



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y calidad de servicio educativo desde la
percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL
Azángaro. Puno, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Mamani Villasante, Alex Wilfredo (orcid.org/0009-0000-2137-822X)

ASESORES:

Dr. Valencia Morocho, Carlos Arturo (orcid.org/0000-0003-1515-1760)

Dr. Palacios Sánchez, José Manuel (orcid.org/0000-0002-1267-5203)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por su inminente grandeza y poder, a mi amada esposa Yasmi, a mis pequeños hijos Josué y Priscila por todo el apoyo y comprensión que me dan en el día a día. A mis suegros Wilfredo y Nery. Así también lo hago a mis padres Benjamín y Migdonia.

Agradecimiento

A la UCV por darme la oportunidad de ser parte de ella y a todos los docentes que motivaron e incentivaron mi formación en este grado académico. En especial al maestro Carlos Arturo Valencia M. por su tolerancia y paciencia.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra, muestreo	16
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	49

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de la población	16
Tabla 2 Muestra de estudio	17
Tabla 3 Validez de expertos	18
Tabla 4 Prueba de confiabilidad	19
Tabla 5 Baremo de las variables y sus dimensiones	19
Tabla 6 Cruce entre gestión administrativa y calidad de servicio educativo	21
Tabla 7 Planeación y calidad de servicio educativo	22
Tabla 8 Organización y calidad de servicio educativo	23
Tabla 9 Dirección y calidad de servicio educativo	24
Tabla 10 Control y calidad de servicio educativo	25
Tabla 11 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general	28
Tabla 12 Pseudo R cuadrado de la hipótesis general	28
Tabla 13 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1	29
Tabla 14 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1	29
Tabla 15 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2	30
Tabla 16 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2	30
Tabla 17 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3	31
Tabla 18 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3	31
Tabla 19 Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 4	32
Tabla 20 Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4	32

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Descriptivo de gestión administrativa vs calidad de servicio educativo	21
Figura 2 Descriptivo de planeación vs calidad de servicio educativo	22
Figura 3 Descriptivo de Organización vs calidad de servicio educativo	23
Figura 4 Descriptivo de Dirección vs calidad de servicio educativo	24
Figura 5 Descriptivo de control vs calidad de servicio educativo	25

Resumen

El trabajo de investigación que detallamos, aborda la Gestión administrativa y la calidad de servicio educativo, cuyo propósito general es determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio educativo desde la percepción de los PPF.

Metodológicamente el estudio se alinea al enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, a un nivel explicativo, método hipotético-deductivo y de diseño no experimental. La población fue de 150 PPF, de los cuales 108 es la muestra, quienes brindaron información mediante un cuestionario de preguntas, que es el instrumento de la encuesta, y esta fue la técnica aplicada. El instrumento mencionado es de tipo Likert donde primeramente fue validado por un grupo de especialistas y su confiabilidad tuvo respaldo con el Alfa de Crombach con valores de 0,840 y 0,953 para cada variable de estudio.

Referente a los resultados, se tuvo los derivados de la regresión ordinal, donde, el p-valor = 0,000 siendo menor al margen de error (0,05) probándose así, que la calidad de servicio educativo es explicada por la gestión administrativa; además, el Pseudo R² de Cox y Snell de 99.7% y Nagelkerke de 99,8%, que nos permitió concluir que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio educativo.

Palabras clave: Calidad, gestión administrativa, servicio educativo

Abstract

The research work that we detail addresses the administrative management and the quality of educational service, whose general purpose is to determine the influence of administrative management on the quality of educational service from the perception of the PPF.

Methodologically, the study is aligned with the quantitative approach, of an applied type, at an explanatory level, hypothetical-deductive method and non-experimental design. The population was 150 PPF, of which 108 is the sample, who provided information through a questionnaire of questions, which is the survey instrument, and this was the applied technique. The aforementioned instrument is of the Likert type where it was first validated by a group of specialists and its reliability was supported by Cronbach's Alpha with values of 0.840 and 0.953 for each study variable.

Regarding the results, the derivatives of the ordinal regression were obtained, where the p-value = 0.000 being less than the margin of error (0.05), thus proving that the quality of educational service is explained by administrative management; In addition, the Pseudo R² of Cox and Snell of 99.7% and Nagelkerke of 99.8%, which allowed us to conclude that administrative management significantly influences the quality of educational service.

Keywords: Quality, administrative management, educational service

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad contar con un servicio de alta calidad en lo que concierne a educación en toda América Latina y el Caribe, es guiada y garantizada en la agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y a su vez por todos los países adscritos a las Naciones Unidas, específicamente en el objetivo N° 4, en donde pretende garantizar una educación inclusiva, equitativa y en especial de calidad, del mismo modo se busca impulsar oportunidades de aprendizaje para todos entre tanto tenga existencia en este mundo, además de que el hecho de conseguir una educación con calidad, le permitirá mejorar la vida de todas y todos los peruanos de manera sostenida (CEPAL, 2018).

En esa línea a nivel internacional, el enfoque de la UNESCO en la calidad de la educación no es nuevo. Hace más de 20 años, "El Informe Delors: La educación contiene tesoros" (1996), reflexionó sobre el vínculo entre calidad y equidad, y planteó la pregunta: ¿Cómo pueden las políticas educativas alcanzar los objetivos de calidad y equidad educativa? El informe cree que una "sociedad educativa" necesita una educación básica de alta calidad, y la educación básica no puede prescindir de buenos maestros. Las estrategias propuestas en el informe se refieren básicamente a la situación social, la formación docente y bajo qué condiciones laboran los profesores (Vaillant & Rodríguez, 2018).

Sin embargo, en el año 2018, el Banco Mundial en un informe respecto al desarrollo en el mundo, advierte sobre una "crisis de aprendizaje" en las escuelas primarias y secundarias debido a que se adolece de los instrumentos y herramientas necesarias para garantizar los aprendizajes, lo que se traduce en el mundo internacional como injusticia para los que acceden a la educación, por lo que no pondrá fin a la reducción de la pobreza extrema y mucho menos generar oportunidades (Kim, 2018).

Por su parte en nuestro país, el Minedu (2021) realiza un análisis sobre la gestión administrativa que desempeñan todos los directores y directoras de las IE públicas, donde se contextualiza que los directivos desarrollan un rol muy importante y son los actores cruciales en la gestión escolar en la conducción en temas pedagógicos, institucionales, administrativos y comunitarios, con la única intención de ofertar un servicio educativo de alta calidad, sin embargo la realidad actual de ellos es que se evidencia sobrecarga en tareas relacionadas a lo

administrativo, lo que afecta negativamente en el cumplimiento de sus demás funciones.

Según un informe de la UNESCO, Silvia Montoya afirma que nuestro país no tiene definido sus objetivos educativos, menos políticas educativas para cumplirlas, además de que, en cuanto a su presupuesto el Perú es uno de los seis países con menor inversión, también se pudo evidenciar que en Latinoamérica ningún país puede o podría cumplir con los ODS4. Así mismo menciona que “sería ideal como país donde se encuentra, cuáles son los problemas, su línea de base en qué porcentaje se encuentra, qué porcentaje pretende llegar y de qué manera lo va a conseguir” (Ruiz, 2022).

Del mismo modo, se hace referencia que la institución educativa primaria de menores N° 72 017 – “José Reyes Luján” de la ciudad de Azángaro de la región Puno, se puede evidenciar insatisfacción en cuanto al servicio educativo que oferta, es decir, es de pésima calidad, debido a las múltiples carencias y debilidades por parte de los agentes educativos, en especial las funciones del directivo y los profesores que están directamente relacionados con el aprendizaje de los alumnos. Ello se puede evidenciar por la poca captación de estudiantes en el primer grado de este nivel educativo, ya que, los padres de familia optan por matricular en esta ciudad tomando buenas referencias de los señores docentes de las distintas IIEE que existen en el medio.

Por lo tanto, por todo lo considerado anteriormente, se procedió a plantear a modo general la interrogante: ¿De qué manera influye la gestión administrativa en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023? asimismo, se complementaron con interrogantes específicas que a continuación se detallan: (1) ¿De qué manera influye la planificación en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023? (2) ¿De qué manera influye la organización en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023? (3) ¿De qué manera influye la dirección en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023? (4) ¿Cómo influye el control en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno,

2023?

Por otro lado, se justificó teóricamente este trabajo de investigación, con los conceptos actuales de calidad, donde se indica, que cuando se presta cualquier servicio se debe procurar satisfacer toda expectativa que anhela un cliente con referente al pacto hecho en la oferta del servicio específico. Para ello la satisfacer necesidades y expectativas de los clientes deben de ser razonables, en cuyo caso esos clientes son los alumnos y familias para el presente estudio. Entre tanto si nuestros estudiantes no alcanzaron sus objetivos personales, y sus padres no recibieron el servicio esperado, no tendrá sentido todo lo que hayamos hecho y ni mucho menos merecerá la pena lo que se haga (Senlle y Gutiérrez, 2005).

Asimismo, este estudio se justificó metodológicamente, mediante una mirada cuantitativa, diseño no experimental – transversal, nivel explicativo, de tipo aplicado, además se empleó el método hipotético-deductivo. Y para recabar información se recurrió a una técnica denominada encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario que fue elaborada, para así después ser validada por un grupo de especialistas, conocido como juicio de expertos; por su parte este instrumento también fue puesta en análisis por la estadística para dar la respectiva confiabilidad.

Además, este estudio contiene su justificación práctica, en donde se pretendió dar una mirada, en cómo se viene obrando en la oferta con referente al servicio educativo; corroborar si se está ofertando una educación de calidad como derecho universal por parte del directivo y plana docente, evidenciado en las versiones de los padres de familia de quienes sus menores hijos estudian y de manera especial nos referimos a los estudiantes de la IE N° 72 017 – “José Reyes Luján”, de la ciudad de Azángaro, región Puno.

Entre tanto, como objetivo general de este estudio materia de pesquisa, tuvo la intención: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023. Así también, dentro de sus aspiraciones específicas se tiene: (1) Evaluar la influencia de la planificación en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023; (2) Explicar la influencia de la organización en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023; (3) Verificar la influencia de la dirección en la calidad

de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023 y (4) Determinar la influencia del control en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.

Del mismo modo, como hipótesis general se formuló que: La gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023 y a su vez como las específicas se tiene que: (1) La planificación influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023; (2) La organización influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023; (3) La dirección influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023 y (4) El control influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para darle soporte teórico, se escudriñó en investigaciones pasadas que se presenta en esta primera parte de este capítulo, donde como antecedentes al trabajo de investigación que se presenta, se pudo encontrar a nivel internacional y dentro de nuestro territorio nacional, las cuales a continuación son detalladas en ese orden según nuestras variables de estudio.

Dentro de las referencias internacionales se tiene estudios que a continuación se detalla. Vélez et al. (2023) de Ecuador, quienes en su escudriñamiento se propusieron determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad educativa, estudio que fue abordado desde una mirada cuantitativa, no experimental de tipo correlacional. De los hallazgos, en el ámbito descriptivo se encontró que de los 40 docentes el 45% (12) de ellos consideran que es de nivel medio la gestión administrativa, asimismo de esos 40, indican que la calidad educativa es de nivel alto el 45% (18), lo que les permitió aseverar que el hecho de planificar las acciones, organizar las funciones acertadamente, ejecutar las actividades y realizar acciones de control a sus resultados, les permite alcanzar una educación de calidad de nivel alto. Además, se pudo apreciar que el R de Spearman muestra un valor de 0,968 de significancia ,000 que es inferior al P valor= 0,05. De las cuales llegaron a la conclusión de que existe una relación significativa entre gestión administrativa con calidad educativa.

Por otro lado, Mendoza (2022) también en el país mencionado anteriormente, se propusieron determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una IE de Guayaquil. Para ello, emplearon metodológicamente el enfoque cuantitativo, correlacional transversal; para ello tuvo una población censal de 120 maestros registrados en la nómina de una IE de Guayaquil; quienes respondieron dos cuestionarios como medio de recolección de datos. Los niveles de confiabilidad de los cuestionarios están basados en los coeficientes Alfa de Cronbach, 0.942 para gestión administrativa y 0.979 calidad de servicio. Los resultados mostraron una asociación levemente baja pero significativa entre la administración y la calidad de los servicios educativos, Ro Spearman = 0.476, lo que sugiere que la administración explica parte del comportamiento de la calidad de los servicios educativos en una escuela de Guayaquil. En conclusión,

con una mejor administración, también se incrementará la calidad de los servicios educativos que brindan las IE de Guayaquil a los estudiantes.

Así también, Boscan et al. (2021) en su indagación, tuvieron como propósito determinar cómo se relacionan las competencias tecnológicas con la gestión administrativa en IIEE públicas del Ecuador. La metodología que se consideró para el estudio que realizaron tuvo una ruta cuantitativa, descriptivo-correlacional, transversal. La población estuvo integrada por 26 escuelas públicas de Cañar – Ecuador y el instrumento manipulado fue un cuestionario en la escala de Likert, con una confiabilidad de 0,944, según el Crombach. De lo investigado, se pudo apreciar que la mayoría respondió estar totalmente de acuerdo con el nivel de gestión administrativa, ubicándolo en un nivel alto. Por otro lado, en lo que respecta la inferencia se pudo obtener una correlación de alta y a la vez positiva según Pearson, entre competencias tecnológicas y gestión administrativa ($,720$). Por consiguiente, se afirma que las escuelas analizadas pueden desplegar una exitosa gestión administrativa sustentada en competencias tecnológicas que posean los directivos.

