	2	3	3	10	3	3	2	2	4	14	2	2	2	3	2	11
73	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	1	1	1	1	1	5	3	3	3	1	1	11

Anexo 9. Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad de Gestión administrativa y calidad de servicio educativo

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio educativo	,065	73	,200*	,987	73	,653
Gestión administrativa	,078	73	,200*	,979	73	,249

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Resultado-normalidad-final.spv [Documento8] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Itado
Registro
Explorar
Título
Notas
Conjunto de datos activo
Resumen de procesamiento de datos
Descriptivos
Pruebas de normalidad
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
Título
Gráfico Q-Q normal
Gráfico Q-Q normal sin tener en cuenta los valores extremos
Diagramas de cajas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	,065	73	,200*	,987	73	,653
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	,078	73	,200*	,979	73	,249

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 10. Niveles y rangos de correlación

Coeficiente de Correlación – Niveles

Valor	Interpretación
+1.00	Correlación perfecta positiva. Esto significa que hay una relación lineal directa entre las variables, donde a medida que una variable aumenta, la otra también lo hace en la misma proporción.
+0.7 y +0.99	Correlación positiva fuerte. Esto indica una relación lineal positiva significativa entre las variables, aunque no siempre perfecta.
+0.3 y +0.69	Correlación positiva moderada. Esto sugiere una relación lineal positiva, pero menos fuerte que en los casos anteriores.
+0.1 y +0.29	Correlación positiva débil. Indica una relación lineal positiva muy débil entre las variables.
-0.09 y +0.09	No hay una relación lineal aparente entre las variables.
-0.1 y -0.29	Correlación negativa débil. Indica una relación lineal negativa muy débil entre las variables.
-0.3 y -0.69	Correlación negativa moderada. Indica una relación lineal negativa, pero menos fuerte que en los casos anteriores.
-0.7 y -0.99	Correlación negativa fuerte. Indica una relación lineal negativa significativa entre las variables.
-1.00	Correlación perfecta negativa. Esto significa que hay una relación lineal inversa perfecta entre las variables, donde a medida que una variable aumenta, la otra disminuye en la misma proporción.

Nota: Richard G. Lomax (2018). En Estadística para Investigadores

Anexo 11.

Hipótesis general y específicos realizados en el programa SPSS vs. 27

Hipótesis general

Resultado-hipotesisfinal.spv [Documento9] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
Registro
Correlaciones
Título
Notas
Correlaciones
Registro
Correlaciones
Título
Notas
Correlaciones

```
DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos5.  
DATASET CLOSE ConjuntoDatos7.  
CORRELATIONS  
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002  
/PRINT=TWO TAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones

		CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	1	,843**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	73	73
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	,843**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	73	73

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

```
CORRELATIONS  
/VARIABLES=VAR00001 VAR00003  
/PRINT=TWO TAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.
```

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode.ON

Hipótesis específica 1

Resultado-hipotesisfinal.spv [Documento9] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
Registro
Correlaciones
Título
Notas
Correlaciones
Registro
Correlaciones
Título
Notas
Correlaciones

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

```
CORRELATIONS  
/VARIABLES=VAR00001 VAR00003  
/PRINT=TWO TAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones

		CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Planeación
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	1	,740**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	73	73
Planeación	Correlación de Pearson	,740**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	73	73

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

```
CORRELATIONS  
/VARIABLES=VAR00001 VAR00004  
/PRINT=TWO TAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.
```

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode.ON

Hipótesis específica 2

Resultado-hipotesisfinal.spv [Documento9] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

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

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=VAR00001 VAR00004
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlaciones

		CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Organización
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	1	,792**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	73	73
Organización	Correlación de Pearson	,792**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	73	73

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

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=VAR00001 VAR00005
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode.ON

Hipótesis específica 3

Resultado-hipotesisfinal.spv [Documento9] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

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

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=VAR00001 VAR00005
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlaciones

		CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Dirección
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	1	,644**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	73	73
Dirección	Correlación de Pearson	,644**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	73	73

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

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=VAR00001 VAR00006
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode.ON

Hipótesis específica 4

Resultado-hipotesisfinal.spv [Documento9] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

		N	73	73
Dirección	Correlación de Pearson		,644**	1
	Sig. (bilateral)		,000	
	N		73	73

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

CORRELATIONS
 /VARIABLES=VAR00001 VAR00006
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

→ **Correlaciones**

Correlaciones

		CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Control
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Correlación de Pearson	1	,739**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	73	73
Control	Correlación de Pearson	,739**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	73	73

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

Anexo 12. Carta de presentación a la institución en donde se realizó la investigación

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 22 de mayo del 2023

Señor (a):

Mg. Jeancarlo Joel, García Guadalupe

Director

INSTITUCIÓN EDUCATIVA 1190 FELIPE HUAMÁN POMA DE AYALA



Nº de Carta : 050 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 22 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **CESAR AUGUSTO, MIGUEL FRANCO**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : en Administración de la Educación
- 4) Título de la investigación : **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA, CHOSICA - LIMA 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

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

Atentamente,

Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate



Dra. JEANCARLO JOEL GARCÍA GUADALUPE
DIRECTOR (e)

Anexo 12. Carta de aceptación institucional



PERÚ

Ministerio
de Educación

INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 1190
FELIPE HUAMÁN POMA DE AYALA



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lurigancho – Chosica, 01 de junio del 2023

SEÑORA

Dra. CLEMENTE CASTILLO CONSUELO DEL PILAR

JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UCV – CAMPUS LIMA ATE

Presente. -

ASUNTO: Autorización para la aplicación
del Instrumento de investigación del
Licenciado Cesar Augusto Miguel Franco

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente a nombre de la I.E. 1190 FELIPE HUAMÁN POMA DE AYALA.

Asimismo, hacer de su conocimiento que mi despacho ha visto por conveniente autorizar al licenciado Cesar Augusto Miguel Franco la aplicación de la entrevista de la investigación "Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en una institución educativa pública, Chosica – Lima 2023"

Sin otro en particular aprovecho esta oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

DIRECTOR I.E. 1190 HUAMAN POMA DE AYALA