En la investigación de Bustamante (2021) se propuso analizar la relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional en la Unidad Educativa Particular San José “La Salle”; para ello 88 colaboraron con el estudio entre docentes y administrativos, el análisis fue no experimental basado en un horizonte cuantitativo-transversal. Por su parte los instrumentos de medida se validaron directamente con el Alfa de Cronbach. Los hallazgos muestran que la variable gestión administrativa está menos desarrollada en comparación con la variable clima organizacional que está parcialmente desarrollada, además el Rho de Spearman = $0,858$, con un nivel de significación = $0,01$ evidenciando una muy buena correlación entre gestión administrativa y clima organizacional. Por tanto, se concluyó que, para lograr las metas institucionales, los participantes de las instituciones deben de desempeñarse de manera eficaz y eficiente a consecuencia de una importante gestión administrativa, lo cual se relaciona con las competencias emocionales compartidas por los colaboradores en su medio de desarrollo.

Además, Pacheco-Granados et al. (2018) en el vecino país de Colombia realizaron el análisis de gestión administrativa en las IE rurales del distrito de Santa Marta, Colombia, tomando en referencia el nivel de gestión, el enfoque

administrativo y toma de decisiones. Cabe considerar, que se orientó cuantitativamente, de manera descriptiva - transversal, su población la conformó 25 escuelas rurales, donde para el análisis de datos se analizó descriptivamente los 48 ítems del cuestionario formulado en escala de Likert y estos ítems fueron validados por expertos y con una confiabilidad 0.87 del Alfa de Crombach. Las estadísticas son descriptivas y se construye una escala de 5 categorías. Llegando a la conclusión donde se muestran que las IIEE de las zonas rurales no cuentan un enfoque administrativo dominante y utilizan en menor medida técnicas de investigación operativa en la gestión escolar. Además, aunque las instituciones están bien equipadas para realizar investigación operativa, el 72,0% de los directivos no utiliza apoyo para tomar decisiones y el 48% no utiliza referencias teóricas.

En cuanto al contexto nacional, Pantigoso (2021) en su pesquisa doctoral de enfoque cuantitativo, se propuso determinar de qué manera la aplicación de un modelo de gestión administrativa en base a resultados mejora la calidad educativa, de diseño experimental – pre experimental, exploratorio y de nivel aplicado. Para ello utilizó un cuestionario de 25 preguntas como pretest en 24 trabajadores. Buscando mejorar la calidad educativa se capacitó; de los cuales un 20.8% están en un nivel de proceso y un 79.2% en un nivel logrado, además su hipótesis fue contrastada por el T de Student, donde el $p_valor = 0.002$ que es menor a p_valor y $t=-3.526$. Lo que evidencia que para mejorar la calidad educativa es necesario aplicar modelos de gestión administrativa.

Para Anchelia-Gonzales et al. (2021) en su estudio se propusieron determinar la relación entre gestión administrativa y compromiso organizacional en trabajadores del sector educación. Aplicaron métodos hipotéticos-deductivos basados en el modelo positivista de métodos cuantitativos, indagación básica, con un diseño no experimental, transversal, relacional. Dentro de su población tuvo la participación de 88 empleados entre docentes, administradores y directivos. De los dos cuestionarios se emplearon uno para gestión administrativa y el otro para compromiso organizacional, que cumplieron con el criterio de expertos, los instrumentos alcanzaron una confiabilidad de 0.885 y 0.801 en el alfa de Cronbach. De los hallazgos se registra que el 56% de los trabajadores mencionaron que la gestión administrativa es buena y de nivel alto el compromiso organizacional.

Además, fueron evaluados por Rho de Spearman, con puntajes de 0.361 con un nivel de significancia menor a 0.05 para ambas variables. Ellos concluyeron que las dos variables se relacionan y son muy significativas, lo que significa que el aporte de los trabajadores aumentará gradualmente mientras exista una buena gestión.

Por su parte, Núñez et al. (2019) en su análisis se propusieron determinar la influencia de las competencias administrativas desarrolladas en las directoras sobre la calidad del servicio educativo ofertadas en las IIEE. Su investigación estuvo orientado cuantitativamente, de tipo básico, a un nivel explicativo, diseño no experimental – transversal, en cuanto a los participantes se tuvo a 155 docentes como muestra, a quienes se les encuestó con dos escalas de opinión; de los cuales, dentro de los datos se supo que el 71.3% de maestras desarrollaron competencias administrativas y un 85% de maestras perciben que, sobre el servicio que ofertan en su institución, es de alta calidad, producto del desarrollo de competencias administrativas por parte de los directivos, además, se pudo apreciar que el valor del Pseudo R^2 es de 0,4563 de la regresión logística multinomial que indica que en un 45,63% la calidad de servicio viene siendo explicada por las competencias administrativas, concluyéndose que dichas capacidades son influyentes en la alta calidad de servicio.

En cuanto al estudio de Riffo (2019) indagó sobre la influencia de la gestión administrativa en los procesos de calidad. Los métodos que utilizó fueron; de tipo básico, de enfoque cuantitativo, con un diseño transversal a nivel explicativo y como muestra tuvo la participación de 80 profesores, quienes respondieron dos escalas de opinión y producto de los resultados se evidenció que un 70% de profesores desarrollaron competencias administrativas, así mismo, señalaron que en un 85% la gestión es de buena calidad; de los cuales se concluyó que en sus actividades escolares cotidianas, la gestión es buena y de calidad en dichos centros escolares.

En la realidad regional, Meza et al. (2021) tuvieron como propósito el análisis del efecto de la gestión educativa sobre el desempeño docente en maestros de la EBR de la región Puno – Perú. Para ello tuvo una mirada cuantitativa, de alcance explicativo, diseño no experimental y método deductivo. Por consiguiente, determinaron una correlación positiva y significativa entre gestión educativa y desempeño docente 0.623. De modo que para la dimensión gestión institucional fue de 0.523 y gestión pedagógica 0.499 y gestión administrativa 0.611 y gestión

comunitaria 0.514. Ello permitió concluir que, según la regresión lineal múltiple la gestión educativa es una fortaleza en los proyectos educativos y nutre los procesos en temas pedagógicos ante las múltiples necesidades educativas, a la vez es un factor determinante en el desempeño docente.

Respecto a las teorías sobre gestión administrativa, su sustento está en las teorías administrativas de Taylor y Fayol, donde Chiavenato (2007) señala que el estadounidense Taylor desarrolló la teoría de la administración científica, caracterizada por darle importancia en las tareas que realizaban los trabajadores, es decir, la optimización de la producción, mientras que en la teoría de la administración clásica del francés Fayol, daba énfasis a la organización de la empresa, con el fin de ser eficiente. De hecho, ambos perseguían en ser eficientes en las organizaciones. Esa eficiencia, la administración científica lo conseguía con la racionalización del trabajo y con las individualidades, entre tanto, la teoría clásica lo lograba haciendo una mirada general a la organización, ya sea, en las distintas áreas, secciones, departamentos, cargos, trabajadores, etc.

Del mismo modo, respecto a la variable calidad del servicio educativo es sustentado por el enfoque de gestión de la calidad total abreviada TQM (Total Quality Management), donde se menciona que son estrategias de gestión, encaminada a conseguir una conciencia de calidad en los trabajadores de una organización, de modo que no se descuide ningún proceso que se ejecuta en el proceso de producción y tampoco en el de los servicios, lo que implica realizar cambios profundos en la cultura organizacional y que lo más importante para conseguir ello, son las personas (Navarro, 2023).

Antes de abordar el tema de gestión administrativa, es necesario precisar el concepto de administración educativa por un lado y por el otro el de gestión escolar. Todas las instituciones educativas poseen la cualidad de la administración en sí, que busca manejar de manera óptima todos sus recursos que tiene para alcanzar objetivos y nos conduzca en satisfacer las necesidades de la demanda. Sin embargo, administración educativa no es lo mismo que gestión educativa, ésta se debe entender como la capacidad de crear una correspondencia apropiada entre su infraestructura, sus estrategias, sus sistemas, sus distintos estilos de liderazgo, capacidades, su personal y los objetivos de la organización, en sí, se debe tener

capacidad para articular todos los recursos con los que se cuenta para lograr lo que se pretende (Martínez, 2012).

Asimismo, es preciso mencionar que según Martínez (2012) la administración es una de las dimensiones de la gestión, vale decir, un sistema de sistemas, en virtud de lo cual se determina otras dimensiones, desde una mirada de la gestión educativa; los cuales son: dimensión pedagógica, administrativa financiera, organizativa operacional, comunitaria, convivencial y sistemática. Como se aprecia, gestión educativa no es simplemente administrar bienes y recursos, por el contrario, es un complejo sistema que se mantiene firme en la propia organización.

Por lo mencionado, gestión administrativa posee un carácter sistémico y es el vehículo de acción orientado al logro de los fines por medio de los desempeños de sus funciones ya conocidas en la gestión, como es el proceso administrativo: planificar, organizar, dirigir y controlar (Mendoza-Briones, 2017). Por su parte Quiroa (2020), sostiene que una gestión administrativa es un conglomerado de quehaceres que busca ayudar y utilizar los recursos con los que cuenta una empresa de manera óptima, todo ello con el propósito de conseguir sus metas y así poder llegar a conseguir buenos resultados, para ello se utilizan distintas técnicas y procedimientos como es la utilización eficiente de recursos humanos, financieros y materiales con las que puede contar la organización, dicho uso debe ser en función de sus propósitos de manera responsable.

Del mismo modo, se entiende por gestión administrativa al proceso de coordinar e integrar las actividades laborales con la ayuda de recursos importantes, como el personal y el equipo, para llevar a cabo las actividades laborales de manera eficiente y eficaz. La gerencia es responsable de hacer el mejor uso de los recursos de la empresa (que pueden ser humanos o materiales) para lograr de manera más eficiente y eficaz las metas trazadas por la empresa; al mismo tiempo, ser más competitivos en el mercado debido a la entrega eficiente de los bienes y/o productos vendidos por la empresa en vigor (B. E. J. Núñez et al., 2022).

En esa línea, para el abordaje de las dimensiones de este estudio, serán tomados en cuenta en función al proceso administrativo, donde refiere a todos sus procesos; orientando y garantizando que cumplan con su propósito y el cumplimiento de sus tareas, por ello cabe mencionar preguntarse, ¿cuáles son esas

etapas del proceso administrativo?, donde ellas son la planeación, organización, dirección y control. Se ha considerado como primera dimensión, a la planeación, referida a las acciones intencionadas de poseer influencia formal y positiva respecto al rumbo, diseño y futuro de una organización en base a su visión y misión institucional (Cano, 2017).

La segunda dimensión es respecto a la organización de la entidad, en ella se dinamiza el proceso administrativo, mediante la incorporación de la jerarquización, los canales de comunicación, las normas, las líneas de autoridad y respectivas áreas funcionales para la asignación de tareas. En este proceso se sustenta en los principios siguientes: En la entidad se debe conservar relaciones estrechas con las demás funciones administrativas, promover la división del trabajo y por último se debe delegar responsabilidades (Duque, 2018).

La tercera dimensión es la dirección, donde según Cordova (2012) se ejecutan y desarrollan las actividades planeadas y organizadas, asimismo se conduce y orienta todos los recursos por medio de la toma de decisiones, una buena comunicación, una motivación constante y un liderazgo operativo. Para el logro de buenos resultados en esta etapa se controlan las operaciones mediante la cooperación y el esfuerzo del subordinado. Como una de las prácticas más importantes de esta etapa, es practicar una filosofía de participación por todos los involucrados en el proceso de producción ya sea de un bien o un servicio.

Y como cuarta dimensión, de la primera variable, se tiene al control como última etapa del proceso administrativo, donde se hace la comparación de todos los resultados que se llegaron a conseguir con lo que fue planeado los distintos aspectos inicialmente (Duque, 2018).

Por otro lado la variable calidad de servicio educativo se sustenta en lo expuesto por Senlle y Gutiérrez (2005) quienes sostienen que, el solo hecho de tener el deseo de hacer bien todas las cosas, buscar los mejores resultados y tener el compromiso de una mejora continua, es hablar de calidad; esa calidad la realizan las personas, en ella están los directivos, técnicos, personal administrativo, docentes, además de ello, son parte también los alumnos y padres de ellos en un sistema de calidad, y que dentro de este sistema están puestas la mirada de crear trabajos dinámicos en la satisfacción y beneficio para todos los actores. Por ende, el servicio educativo debe satisfacer las expectativas de sus clientes primarios

(alumnos), secundarios o solidarios (padres) y terciarios (sociedad), en esa línea son ellos que expresan sus necesidades, expectativas y deseos, que esperan ser satisfechas por la educación.

Así pues, la calidad del servicio educativo se refiere a cualquier actividad que busque lograr la satisfacción tanto en lo material como espiritual de los consumidores al proporcionar servicios tangibles e intangibles relacionados con la realización de propósitos educativos a los estudiantes (universidades, docentes, personal, etc.) como consumidores. Calidad de servicio es el equilibrio de la satisfacción y las expectativas en la interrelación entre los clientes y la organización que satisface sus necesidades (Ganbold et al., 2023).

A fin de definir, las dimensiones de la segunda variable se tomó referencia a Senlle y Gutiérrez (2005) quienes señalan que por la mejora continua, esta debe ser un objetivo estratégico de las organizaciones según la ISO 9004 – “Gestión de la Calidad” donde para beneficiar a las partes interesadas, se debería mejorar continuamente todos los procesos para que la organización tenga un mejor desempeño.

En esa misma línea, Senlle y Gutiérrez (2005) refiere que por satisfacción de expectativas, debe ser medida con el grado de satisfacción de los clientes (estudiantes, PPF y sociedad), los servicios que fueron ofertados, en nuestro caso la educación, la formación o las capacitaciones, de modo que esta cumple o no con su propósito, expectativa y/o necesidades.

Como tercera y cuarta dimensión para esta segunda variable se toma en referencia dos de los elementos de la fórmula de la calidad en la educación propuesta por Senlle y Gutiérrez (2005), para ello se tiene a la calidad estructural como primer elemento, donde se hace referencia a las aulas, materiales, mobiliario escolar, programas, etc. y como segundo elemento a la calidad en la metodología didáctica pedagógica, donde se señala que para el logro de sus propósitos los docentes deben de prepararse y hacer uso de diferentes métodos.

Dentro de la calidad estructural las condiciones de infraestructura confortables pueden afectar el rendimiento académico real, la finalización de las pruebas y la satisfacción general con el proceso educativo. Los estudiantes que estudian y viven en campus modernos y cómodos muestran un mejor desempeño académico. El campus se convierte en un entorno propicio para expandir las

experiencias educativas y extracurriculares de los estudiantes. Además, una universidad moderna no es solo un entorno fuera de línea, sino también un espacio digital conveniente. Un sistema de gestión del aprendizaje de fácil acceso brinda acceso fácil y de alta frecuencia a materiales educativos, evaluaciones y un entorno para comunicarse con instructores y compañeros de clase. Esto a su vez aumenta la probabilidad de un alto rendimiento académico (Rozak et al., 2022).

Por otro lado, la LGE N° 28044, en su artículo 13°, hace referencia respecto como debe ser una educación con calidad, en dicho artículo menciona que se debe de promover la calidad de la educación, como la formación óptima de los estudiantes, en donde pueda afrontar retos de su vida, asumir su ciudadanía y estar en permanente aprendizaje durante su existencia (Ministerio de Educación, 2003).

Por su parte, para que se oferte una educación de calidad en un mercado de servicios educativos cada vez más competitivo, las instituciones educativas que no quieren perder su sólida posición actual en el mercado deben adaptar sus servicios educativos para satisfacer las necesidades actuales pero anticipadas de sus clientes (Ulewicz et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Este estudio se hizo de forma aplicada, porque a través de las teorías existentes sobre gestión administrativa se pretende dar una mejor imagen a la calidad en el servicio educativo percibido por los PPF de una IE pública de la ciudad de Azángaro, Puno. Según Tamayo(2003) refiere que, a esta forma de investigar, es debido a que tiene la intención de contrastar la teoría existente con la realidad, respecto a un problema concreto, cuya aplicación es inmediata y no pretende desarrollar alguna teoría.

Por otro lado, este trabajo responde a un nivel explicativo toda vez que, se busca determinar las probables causas de la gestión administrativa sobre la calidad de servicio educativo desde la percepción de los PPF de una institución educativa pública de la ciudad de Azángaro. A ello Arias (2012) sostiene que, este tipo de indagaciones se pretende indagar el porqué de los hechos por medio de una relación causa-efecto.

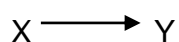
Del mismo modo el estudio, presenta un enfoque cuantitativo, debido a que mediante el uso de los métodos de la estadística se pretenden probar, medir y llegar a conclusiones a partir de sus hipótesis y variables como es la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo ofertado. En este enfoque Hernández et al. (2014) mencionan que se utilizan datos, fruto de la recolección, para así, poder probar la hipótesis de investigación, mediante el análisis de la estadística, con el propósito de probar una teoría.

De igual forma, la pesquisa manipuló el hipotético – deductivo, como método, en vista que las conclusiones se infirieron en base a las hipótesis propuestas respecto a la influencia de la gestión administrativa sobre la calidad de servicio educativo desde la percepción de los PPF de una IE pública, la cual corrobora admitir o rechazar las hipótesis propuestas. En esta línea Ñaupas et al. (2014) menciona que por medio del método hipotético-deductivo se precisa deducir a partir de las hipótesis, gracias al principio de falsación, la veracidad o falsedad de los hechos, procesos o conocimientos.

Asimismo, el estudio responde a un diseño no experimental, ya que no se pretendió maniobrar ninguna de las variables en todo el análisis, es así que toda la información compilada se dió uso tal como se encontró para analizar la influencia

entre las variables materia de estudio. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) sostienen que, en este diseño, el investigador para analizar los fenómenos y variables, los observa o mide conforme a su contexto natural, sin intervenir en alguna de las variables.

Además esta pesquisa, desde la perspectiva temporal, Arias y Covinos (2021) afirma que es una investigación de corte transeccional o transversal, es decir, sostiene como propósito el análisis y la descripción en un momento determinado todas las incidencias de las variables, con referencia a la información recolectada, dicho de otro modo recoge los datos una sola vez en un solo momento.



Donde:

X = Variable independiente (VI): Gestión administrativa.

Y = Variable dependiente (VD): Calidad de servicio educativo

\longrightarrow ' representa la influencia de X en Y.

Este esquema representa la consecuencia de VI en VD.

3.2 Variables y operacionalización

Gestión administrativa

Definición conceptual: Según Mendoza-Briones (2017) pertenece al conjunto de tareas que desempeñan los gerentes en relación con la administración, que es sistemática e instrumento de acción para lograr objetivos mediante el desempeño de sus funciones clásicas de dirección en el proceso administrativo: planificar, organizar, dirigir y controlar.

Definición operacional: Esta variable puede manipularse a través de dimensiones basadas en procesos clásicos de gestión como: planificar, organizar, dirigir y controlar. Además, se relaciona con los indicadores mencionados en la Matriz de Operacionalización de Variables, calificada en una escala Likert de 1 a 5, donde (5) es Totalmente, (4) es Mucho, (3) es Medianamente, (2) es Poco y (1) es Muy poco.

Calidad de servicio educativo

Definición conceptual: Como calidad de servicio, se pretende buscar los mejores resultados y tener el compromiso de una mejora continua, por ende, el servicio educativo debe satisfacer las expectativas de sus clientes primarios (alumnos), secundarios o solidarios (padres) y terciarios (sociedad), en esa línea

Alfa (Máximo error tipo I)	α	0.050
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2$	0.975
Z de (1- $\alpha/2$)	Z (1- $\alpha/2$)	1.960
Proporción de Rpta. en una categoría	p	0.500
Complemento de p	q	0.500
Precisión	d	0.050
Tamaño de la muestra	n	108.08

$$n = \frac{150 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.50^2 * (150 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50} = 108$$

Domínguez et al. (2018) el muestreo es el procedimiento que se utiliza para seleccionar una muestra (sujetos que intervienen en el proceso de obtención de información) y puede ser de diferentes tipos. Para el estudio en cuestión se utilizó un muestreo aleatorio simple, el cual tiene como objetivo que todos los individuos de la población tengan la oportunidad de formar parte de la muestra sin distinción alguna.

Tabla 2

Muestra de estudio

IE	PPFF	Muestra
Nivel Primario	108	108
Total	108	108

Respecto a los criterios de inclusión para esta pesquisa, se consideró que el individuo sea padre de familia de la IE N° 72 027 – “José Reyes Luján” de la ciudad de Azángaro, en donde sus menores hijos están matriculados en el periodo académico 2023.

Y con referente a los criterios de exclusión, no se les consideró a los ex padres de familia y/o padres de otras instituciones educativas.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para el estudio se acogió a una encuesta, como técnica, donde Hueso y Cascant (2012) refiere que mediante ella se obtiene información sobre una población a partir de una muestra por medio del uso del empleo de un conjunto de

preguntas, conocido como el cuestionario estructurado. En ese sentido esta técnica nos permitió recolectar los datos para el procesamiento de la información de las variables materia de estudio.

Como instrumento se utilizó el cuestionario, donde Bueno (2003) sostiene que para obtener respuestas e información se debe contar con una guía de preguntas diseñadas con anticipación consideradas relevantes y significativas en la investigación, este instrumento es aplicado a la muestra o a la población. Su finalidad está en que mediante ella permitirá saber opiniones, actitudes, valores y hechos del grupo de estudio. En esa línea, el cuestionario utilizado contenía 16 preguntas para la primera variable y 16 de ellos para la segunda, además, estas fueron relacionados con sus respectivas dimensiones e indicadores.

Además, a este conjunto de preguntas del instrumento se procedió realizar el análisis y ser validados por un grupo de expertos para saber si medían las variables de estudio. El análisis de estos ítems depende de lo que pretenda el investigador en los objetivos de su trabajo, para ello solicita la opinión de jueces (Galicia et al., 2017)

Tabla 3

Validez de expertos

Nº	Identificación del experto	Inst. 1: Gestión administrativa	Inst. 2: Calidad de servicio educativo
1	Mg. Ruth Jenny Ayamamani Cordova	Aplicable	Aplicable
2	Mg. Lizbeth Macedo Argandoña	Aplicable	Aplicable
3	Mg. Andres Ccuno Choque	Aplicable	Aplicable

En la tabla anterior nos muestra la validación de los expertos, donde todos ellos refieren que el instrumento es aplicable.

Para determinar la confiabilidad del cuestionario se procedió a medir con el Alfa de Crombach la prueba piloto de 20 encuestados, que no forman parte de la muestra. Oviedo y Campo-Arias (2002) menciona que el coeficiente alfa evalúa la magnitud en que las preguntas del cuestionario están correlacionados a su vez es un índice que mide la consistencia interna y confiabilidad.

Tabla 4*Prueba de confiabilidad*

	Alfa de Crombach	N° de elementos
Gestión administrativa	,840	16
Calidad de servicio educativo	,953	16

En la tabla 4, se aprecia los resultados del alfa de Crombach, en donde los valores de cada una de las variables presentan una excelente confiabilidad.

Tabla 5*Baremo de las variables y sus dimensiones*

Variable independiente	Deficiente	Regular	Eficiente
Gestión administrativa	16-37	38-59	60-80
D1: Planeación	4-9	10-15	16-20
D2: Organización	4-9	10-15	16-20
D3: Dirección	4-9	10-15	16-20
D4: Control	4-9	10-15	16-20
Variable dependiente	Bajo	Medio	Alto
Calidad de servicio educativo	16-37	38-59	60-80
D1: Mejora continua	4-9	10-15	16-20
D2: Satisfacción de expectativas	4-9	10-15	16-20
D3: Calidad estructural	4-9	10-15	16-20
D4: Calidad en la metodología didáctica pedagógica	4-9	10-15	16-20

3.5 Procedimientos

Para el desarrollo de este estudio, como proyecto en su primera etapa, se tuvo que operacionalizar la primera variable, así como la segunda, en consecuencia, se elaboró un cuestionario el cual fue valorado en una escala de Likert validado por especialistas y un grado confiable mediante el Alfa de Cronbach. Por otra parte, se procedió a solicitar la autorización respectiva del directivo encargado de la IE donde se ejecutó el estudio. Para ello, primeramente, se hizo la prueba piloto con 20 PPF que no son parte de la muestra, se hizo de manera presencial a través de cuestionarios impresos y posteriormente se consolida la data para ser organizado en una hoja cálculo y ser procesada por la estadística.

3.6 Método de análisis de datos

Después de haber recopilado información mediante el cuestionario de la muestra, materia de estudio, se procedió a elaborar la data en una hoja de cálculo todas las respuestas de los encuestados, con la finalidad de exportarlo al software SPSS-25, para su respectivo análisis estadístico descriptivo e inferencial. Además, después de procesar el análisis descriptivo mediante tablas cruzadas, en el mencionado software se comprueba la normalidad de las hipótesis propuestas con el estadístico Kolmogorov-Smirnov debido a que los participantes del estudio superan los 50 individuos, asimismo se seleccionó la regresión logística ordinal que probó la hipótesis general y sus específicas. Finalmente, se analizaron, interpretaron y sintetizaron todos los resultados para así poder concluir y recomendar en el estudio de investigación.

3.7 Aspectos éticos

Esta indagación tomó en cuenta las consideraciones finales de Ojeda et al. (2007) donde señalan que la conducta del investigador debe tener en cuenta como factor determinante los principios éticos a la hora de producir nuevos conocimientos. De lo referido, este estudio respetó el anonimato y confidencialidad como derecho, la información proporcionada por los encuestados, de modo transparente y la debida responsabilidad. Asimismo, se tuvo la misma actitud con referente a la originalidad de este trabajo, respetando todos los derechos de autor de todas las citas hechas según normas APA en su séptima edición y todo el proceso de investigación se usó el programa anti plagio Turnitin, para evitar alguna conducta antiética, además de que es responsabilidad absoluta del investigador el cumplir el Código de Ética de la universidad en todo el desarrollo de la investigación. (UCV, 2020).

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos de Gestión administrativa vs calidad de servicio educativo

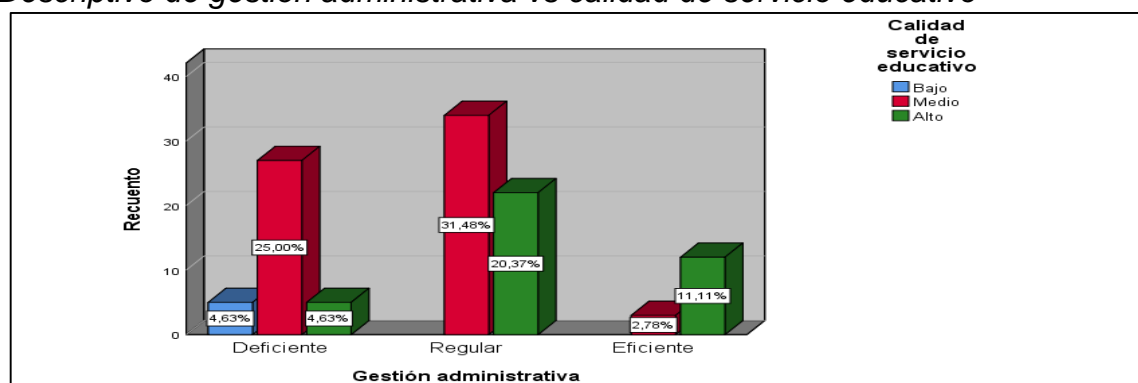
Tabla 6

Cruce entre gestión administrativa y calidad de servicio educativo

			Calidad de servicio educativo			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Gestión administrativa	Deficiente	Recuento	5	27	5	37
		% del total	4,6%	25,0%	4,6%	34,3%
	Regular	Recuento	0	34	22	56
		% del total	0,0%	31,5%	20,4%	51,9%
	Eficiente	Recuento	0	3	12	15
		% del total	0,0%	2,8%	11,1%	13,9%
Total		Recuento	5	64	39	108
		% del total	4,6%	59,3%	36,1%	100,0%

Figura 1

Descriptivo de gestión administrativa vs calidad de servicio educativo



Como se llega a apreciar en la tabla 6 y figura 1, el cruce de las variables de estudio de lo manifestado por los PPF en el cuestionario aplicado, donde el 34,3% (37) refieren que es deficiente la gestión administrativa, de los cuales el 4,6% (5) refieren que calidad de servicio educativo es bajo, del mismo modo un 25,0% (27) indicio como medio y solo un 4,6% (5) como alto. En cambio, el 51,9% (56) señalaron que es regular, donde la calidad de servicio educativo es percibida por el 31,5% (34) en un nivel bajo y un 20,4% (22) en nivel alto. Por último, solo el 13,9% (15) señalan a la gestión administrativa como eficiente, en el que, un 2,8% (3) percibe que la calidad de servicio educativo es de nivel medio y nivel alto el 11,1% (12). En consecuencia, se infiere que la mayoría de PPF consideran que la gestión administrativa de la IE es regular respecto a la planificación, a su organización, su dirección y su respectivo control. Y al mismo tiempo, la mayoría de ellos refieren que es de nivel medio la calidad de servicio educativo.

Planeación vs calidad de servicio educativo

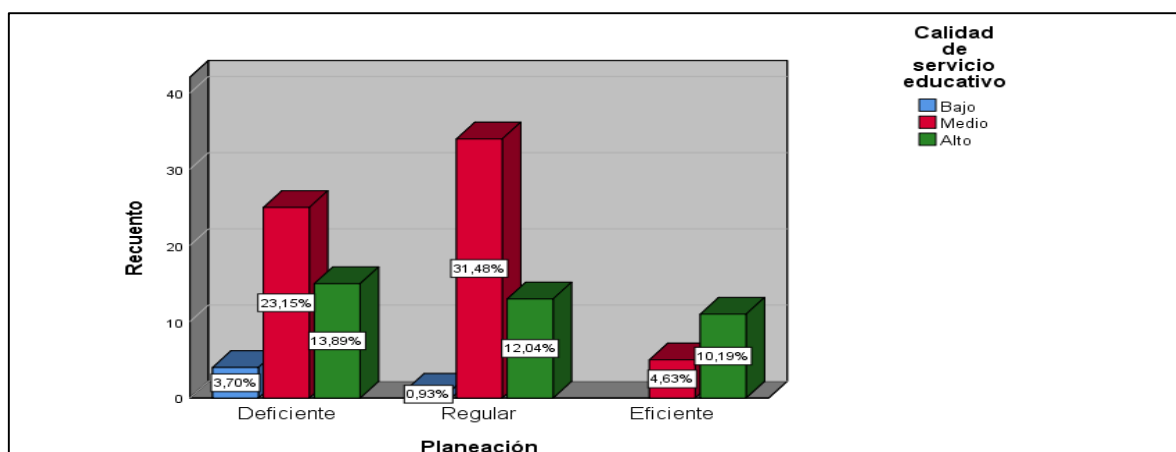
Tabla 7

Planeación y calidad de servicio educativo

			Calidad de servicio educativo			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Planeación	Deficiente	Recuento	4	25	15	44
		% del total	3,7%	23,1%	13,9%	40,7%
	Regular	Recuento	1	34	13	48
		% del total	0,9%	31,5%	12,0%	44,4%
	Eficiente	Recuento	0	5	11	16
		% del total	0,0%	4,6%	10,2%	14,8%
Total		Recuento	5	64	39	108
		% del total	4,6%	59,3%	36,1%	100,0%

Figura 2

Descriptivo de planeación vs calidad de servicio educativo



Se revela en la tabla 7 y figura 2, que el 40,7% (44) refiere que la planeación es deficiente, de los cuales, desde esa perspectiva la calidad de servicio educativo es de nivel bajo en 3,7% (4), de nivel medio un 23,1% (25) y en un 13,9% (15) de nivel alto. Asimismo, el 44,4% (48) de padres de familia refieren que la planeación es regular, de los cuales, por calidad de servicio educativo percibe que el 0,9% (1) es de nivel bajo, el 31,5% (34) mencionan que es de nivel medio y un 12,0% (13) en nivel alto. De igual forma, el 14,8% (16) refieren que es eficiente la planeación, donde, el 4,6% (5) mencionan que la calidad de servicio educativo es de nivel medio y de nivel alto un 10,2% (11). En consecuencia, se corrobora que la mayoría de PPF consideran que la planeación es deficiente y regular en la IE, respecto a lo que hace, a sus deseos, a sus objetivos y estrategias que realiza la institución; en esa línea, también la mayoría de padres señalan que la calidad de servicio educativo desde la perspectiva de la planeación es de nivel medio.

Organización vs calidad de servicio educativo

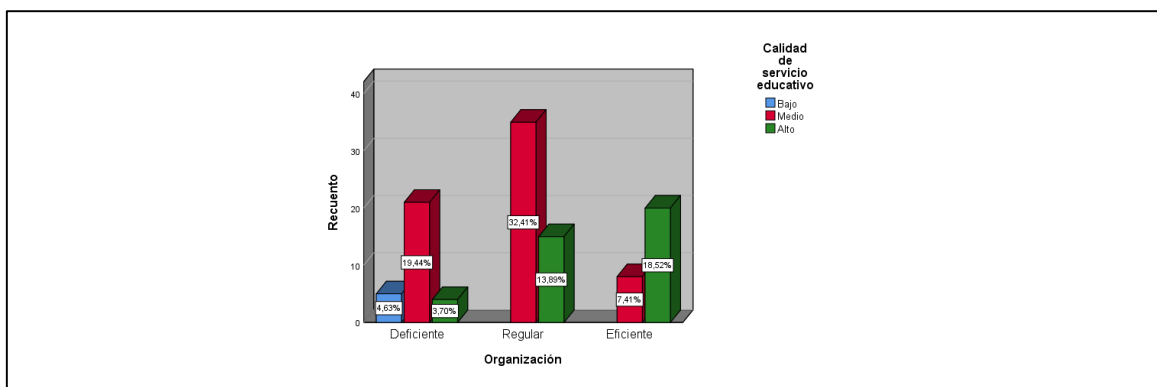
Tabla 8

Organización y calidad de servicio educativo

			Calidad de servicio educativo			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Organización	Deficiente	Recuento	5	21	4	30
		% del total	4,6%	19,4%	3,7%	27,8%
	Regular	Recuento	0	35	15	50
		% del total	0,0%	32,4%	13,9%	46,3%
	Eficiente	Recuento	0	8	20	28
		% del total	0,0%	7,4%	18,5%	25,9%
Total		Recuento	5	64	39	108
		% del total	4,6%	59,3%	36,1%	100,0%

Figura 3

Descriptivo de Organización vs calidad de servicio educativo



Se muestra en la tabla 8 y figura 3, el 27,8% (30) que es deficiente la organización (asignación de tareas) de la IE, donde el 4,6% (5) refieren a la calidad de servicio educativo de nivel bajo, también un 19,4% (21) señalan que es de nivel medio y solo el 3,7% (4) de nivel alto. Del mismo modo, el 46,3% (50) señalan que esta etapa de la gestión administrativa es regular, en donde, referente a calidad de servicio educativo el 32,4% (35) menciona que es de nivel medio y como alto solo el 13,9% (15). Por último, el 25,9% (28) también hace mención que la gestión administrativa es eficiente desde la perspectiva de la asignación de tareas, en el que, el 7,4% (8) señalan como nivel medio a la calidad de servicio educativo y el 18,5% (20) de nivel alto. Por consiguiente, se aprecia que la mayoría de PPF consideran como regular el tema de la organización de la IE, en cuanto al repartimiento de tareas y coordinación en las actividades planificadas y percibieron que la calidad de servicio educativo es de nivel medio y alto desde la perspectiva mencionada en este apartado.

Dirección vs calidad de servicio educativo

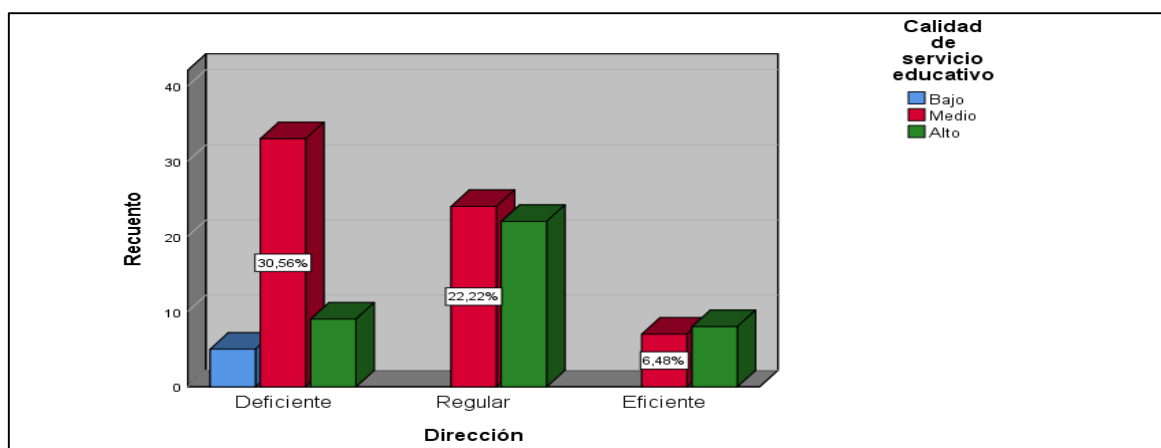
Tabla 9

Dirección y calidad de servicio educativo

			Calidad de servicio educativo			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Dirección	Deficiente	Recuento	5	33	9	47
		% del total	4,6%	30,6%	8,3%	43,5%
	Regular	Recuento	0	24	22	46
		% del total	0,0%	22,2%	20,4%	42,6%
	Eficiente	Recuento	0	7	8	15
		% del total	0,0%	6,5%	7,4%	13,9%
Total		Recuento	5	64	39	108
		% del total	4,6%	59,3%	36,1%	100,0%

Figura 4

Descriptivo de Dirección vs calidad de servicio educativo



Se llega a ver en la tabla 9 y figura 4, que el 43,5% (47) refieren como deficiente a la dirección, que es la tercera etapa del proceso administrativo, en donde, el 4,6% (5) mencionan con respecto a la calidad de servicio educativo como nivel bajo, del mismo modo, el 30,6% (33) refieren que es de nivel medio y un 8,3% (9) de nivel alto. Por otro lado, el 42,6% (46) señalaron como regular esta tercera etapa, de los cuales un 22,2% (24) señalaron que es de nivel medio la calidad de servicio y de nivel alto solo el 20,4% (22). Asimismo, el 13,9% (15) señala como eficiente a la etapa de dirección, en donde, la calidad de servicio educativo es de un nivel medio en un 6,5% (7) y solo el 7,4% (8) refiere que es de nivel alto. En consecuencia, se registra una deficiente dirección en cuanto a la toma de decisiones, comunicación, liderazgo y motivación según lo mencionado por la mayoría de los PPF y a su vez refieren que es de nivel medio la calidad de servicio educativo.

Control vs calidad de servicio educativo

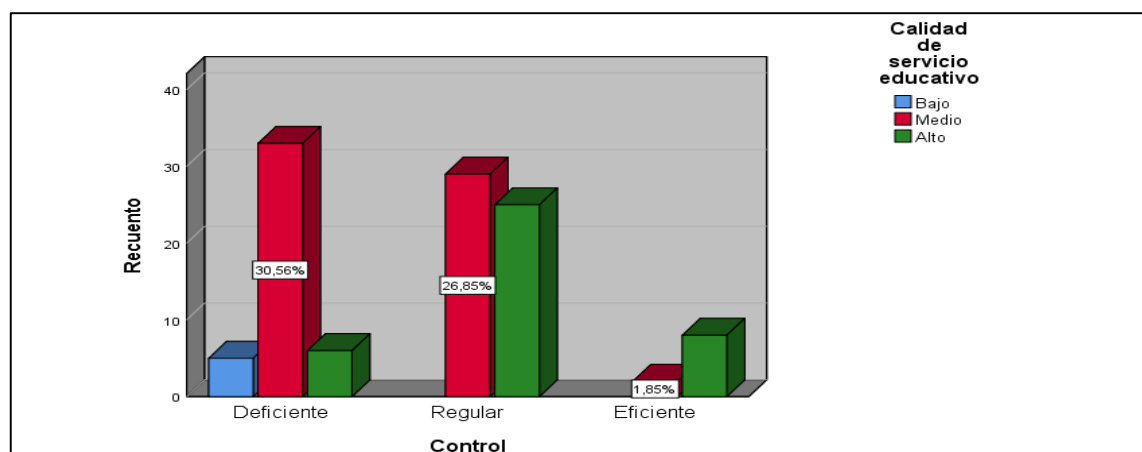
Tabla 10

Control y calidad de servicio educativo

			Calidad de servicio educativo			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Control	Deficiente	Recuento	5	33	6	44
		% del total	4,6%	30,6%	5,6%	40,7%
	Regular	Recuento	0	29	25	54
		% del total	0,0%	26,9%	23,1%	50,0%
	Eficiente	Recuento	0	2	8	10
		% del total	0,0%	1,9%	7,4%	9,3%
Total		Recuento	5	64	39	108
		% del total	4,6%	59,3%	36,1%	100,0%

Figura 5

Descriptivo de control vs calidad de servicio educativo



Como se aprecia en la tabla 8 y figura 3, que el 40,7% (44) de PPF se señalan como deficiente el control en la gestión administrativa, de los cuales, también se observa que la calidad de servicio educativo es de nivel bajo en 4,6% (5), así también de nivel medio un 30,6% (33) y de nivel alto solo el 5,6% (6) de ellos. Por otro lado, el 50,0% (54) de encuestados mencionan que es regular el control, en el que, el 26,9% (29) aluden que la calidad de servicio educativo es de nivel medio y de nivel alto el 23,1% (25). De otro lado, solo 9,3% (10) mencionan que es eficiente el control en la IIEE, donde, el 1,9% (2) refieren que la calidad de servicio educativo es de nivel medio y solo el 7,4% (8) de nivel alto. Por consiguiente, se observa que la mayoría de PPF indican que es regular el control con respecto a la medición, comparación, hallazgo de desviaciones, corrección, retroalimentación y comunicación, así también ellos mencionan que es de nivel medio el servicio educativo respecto a la calidad.

Resultados Inferenciales

Previamente a las inferencias, se determinó si los datos recolectados de la unidad de análisis provienen de una distribución normal o no, según la literatura disponible, se debe considerar la evaluación del supuesto de normalidad mediante pruebas estadísticas. La prueba de normalidad más popular que parece ser Kolmogorov-Smirnov (KS) se evalúa mejor mediante pruebas visuales y de normalidad (Ghasemi & Zahediasl, 2012).

Por lo tanto, de la información que proporcione la prueba mencionada anteriormente, esta es ineludible para seleccionar una prueba de hipótesis adecuada y por ende suministrar resultados exactos. En razón a ella, para realizar el test de normalidad se diseñan dos posibilidades:

H₀: Gestión administrativa (VI), calidad de servicio educativo (VD) y las respectivas dimensiones para ambas variables, evidencia datos de una distribución normal.

H_a: Gestión administrativa, calidad de servicio educativo y las respectivas dimensiones de ambas variables, no evidencia datos de una distribución normal.

De las dos posibilidades evaluadas, se hizo en función al P-valor, donde este método permitió decidir si se rechaza o acepta una de las dos tentativas, para ello se tomó en cuenta que, si el p-valor $\leq \alpha$, se rechazaba la H₀, y se aceptaba la H_a, tomando en cuenta, que α representa el margen de error (0.05) con un 95% de confiabilidad.

De lo mencionado en el párrafo anterior, se pudo evidenciar dichos resultados con la prueba de normalidad de K-S, en donde los datos son anormales. Debido a que, en ella se aprecia que los niveles de significancia en su mayoría son menores a 0.05, lo que permitió desechar la H₀, y aceptar la H_a, que menciona que las variables de estudio presentan una distribución anormal, y a consecuencia de ello se decidió emplear estadística no paramétrica, en donde una de sus pruebas es la regresión logística ordinal y esta permitió probar las hipótesis planteadas. Asimismo, en anexos se detalla el análisis del test de K-S tanto variables como dimensiones del estudio que se presenta.

Regresión logística ordinal

La regresión logística acumulativa, también conocida como regresión logística ordinal, es una extensión o caso especial de la regresión logística binaria

cuando la variable de resultado ordinal tiene más de dos niveles. También evalúa la correspondencia entre un conjunto de variables predictoras y una variable de resultado ordinal a través de la función de enlace logit. Se llama logit acumulativo porque calcula la probabilidad acumulativa de estar en o por debajo de un nivel particular de la variable de respuesta. Además, para cada predictor, se supone que la probabilidad acumulada estimada es la misma en todas las categorías ordinales, lo que se conoce como la suposición de odds proporcionales (Angarita-Fonseca, 2018).

Prueba de hipótesis

Las hipótesis estadísticas son afirmaciones o conjeturas relacionadas con una o más variables, un proceso que conduce a la aceptación o rechazo de una hipótesis estadística. Cabe señalar que el hecho de que la aceptación de una hipótesis estadística sea el resultado de la falta de datos para rechazarla, aceptarla no significa necesariamente que sea cierta. (Díaz, 2019). Para ello, de acuerdo con el principio de falsación de Karl Popper, primero se formula una hipótesis estadística, es decir, la hipótesis nula (H_0), y luego se formula una hipótesis alternativa (H_a), según esta hipótesis, la única forma de probar si es verdadera es: si la hipótesis es verdadera, se falsea la hipótesis alternativa, es decir, se enuncia la hipótesis nula, esta niega lo que afirma la hipótesis alternativa (Ñaupas et al., 2018).

Decisión estadística

Primeramente, para decidir en aceptar o rechazar una hipótesis, es necesario utilizar pruebas estadísticas o pruebas de hipótesis. Estas pruebas se dividen en dos grandes grupos basados en el conocimiento sobre la distribución de los parámetros de la población (Gil-Pascual, 2015).

La regla de decisión de hipótesis se basa en estas dos afirmaciones:

Si p-valor es menor o igual que α , entonces se procede a rechazar la hipótesis nula.

Si p-valor es mayor que α , entonces no se rechaza la hipótesis nula.

El p-valor es el valor de probabilidad y α es la significancia. El nivel de confianza con que trabajamos, normalmente es 95% pero puede ser 99% u otro. La significancia suele ser 5% (0.05) pero puede ser también 1% (0.01).

Hipótesis general

H₀: La gestión administrativa no influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.

H_a: La gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.

Tabla 11

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	623,914			
Final	,000	623,914	43	,000

Función de enlace: Logit.

Se llega a apreciar en la tabla 11, la información del modelo ajustado, en donde el P-valor es igual a (0,000) siendo menor al margen de error que es 0,05. Por su parte, estadísticamente con un grado de confiabilidad del 95% se acepta la H_a, y de esa manera se pasa a rechazar la H₀, de manera que, se confirmó que la influencia de la gestión administrativa es significativo en la calidad de servicio educativo desde la percepción de PPF en una IE pública de la ciudad de Azángaro.

Tabla 12

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

Cox y Snell	,997
Nagelkerke	,998
McFadden	,827

Función de enlace: Logit.

Así también se aprecia en la tabla 11, el reorte del Pseudo R², en donde, según los datos del contraste de Cox y Snell, la calidad de servicio educativo es explicado en un 99,7% por la gestión administrativa y en 99,8% según los valores de la prueba Nagelkerke, además de manera análoga se observa que es muy bueno el nivel de ajuste del modelo de datos debido a que está muy cerca a la unidad.

Hipótesis específica 1

H₀: La planificación no influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.

H_a: La planificación influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.

Tabla 13

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	466,767			
Final	428,395	38,373	14	,000

Función de enlace: Logit.

Se llega a apreciar en la tabla 13, toda la información del modelo ajustado, en donde el P-valor es igual a (0,000) siendo menor al margen de error que es 0,05. Por su parte, estadísticamente con un grado de confiabilidad del 95% se acepta la H_a, y de esa manera se pasa a rechazar la H₀, de manera que, se confirmó que la planificación influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción de PPF en una IE pública de la ciudad de Azángaro.

Tabla 14

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1

Cox y Snell	,299
Nagelkerke	,299
McFadden	,051

Función de enlace: Logit.

También se aprecia en la tabla 14, valores del Pseudo R², en donde, según los valores del contraste de Cox y Snell, la calidad de servicio educativo es explicado en un 29,9% por la planificación y del mismo modo en 29,9% según los valores de la prueba Nagelkerke, además de manera análoga se observa que es muy bueno el nivel de ajuste del modelo de datos debido a que está muy cerca al 1.

Hipótesis específica 2

H₀: La organización no influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.

H_a: La organización influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.

Tabla 15

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	476,219			
Final	410,608	65,611	16	,000

Función de enlace: Logit.

Se llega a apreciar en la tabla 15, la información del modelo ajustado, en donde el P-valor es igual a (0,000) siendo menor al margen de error que es 0,05. Por su parte, estadísticamente con un grado de confiabilidad del 95% se acepta la H_a, y de esa manera se pasa a rechazar la H₀, de manera que, se confirmó que la organización (D2), que es la segunda dimensión de la primera variable influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción de PPF en una IE pública de la ciudad de Azángaro.

Tabla 16

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2

Cox y Snell	,455
Nagelkerke	,456
McFadden	,087

Función de enlace: Logit.

Asimismo, se llega a apreciar en la tabla 16, valores del Pseudo R², en donde, según los valores del contraste de Cox y Snell, la calidad de servicio educativo es explicado en un 45,5% por la organización (D2) y en 45,6% según los valores de la prueba Nagelkerke, además de manera análoga se observa que es muy bueno el nivel de ajuste del modelo de datos debido a que está muy cerca al 1.

Hipótesis específica 3

H₀: La dirección no influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.

H_a: La dirección influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.

Tabla 17

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	481,943			
Final	445,290	36,652	15	,001

Función de enlace: Logit.

Se llega a apreciar en la tabla 17, la información del modelo ajustado, en donde el P-valor es igual a (0,001) siendo menor al margen de error que es 0,05. Por su parte, estadísticamente con un grado de confiabilidad del 95% se acepta la H_a, y de esa manera se pasa a rechazar la H₀, de manera que, se confirmó que la dirección (D3), que es la tercera dimensión de la primera variable influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción de PPF en una IE pública de la ciudad de Azángaro.

Tabla 18

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3

Cox y Snell	,288
Nagelkerke	,288
McFadden	,049

Función de enlace: Logit.

Del mismo modo se llega a apreciar en la tabla 18, valores del Pseudo R², en donde, según los valores del contraste de Cox y Snell, la calidad de servicio educativo es explicado en un 28,8% por la dirección (D3) y del mismo modo en 28,8% según los valores de la prueba Nagelkerke, además de manera análoga se observa que es muy bueno el nivel de ajuste del modelo de datos debido a que está muy cerca al 1.

Hipótesis específica 4

H₀: El control no influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.

H_a: El control influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.

Tabla 19

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 4

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	469,180			
Final	414,397	54,783	15	,000

Función de enlace: Logit.

Se llega a apreciar en la tabla 19, la información del modelo ajustado, en donde el P-valor es igual a (0,000) siendo menor al margen de error que es 0,05. Por su parte, estadísticamente con un grado de confiabilidad del 95% se acepta la H_a, y de esa manera se pasa a rechazar la H₀, de manera que, se confirmó que el control (D4), que es la cuarta dimensión de la primera variable influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción de PPF en una IE pública de la ciudad de Azángaro.

Tabla 20

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 4

Cox y Snell	,398
Nagelkerke	,398
McFadden	,073

Función de enlace: Logit.

Se llega a apreciar en la tabla 20, valores del Pseudo R², en donde, según los valores del contraste de Cox y Snell, la calidad de servicio educativo es explicado en un 39,8% por el control (D4) y del mismo modo en 39,8% según los valores de la prueba Nagelkerke, además de manera análoga se observa que es muy bueno el nivel de ajuste del modelo de datos debido a que está muy cerca al 1.

V. DISCUSIÓN

Se realizó inferencias de los resultados estadísticos, donde, con relación al objetivo general se muestra que la gestión administrativa (GA) influye significativamente respecto a la calidad de servicio educativo (CSE) desde la percepción de los PPF en una institución educativa (IE) pública, de la UGEL Azángaro, de la región Puno, 2023, producto de la significancia del P-valor = ,000 que es menor al margen de error (,05). A ello también, se le adiciona los valores de la prueba Pseudo R^2 de Cox y Snell, y la de Nagelkerke, donde la gestión administrativa explica a la calidad de servicio educativo en un 99,7% y 99,8% respectivamente. A su vez, de lo mencionado, estos valores tienen su respaldo por los resultados descriptivos con relación a la variable independiente gestión administrativa, de los cuales, del total de PPF, señalaron que es deficiente en un 34,3%, como regular el 51,9% y solo un 13,9% mencionó que es eficiente. Estos hallazgos mencionados en nuestra investigación también mantienen relación con lo concluido por Vélez et al. (2023) donde ellos se propusieron determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad educativa, estudio que evidenció una relación significativa entre las variables mencionadas fruto de los valores del Rho de Spearman en un 0,968 y de significancia ,000 que es menor al P-valor (0,05). Asimismo, coinciden también con las deducciones obtenidas por Lira et al. (2019) quienes se propusieron determinar la influencia de competencias administrativas adquiridas por las directoras sobre la calidad del servicio educativo ofertadas en las IIEE, en el cual se pudo apreciar que el 85% del personal docente mencionan que el servicio educativo es de alta calidad, producto de la competencias administrativas adquiridas por parte de los directivos, evidenciándose que son muy influyentes las capacidades administrativas sobre la alta calidad de servicio educativo a consecuencia de los valores del Pseudo R^2 que es de 0,4563 de la regresión logística multinomial que indica que el 45,63% de la variabilidad de la calidad de servicio viene siendo explicada por las competencias administrativas. Respecto a la primera variable de nuestro estudio GA, Chiavenato (2001) hace énfasis en las personas desde el enfoque de la teoría de administración, porque en esta fase se trata con personas, destacándolas en la organización. Es así que, en las personas que recaiga la responsabilidad de administrar una organización debe de adquirir competencias administrativas porque

son parte de la administración donde el líder trata con todas las personas de la IE más allá de solo recursos materiales o estructurales. Así mismo, con referente a la calidad del servicio y la satisfacción del cliente son aspectos importantes de un negocio porque el crecimiento de un negocio depende en gran medida de qué tan bien retienen y mantienen contentos a los clientes a través de sus servicios (Zygiaris et al., 2022).

Respecto al primer objetivo específico, relacionado a la influencia de la planificación sobre calidad de servicio educativo se pudo calcular que el valor de significancia es menor al margen de error y en cuanto al Pseudo R^2 de Cox y Snell resultó un 29,9% y con referente a los hallazgos de Nagelkerke fue de 29,9%, lo que permitió inferir que la etapa de la planificación en la IE explica la calidad de servicio educativo, así mismo, a estos resultados lo complementa los hallazgos descriptivos, donde, el 40,7% de PPF mencionan que esta etapa del proceso administrativo es deficiente, un 44,4% como regular y el 14,8% como eficiente, por otro lado, de este mismo grupo de encuestados indicó que el 4,6% respecto a la calidad de servicio educativo es de nivel bajo, el 59,3% menciona que se brinda un servicio de nivel medio y el 36,1% de nivel alto. Además, estos resultados pueden ser relacionados con las de Anchelia-Gonzales et al. (2021) quienes en su trabajo tuvieron como propósito determinar la relación de gestión administrativa con el compromiso organizacional en trabajadores del ámbito educativo, donde los hallazgos revelan que el 56.00% de trabajadores mencionaron que la gestión administrativa es buena y de nivel alto el compromiso organizacional. Además, Rho de Spearman, muestra puntajes de 0.361 con un nivel de significancia inferior a 0.05 tanto para gestión administrativa y compromiso organizacional, que les permitió demostrar la existencia de una relación significativa y positiva entre las variables, por tanto, el aporte de los trabajadores aumentará gradualmente mientras exista una buena gestión. Del mismo modo, en su estudio doctoral Pantigoso (2021) se propuso determinar la aplicación de un modelo de gestión administrativa por resultados con el propósito de mejorar la calidad educativa, donde se capacitó y de ello un 20.8% están en un nivel de proceso y un 79.2% en un nivel logrado, además su hipótesis fue contrastada por el T de Student, donde el $p_valor = 0.002$ que es menor a p_valor y $t = -3.526$. lo que evidenció que para mejorar la calidad de servicio educativo es vital aplicar modelos de gestión administrativa. Al respecto, se debe

tener en cuenta que todo modelo parte de la planificación, es decir, del proceso en la que se definen todas las metas y estrategias que se desean conseguir a través de la formulación de acciones y actividades por parte de la organización en nuestro caso las IE (Bernal & Sierra, 2008). Así también lo refiere Cano (2017) ya que menciona que es importante esta primera etapa por varias consideraciones, puesto que se pone en marcha el diseño de un plan estratégico, donde se identifican las debilidades y fortalezas de la organización y estas puedan ser controladas, así también son identificadas las oportunidades y amenazas como fuerzas externas para ser medidas y aprovechadas de modo que, todas estas acciones nos condicionaran a ofertar un servicio de calidad.

Por su parte, con referencia al segundo objetivo específico, buscó explicar la influencia de la organización en la calidad de servicio educativo desde la percepción de los PPF de la IE 72017, en la cual se pudo determinar que el valor de significancia es menor al margen de error (0,05) lo que permitió aceptar la H_a , a ella la respalda los valores del Pseudo R^2 de Cox y Snell en un 45,5 % y Nagelkerke de 45,6%, de ello se infiere que la etapa de organización explica e influye en el servicio educativo de alta calidad, a estas cifras también las respalda la parte descriptiva de este capítulo, donde, un 27,8% de los PPF señalan que es deficiente en cuanto a la etapa de la organización de la IE mencionada, como regular en un 46,3% y como eficiente solo el 25,9% de ellos, así mismo, lo percibido por los PPF se suma a estos resultados que la calidad de servicio educativo respecto a esta dimensión es de nivel bajo en un 4,6%, además este servicio es de nivel medio en un 59,3% y de nivel alto solo el 36,1%. Del mismo modo se compara con los hallazgos de Boscan et al. (2021) quienes se propusieron determinar cómo se relacionan las competencias tecnológicas y la gestión administrativa en una IE pública del Ecuador, del cuestionario en escala de Likert aplicado a directores y profesores se pudo obtener una correlación alta y positiva entre las variables V1 y V2 con un 0,720 lo que permitió concluir que en las IE analizadas que para que haya una gestión administrativa exitosa los encuestados deben de apoyarse en las competencias tecnológicas o digitales que hayan en el medio. De igual forma, presenta coincidencia con el trabajo de Riffo (2019) quien indagó la influencia de la gestión administrativa en los procesos de calidad, en donde se evidencia que un 70% de profesores, que es la mayoría desarrollaron competencias administrativas,

así mismo, la profesoras indicaron que en un 85% la gestión es de buena calidad; de los cuales se concluyó que en sus actividades escolares cotidianas, la gestión es buena y de calidad en dichos centros escolares, fruto de las competencias administrativas que poseen los directivos. Por ende, no cabe duda que la calidad del servicio es el principio de la productividad para las entidades en general, y las escuelas de manera particular, ya que racionaliza el uso de los peculios y recursos humanos para brindar servicios de acuerdo a las necesidades y percepciones de los clientes (Ropa, 2014).

Referente al tercer objetivo específico, se propuso verificar la influencia de la dirección, que es la tercera etapa del proceso administrativo sobre la calidad de servicio educativo desde la percepción de los PPF de la IE en estudio, encontrándose un valor de significancia menor al 0,05 que es el margen de error, aceptando la H_a y respecto a los valores del Pseudo R^2 de Cox y Snell se infiere que esta tercera etapa del proceso administrativo explica en un 28,8% a la calidad de servicio educativo y en un 28,8% según Nagelkerke, además de que son respaldados por los datos descriptivos, donde, los PPF señalan que es deficiente la dirección en un 43,5%, el 42,6% de ellos mencionan que es regular y solo 13,9% indicó que es eficiente esta etapa, además respecto a la calidad de servicio educativo según esta perspectiva el 4,6% de ellos mencionaron que el servicio es de nivel bajo, de nivel medio el 59,3% y de nivel alto el 36,1%. En esta parte de los hallazgos coinciden con lo dicho por Bustamante (2021) quien en su estudio se propuso analizar la relación entre la administración y el clima organizacional de la unidad educativa privada San José “La Salle” ubicada en Latacunga, provincia de Cotopaxi, el valor de Rho de Spearman fue de 0,858 con un nivel de significancia de 0,01 que quiere decir que hay una correlación muy buena entre las variables administración y clima organizacional. A consecuencia de ello se concluyó que la administración dentro de la institución es fundamental para que los participantes realicen su trabajo de manera eficaz y eficiente para lograr las metas institucionales, lo cual se relaciona con las competencias emocionales compartidas por los colaboradores en su medio de desarrollo. Además, coinciden con los de Pacheco-Granados et al. (2018) quienes en su trabajo titulado “Análisis de la Gestión de las Instituciones de Educación Básica y Media”, se propusieron analizar los resultados de la gestión en las IE rurales de la región de Santa Marta de Colombia, teniendo

en cuenta los métodos administrativos, los niveles de gestión, la aplicación de operaciones investigación en educación y toma de decisiones, llegando a la conclusión que los enfoques administrativos no son predominantes en las escuelas rurales existiendo el uso moderado de técnicas de investigación operacional en lo que refiere gestión administrativa, para decidir el 72% de los directivos no usan soportes para decidir y el 48% de ellos no hacen uso de referentes teóricos. Asimismo, se debe considerar el liderazgo de los directivos y miembros de la comunidad educativa para la toma de decisiones acertadas a fin de garantizar el buen hacer y servicio de la IE para el logro de los fines institucionales (Cruz Cárdenas & Santos Jiménez, 2021). Además, La comunicación es la principal herramienta del ser humano, a través de la cual se establecen las relaciones y acuerdos de convivencia entre sujetos para asegurar su buen funcionamiento. Ante esto, los docentes deben saber comunicarse con sus alumnos, ya que es su responsabilidad desarrollar la intuición de los alumnos de acuerdo con las necesidades del mundo laboral, pero sobre todo prepararlos para resolver los problemas actuales y futuros (J. A. V. Hernández et al., 2020).

En cuanto al objetivo específico cuarto, se pretendió determinar la influencia del control como parte del proceso administrativo sobre la calidad de servicio educativo desde la percepción de los PPF de la IE N° 72017, a ello se pudo determinar que el valor de significancia es inferior al margen de error (0,05) por lo que se aceptó la H_a , que menciona que esta etapa cuarta influye significativamente en la calidad de servicio educativo, además de que se tiene los valores del Pseudo R^2 de Cox y Snell se infiere que esta cuarta etapa del proceso administrativo explica en un 39,8% a la calidad de servicio educativo y en un 39,8% según Nagelkerke, así mismo se respalda estos resultados con los datos de la parte descriptiva, en donde, el 40,7% de los PPF indicaron que es deficiente el control en la gestión administrativa, a su vez el 50,0% de ellos mencionaron que es regular y solo el 9,3% señalaron que es eficiente y respecto a la calidad de servicio educativo desde esta cuarta etapa de la gestión administrativa solo el 4,6% mencionan que el servicio es de nivel bajo, así también mencionan que es de nivel medio el 59,3% y un 36,1% refieren que es de nivel alto. Estos resultados que se tiene coinciden con los hallazgos de Mendoza (2022) que tuvo el propósito de determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en una IE de Guayaquil, donde los

resultados mostraron una asociación levemente baja pero significativa entre la administración y la calidad de los servicios educativos, $R_{\text{Spearman}} = 0.476$, lo que sugiere que la administración explica parte del comportamiento de la calidad de los servicios educativos en una escuela de Guayaquil, concluyendo que en la medida en que mejore la gestión administrativa, también mejorará la calidad en lo que refiere el servicio educativo que brindan las instituciones educativas de Guayaquil a los estudiantes. Del mismo modo guarda relación con lo estudiado por Meza et al. (2021) quien se propuso analizar el impacto de la gestión educativa en el desempeño docente de los docentes de EBR de la provincia de Puno, y los resultados arrojaron que existe una positiva y significativa correlación entre la gestión educativa y desempeño docente, con un coeficiente de correlación de 0.623 y un nivel de 95% de confianza. Así que para las dimensiones gestión institucional fue de 0.523, gestión pedagógica 0.499, gestión administrativa 0,611 y gestión comunitaria 0,514. Ello permitió concluir que la gestión educativa es una fortaleza en los proyectos educativos y nutre los procesos pedagógicos ante las necesidades educativas y esta a su vez es un factor determinante que explica al nivel de desempeño que consiguen los profesores de EBR. Entonces esta etapa del proceso administrativo se puede definir como la acción de controlar y fiscalizar las diversas actividades y procesos que se llevan a cabo dentro de una institución pública a fin de posibilitar una buena gestión institucional que ayude al logro de las metas y objetivos trazados en beneficio de las personas (Pérez Corrales & Barbarán Mozo, 2021).

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se pudo probar estadísticamente que la gestión administrativa es significativa para explicar y pronosticar la calidad de servicio educativo ya que el modelo de regresión logística ordinal fue óptimo y admisible. Así mismo, a lo mencionado anteriormente los valores del Pseudo R^2 de Cox y Snell y de Nagelkerke lo ratifican así; de modo que la calidad de servicio educativo será de nivel alto en cuanto se tenga una gestión administrativa eficiente.

Segunda:

Se pudo probar estadísticamente que la planificación es significativa para explicar y pronosticar la calidad de servicio educativo debido al modelo de regresión logística ya que óptima y admisible. Lo mencionado anteriormente los valores de la prueba Pseudo R^2 de Cox y Snell y de Nagelkerke lo corroboran así, de modo que, la calidad de servicio educativo será de nivel alto en cuanto se tenga una planificación eficiente.

Tercera:

Se pudo probar estadísticamente que la organización es significativa para explicar y pronosticar la calidad de servicio educativo ya que el modelo de regresión logística fue idóneo. De lo mencionado anteriormente, los valores de la prueba Pseudo R^2 de Cox y Snell y de Nagelkerke lo sostienen así; donde la calidad de servicio educativo será de nivel alto en cuanto se tenga una organización eficiente.

Cuarta:

Se pudo probar estadísticamente que la dirección es significativa para explicar y pronosticar la calidad de servicio educativo a razón de que el modelo de regresión logística fue oportuno. De lo mencionado anteriormente los valores de la prueba Pseudo R^2 de Cox y Snell y de Nagelkerke lo constatan así; donde la calidad de servicio educativo será de nivel alto en cuanto se tenga una dirección eficiente.

Quinta:

Se pudo probar estadísticamente que el control es significativo para explicar y pronosticar la calidad de servicio educativo porque el modelo de regresión fue conveniente. Así mismo, lo mencionado anteriormente los valores de la prueba Pseudo R^2 de Cox y Snell y de Nagelkerke lo afirman así; donde la calidad de servicio educativo será de nivel alto en cuanto se tenga un control eficiente.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

A todos los que se desempeñan como directores de las IIEE de los distintos niveles de la EBR de la UGEL Azángaro, que adquieran y desarrollen competencias y capacidades en gestión administrativa con la finalidad de satisfacer necesidades y/o expectativas del PPF respecto al nivel de la calidad del servicio educativo ofertado en las IIEE, debido a que se existe una influencia significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio educativo.

Segunda:

A toda la comunidad educativa de las IIEE de los diferentes niveles de la provincia de Azángaro, que se involucren y sean protagonistas en los distintos momentos de la elaboración de los documentos de gestión, para que puedan conocer los y no solo ello, sino empoderarse y aplicarlo en lo que se hace actualmente y lo que pretenda ser la IE en un periodo posterior a lo planificado, de modo que todos los integrantes de IE tengan claro la ruta hacia donde se dirigen.

Tercera:

A todos los miembros de la comunidad educativa de la IE N° 72017, que es de vital importancia que conozcan, la asignación de tareas, las responsabilidades y saber cuál es la función que desempeñan según el instrumento de gestión indicado, para que más adelante se evite infracciones y todo acto de desacato, de modo que, esta etapa de la organización sea efectiva en cuanto brinde servicio la IE por la influencia significativa que esta etapa posee sobre la calidad de servicio.

Cuarta:

A los directivos de las IIEE de la provincia de Azángaro de los distintos niveles educativos, que sean capaces de desarrollar estilos de liderazgo para que puedan encaminar y dirigir a todos los miembros de la comunidad educativa, ya que de ella dependerá la oportuna toma de decisiones, la debida motivación y comunicación, ya que el proceso de dirigir también influye de manera significativa en la calidad de servicio que oferte la IE.

Quinta:

Al personal directivo de las IIEE y especialistas de la UGEL Azángaro que realicen el control oportuno con referencia a la medición, comparación de los resultados y desviaciones de todo lo planificado para que se pueda realizar las

correcciones, la debida retroalimentación y comunicación en el proceso de las acciones administrativas y pedagógicas, debido a que el control como última etapa del proceso administrativo igualmente como las anteriores influye significativamente en la calidad de servicio educativo.

REFERENCIAS

- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P., & Escalante-Flores, J. L. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899> RESEARCH
- Angarita-Fonseca, A. (2018). La regresión logística ordinal en las ciencias de la salud. *Ustasalud*, 5. http://revistas.ustabuca.edu.co/index.php/USTASALUD_ODONTOLOGIA/issue/view/144
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica* (Sexta edic). Editorial Episteme, C.A.
- Arias, G. J. L., & Covinos, G. M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación* (Enfoques Consulting EIRL (ed.); 1a edición). <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Bernal, T. César A., & Sierra, A. H. D. (2008). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (P. E. de M. S.A. (ed.)). Prentice Hall. [http://cursa.ihmc.us/rid=1289353918453_25258757_19765/Proceso administrativo.pdf](http://cursa.ihmc.us/rid=1289353918453_25258757_19765/Proceso%20administrativo.pdf)
- Boscan, M., Allidren, R., Vilca, L., & Guadalupe, C. (2021). Competencias tecnológicas y gestión administrativa en instituciones educativas públicas ecuatorianas del nivel de bachillerato , en escenarios de pandemia. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, E44(8), 315–330. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8668415>
- Bueno, E. S. (2003). La investigación científica : Teoría y metodología. *Universidad Autónoma de Zacatecas*, 1–110.
- Bustamante, B. Ma. del C. (2021). *Relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional de la Unidad Educativa Particular San José “La Salle” Latacunga* (Vol. 3, Issue 2) [Universidad Internacional del Ecuador]. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4540/1/T-UIDE-1385.pdf>
- Cano, C. A. P. (2017). La administración y el proceso administrativo. In *Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano* (Universida). Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. <http://www.eumed.net/libros/img/portadas/1665.pdf>
- CEPAL. (2018). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una

- oportunidad para América Latina y el Caribe Gracias por su interés en esta publicación de la CEPAL. In *Publicación de las Naciones Unidas*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf
- Chiavenato, I. (2001). *Administración Proceso Administrativo* (L. S. Arévalo (ed.); 3° edi.). McGRAW-HILL Interamericana, S. A. [http://cursa.ihmc.us/rid=1289353918453_25258757_19765/Proceso administrativo.pdf](http://cursa.ihmc.us/rid=1289353918453_25258757_19765/Proceso%20administrativo.pdf)
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a La Teoría General De La Administración* (Séptima). McGraw-Hill. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Cordova, L. R. (2012). *Proceso administrativo* (E. D. Valdivieso (ed.); Primera). Red Tercer Milenio S.C. https://www.academia.edu/38698686/Proceso_administrativo_REBECA_CORDOVA_LOPEZ_Red_Tercer_Milenio
- Cruz Cárdenas, C. A., & Santos Jiménez, O. C. (2021). La gestión de los directivos y la calidad del servicio educativo del colegio San Antonio Marianistas, Bellavista, Región Callao. *Journal of the Academy*, 4, 63–89. <https://doi.org/10.47058/joa4.5>
- Díaz, R. M. (2019). *Estadística inferencial aplicada* (Universidad del Norte (ed.)). <https://editorial.uninorte.edu.co/gpd-estadistica-inferencial-aplicada.html>
- Domínguez, G. C., Medina, D. D. C., Martínez, S. I., & López, G. E. (2018). *Metodología de investigación para la educación y la diversidad* (Edición di). UNED Editorial. <https://docer.com.ar/doc/n8v8xes>
- Duque, O. Y. (2018). Procesos administrativos. In *Fundación Universitaria del Área Andina*. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64254250/ACTIVIDAD_3_ENSAYO_ARGUMENTATIVO_PLANEACION ESTRATEGICA-libre.pdf?1598232676=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPROCESOS_ADMINISTRATIVOS_Actividad_3_Ens.pdf&Expires=1674967851&Signature=aPWGSP
- Galicia, A. L. A., Balderrama, T. J. A., & Edel, N. R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*, 9(2),

- 42–53. <https://doi.org/10.32870/ap.v9n2.993>
- Ganbold, B., Park, K., & Hong, J. (2023). Study of Educational Service Quality in Mongolian Universities. *Sustainability (Switzerland)*, 15(1). <https://doi.org/10.3390/su15010580>
- Ghasemi, A., & Zahediasl, S. (2012). Normality tests for statistical analysis: A guide for non-statisticians. *International Journal of Endocrinology and Metabolism*, 10(2), 486–489. <https://doi.org/10.5812/ijem.3505>
- Gil-Pascual, J. A. (2015). Metodología cuantitativa en educación. In *Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid*. UNED Editorial. <https://www.librosuned.com/LU13957/Metodología-cuantitativa-en-educación.aspx>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. T. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico). MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Hernández, J. A. V., Chombo, R. A., & Zepeda, J. A. R. (2020). Effect of administrative management for the development of university competencies in Engineering students Campus Amazcala. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 7(12), 551–564. <https://doi.org/10.14738/assrj.712.9539>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edic). MCGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. <https://shorturl.at/xADIJ>
- Hueso, G. A., & Cascant, S. J. (2012). Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación. In *Cuadernos docentes en procesos de desarrollo* (1a edición, Vol. 1). Editorial Universitat Politècnica de València. <https://shorturl.at/kmGV4>
- Kim, J. Y. (2018). *El Banco Mundial advierte sobre una “crisis del aprendizaje” en la educación a nivel mundial*. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2017/09/26/world-bank-warns-of-learning-crisis-in-global-education>
- Martínez, A. L. (2012). Administración Educativa. In *Red Tercer Milenio* (Primera, Issue 20). https://www.aliat.click/BibliotecasDigitales/Educacion/Administracion_educativa.pdf
- Mendoza-Briones, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la

- innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Científica*, 3, 947–964. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964>
- Mendoza, R. V. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://core.ac.uk/download/553653661.pdf>
- Meza, R. L. F., Torres, M. J. S., & Mamani-Benito, O. (2021). *Gestión educativa como factor determinante del desempeño de docentes de educación básica regular durante la pandemia Covid-19, Puno-Perú*. 11(1), 46–59. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/au.v11i1.543>
- Minedu. (2021). Gestión administrativa: Análisis sobre las condiciones que inciden en la carga administrativa de las directoras y los directores de instituciones educativas públicas. *Ministerio de Educación*, 24.
- Ministerio de Educación. (2003). Ley General de Educación N° 28044. *Sobre Educación*, 36. http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Ñaupas, P. H., Mejía, M. E., Novoa, R. E., & Villagómez, P. A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (M. A. Gutiérrez (ed.); 4a Edición). Ediciones de la U. <https://shorturl.at/jLPT9>
- Ñaupas, P. H., Valdivia, D. M. R., Palacios, V. J. J., & Romero, D. H. E. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (5a.Edición, Vol. 53, Issue 9). Ediciones de la U.
- Navarro, F. (2023, February 15). *La Gestión de la Calidad Total en la empresa (TQM)*. <https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-integrada/la-gestion-de-la-calidad-total-tqm/>
- Núñez, B. E. J., Moncayo, C. O. F., Medina, L. E. G., & Muñoz, H. C. E. (2022). Administrative management and its impact on the company's productivity, training plan. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 6(3), 83–96. <https://doi.org/https://doi.org/10.37956/jbes.v6i3.300>
- Núñez, L. L. A., Giordano, Silva Marisol Verónica Menacho, V. I., Uribe, H. Y. C., & Rodríguez, F. L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del

- servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Apuntes Universitarios*, 9(1), 19–35. <https://doi.org/10.17162/au.v9i1.347>
- Ojeda, de L. J., Quintero, J., & Machado, I. (2007). La etica en la investigacion. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 9(2)(1317–0570), 345–357. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318750010.pdf>
- Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2002). Metodología en salud pública. *Revista Espanola de Salud Publica*, 76(2), 81–84. <https://doi.org/10.1590/s1135-57272002000200001>
- Pacheco-Granados, R. J., Robles-Algarín, C. A., & Ospino-Castro, A. J. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Informacion Tecnologica*, 29(5), 259–266. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Pantigoso, L. P. L. (2021). *Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad educativa en el IESTP “Virgen de Guadalupe” Nepeña – 2020* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62693/Pantigoso_LPL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez Corrales, J. D., & Barbarán Mozo, H. P. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 267–279. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.224
- Quiroa, M. (2020, December 1). *Gestión administrativa - Qué es, definición y concepto* | 2023 | *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Scientific*, 4(April), 153–172. <https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Ropa, C. B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de La Ciencia*, 4(6), 67. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2014.6.93>
- Rozak, L. A., Bahri Arifin, M., Rykova, I. N., Grishina, O. A., Komariah, A., Nurdin, D., Ponkratov, V. V., Malashenko, G. T., Kosov, M. E., & Dudnik, O. V. (2022).

- Empirical Evaluation of Educational Service Quality in the Current Higher Education System. *Emerging Science Journal*, 6(Special Issue), 55–77. <https://doi.org/10.28991/ESJ-2022-SIED-05>
- Ruiz, M. C. (2022). *Educación en los tiempos de un profesor: Perú es uno de los tres países de la región sin objetivos educativos | Informe | Pedro Castillo | Minedu | ECData | PERU | EL COMERCIO PERÚ*. <https://elcomercio.pe/peru/educacion-en-los-tiempos-de-un-profesor-peru-es-uno-de-los-tres-paises-de-la-region-sin-objetivos-educativos-informe-pedro-castillo-minedu-ecdata-noticia/>
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los Servicios Educativos*. Ediciones Díaz de Santos. <https://www.estadisticaparalainvestigacion.com/wp-content/uploads/2017/12/Calidad-en-Los-Servicios-Educativos-Senlle-AndrA-c-s-Author.pdf>
- Supo, J. (2014). Cómo elegir una muestra. In Bioestadístico EIRL (Ed.), *Bioestadístico EIRL EIRL* (1a edición, Vol. 3, Issue 1). BIOESTADISTICO EIRL. <https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/como-elegir-una-muestra-jose-supo.pdf>
- Tamayo, M. T. y. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica* (Cuarta edi). Editorial LIMUSA, S.A. DEC.V.GRUPO NORIEGA EDITORES. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Ulewicz, R., Sethanan, K., Nitkiewicz, T., & Wiśniewska-Sałek, A. (2020). Quality of Educational Services. *Quality – Yesterday, Today, Tomorrow*, 21(1), 293–305. <https://doi.org/10.30657/hdmk.2020.18>
- Universidad César Vallejo. (2020). Código de Ética en Investigación. In *Investiga UCV* (RCU N° 0340-2021.). <https://shorturl.at/kqEIT>
- Vaillant, D., & Rodríguez, Z. E. (2018). Perspectivas de UNESCO y la OEI sobre la calidad de la educación. *Calidad de La Educación En Iberoamérica: Discursos, Políticas y Prácticas*, 136–154. <https://ie.ort.edu.uy/innovaportal/file/73018/1/perspectivas-de-unesco-y-oei-vaillant-rodriguez.pdf>
- Vélez, R. P. A., Rodríguez, Y. C. A., Belduma, S. R. M., Del Pezo, G. G. C., & Calle, Z. R. L. (2023). Gestión administrativa y calidad educativa en una institución educativa de Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1),

949–960. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4448

Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, 13(March), 1–9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>

ANEXOS

1. Tabla de operacionalización de variables o tabla de categorización.

Matriz de operacionalización

Variable independiente: Gestión administrativa

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Reside en el conjunto de tareas que realiza los directivos respecto a la gestión administrativa que posee un carácter sistémico y es el vehículo de acción orientado al logro de los fines por medio de los desempeños de sus funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planificar, organizar, dirigir y controlar (Mendoza-Briones, 2017).	Esta variable se operacionaliza con las dimensiones basados en el proceso administrativo clásico como la: planificación, organización, dirección y control. Además, está relacionado con los indicadores, mencionado en la matriz de operacionalización de variables.	D1: Planeación Referida a las acciones intencionadas de poseer influencia formal y positiva respecto al rumbo, diseño y futuro de una organización en base a su visión y misión institucional (Cano, 2017).	- Misión - Visión - Objetivos - Estrategias - Matriz FODA	1; 2;3; 4;	(5): Totalmente (4): Mucho (3): Medianamente (2): Poco (1): Muy poco	Eficiente (60 - 80) Regular (38 - 59) Deficiente (16 - 37)
		D2: Organización En ella se dinamiza el proceso administrativo, mediante la incorporación de la jerarquización, los canales de comunicación, las normas, las líneas de autoridad y respectivas áreas funcionales para la asignación de tareas. En este proceso se sustenta en los principios siguientes: En la entidad se debe conservar relaciones estrechas con las demás funciones administrativas, promover la división del trabajo y por último se debe delegar	- División del trabajo - Coordinación - Delegación de responsabilidades	5; 6;7; 8		

		responsabilidades (Duque, 2018).				
		<p>D3: Dirección Se ejecutan y desarrollan las actividades planeadas y organizadas, asimismo se conduce y orienta todos los recursos por medio de la toma de decisiones, una buena comunicación, una motivación constante y un liderazgo operativo. Para el logro de buenos resultados en esta etapa se controlan las operaciones mediante la cooperación y el esfuerzo del subordinado. Como una de las practicas más importantes de esta etapa, es practicar una filosofía de participación por los involucrados en el proceso de producción de un bien o servicio (Cordova, 2012).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones - Comunicación - Motivación - Liderazgo 	9; 10; 11; 12		
		<p>D4: Control Es donde se hace una comparación de todos los resultados que se obtuvieron con lo que fue planeado los distintos aspectos inicialmente (Duque, 2018).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Medición - Comparación - Hallazgo de desviaciones - Corrección - Retroalimentación y comunicación 	13; 14; 15; 16		

Elaboración propia.

Variable dependiente: Calidad de servicio educativo.

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Como calidad de servicio, se pretende buscar los mejores resultados y tener el compromiso de una mejora continua, por ende, el servicio educativo debe satisfacer las expectativas de sus clientes primarios (alumnos), secundarios o solidarios (padres) y terciarios (sociedad), en esa línea son ellos que expresan sus necesidades, expectativas y deseos, que esperan ser satisfechas por la educación (Senlle y Gutiérrez, 2005).	Por su parte esta variable se operacionaliza con las dimensiones de mejora continua, satisfacción de expectativas y deseos. Cada una de ellas relacionadas con los indicadores e ítems planteados en la matriz de operacionalización.	D1: Mejora continua	- El deseo de hacer las cosas bien - Mejoras en la calidad de servicio	17; 18; 19; 20	(5): Mucho mejor de lo que esperaba (4): Mejor de lo que esperaba (3): Como me lo esperaba (2): Peor de lo que esperaba (1): Mucho peor de lo que esperaba	Alto (60 -80) Medio (38 - 59) Bajo (16 - 37)
		D2: Satisfacción de expectativas	- Grado de cumplimiento del producto del servicio - Producto, servicio y atención al cliente	21; 22; 23; 24		
		D3: Calidad estructural	- Ambientes adecuados y acondicionados. - Material educativo oportuno. - Proyectos educativos.	25; 26; 27; 28		
		D4: Calidad en la metodología didáctica pedagógica	- Actualización y capacitación de los docentes. - Estrategias de enseñanza innovadoras.	29; 30; 31; 32.		

Elaboración propia.

2. Instrumentos de recolección de datos.

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión administrativa

Ante todo, me presento, yo ALEX WILFREDO MAMANI VILLASANTE con mi DNI: 44014846, estudiante de posgrado de la Universidad César Vallejo. El presente instrumento cuestionario forma parte de una investigación titulada Gestión administrativa y calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023. El mismo, tiene un fin único, el académico, por ello, se mantiene una discreción absoluta. Agradezco su colaboración por las respuestas brindadas en la siguiente encuesta:

Brindo mi agradecimiento eterno por su colaboración en las respuestas brindadas para mi instrumento de estudio.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada una de las preguntas que se le presentan y marque con una (X). Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración:

Variable independiente: Gestión administrativa

Escala de valoración

Muy poco (MP) = 1

Poco (P) = 2

Medianamente (Me) = 3

Mucho (M) = 4

Totalmente (T) = 5

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Planeación		MP	P	Me	M	T
1	Conoce lo que hace (misión) y el rumbo (visión) de la Institución Educativa (IE) donde estudia su menor hijo (a).					
2	Percibe Ud. que las metas (objetivos) de la IE fueron determinados claramente.					
3	Cree Ud. que las actividades educativas realizadas en la IE fueron planificadas.					
4	Participa Ud. a través de reuniones del CONEI y APAFA en el diagnóstico y elaboración de los planes de trabajo de la IE.					
Dimensión: Organización		MP	P	Me	M	T
5	Cree Ud. que los profesores y personal administrativo asumen sus tareas y responsabilidades conforme a sus funciones en favor de sus hijos.					
6	Percibe Ud. que hay un trabajo articulado entre los miembros de la comunidad educativa (director, profesores, estudiantes y padres de familia).					
7	Cree Ud. que el personal que trabaja (profesores y personal administrativo) en la IE están informados sobre los planes y actividades.					

8	Percibe Ud. que el reglamento interno de trabajo es cumplido por el personal que trabaja en la IE.					
Dimensión: Dirección		MP	P	Me	M	T
9	Percibe Ud. que las decisiones del director influyeron en el logro de los objetivos institucionales en favor de sus hijos.					
10	Cree Ud. que el director socializa con los estudiantes, docentes y PFFF los logros obtenidos por la IE.					
11	Percibe Ud. que existen reconocimientos y motivaciones al personal docente, administrativo y estudiantes por parte del director.					
12	Percibe Ud. que el director influye con sus opiniones en el personal docente y administrativo, referente a sus responsabilidades.					
Dimensión: Control		MP	P	Me	M	T
13	Percibe Ud. que la IE difundió resultados de evaluación institucional según indicadores estratégicos, ante los docentes, estudiantes, padres de familia y personal administrativo.					
14	Cree Ud. que la IE ha formulado políticas educativas para el acompañamiento y monitoreo de las acciones académicas y pedagógicas de los docentes.					
15	Ha percibido Ud. que se haya controlado errores y con ello propuesto soluciones inmediatas en beneficio de los estudiantes.					
16	Percibe Ud. que existe comunicación entre el director, docentes, y estudiantes en la IE bajo una mirada de buenas relaciones interpersonales.					

Muchas gracias

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de servicio educativo

Ante todo, me presento, yo ALEX WILFREDO MAMANI VILLASANTE con mi DNI: 44014846, estudiante de posgrado de la Universidad César Vallejo. El presente instrumento cuestionario forma parte de una investigación titulada Gestión administrativa y calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023. El mismo, tiene un fin único, el académico, por ello, se mantiene una discreción absoluta.

Agradezco su colaboración por las respuestas brindadas en la siguiente encuesta:

Brindo mi agradecimiento eterno por su colaboración en las respuestas brindadas para mi instrumento de estudio.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada una de las preguntas que se le presentan y marque con una (X). Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración

Variable dependiente: Calidad de servicio educativo

Escala de valoración

Mucho peor de lo que esperaba (MPE) = 1

Peor de lo que esperaba (PE) = 2

Como me lo esperaba (CME) = 3

Mejor de lo que esperaba (ME) = 4

Mucho mejor de lo que esperaba (MME) = 5

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Mejora continua		MPE	PE	CME	ME	MME
17	Cree Ud. que el personal docente brinde sus servicios con los mejores deseos a la hora de enseñar.					
18	Ha percibido Ud. que su menor hijo esté recibiendo mejor el servicio ofertado por la IE, comparado con los años anteriores.					
19	Ha observado Ud. que los profesores de su hijo(a), estén en capacitación constante para mejorar su labor educativa.					
20	Percibe Ud. que el personal que trabaja en la IE, viene con los mejores deseos de trabajar los días lunes.					
Dimensión: Satisfacción de expectativas		MPE	PE	CME	ME	MME
21	Siente Ud. que el servicio ofertado por la IE cumple con sus exigencias.					
22	Cree Ud. que el trabajo realizado en aula por los profesores en favor de su menor hijo, cumplen con su expectativa.					
23	Como cliente solidario (padres), de qué manera percibe la gestión del director en favor de su menor hijo(a).					

24	Cree Ud. que el personal administrativo de la IE donde estudia su menor hijo(a) se desempeña conforme a lo esperado.					
Dimensión: Calidad estructural		MPE	PE	CME	ME	MME
25	Percibe Ud. que las aulas donde estudia su menor hijo(a) son adecuadas y acondicionadas para la enseñanza y aprendizaje.					
26	Con la entrega de los textos escolares por parte del MINEDU en favor de su menor hijo(a), qué percepción tiene Ud. referente a sus contenidos.					
27	Siente Ud. que los trabajos fuera del aula son oportunos en la formación de su menor hijo (a).					
28	Considera Ud. que los espacios recreativos de la IE donde están los estudiantes son agradables y modernos.					
Dimensión: Calidad en la metodología didáctica pedagógica		MPE	PE	CME	ME	MME
29	Cree Ud. que el personal docente se capacita y actualiza con la finalidad de mejorar la labor formativa de su hijo (a).					
30	Percibió a través de sus hijos que los docentes emplean tecnologías para la enseñanza y aprendizaje.					
31	Cree Ud. que los profesores son innovadores y creativos a la hora de enseñar contenidos curriculares.					
32	Observó Ud. que en el desarrollo de contenidos de los cursos, están conforme a lo planificado.					

Muchas gracias

3. Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado, formato UCV.

(mayores de 18 años o del padre o apoderado, según sea el caso)

Consentimiento Informado

Yo, Alex Wilfredo Mamani Villasante, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023”. Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución educativa N° 72 017 – “José Reyes Luján” de la ciudad de Azángaro, del departamento de Puno.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio): Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 40 minutos y se realizará en el ambiente de la institución educativa, las respuestas anotadas serán codificadas y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia)

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia)

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Alex Wilfredo Mamani Villasante email: amamaniv415@ucvvirtual.edu.pe y docente Asesor Dr. Carlos Arturo Valencia Morocho email: cvalenciam@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Alex Wilfredo Mamani Villasante

Nro. DNI: 44014846

Lugar, 02 de junio del 2023


Nota: Obligatorio a partir de los 18 años

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

4. Matriz evaluación por juicio de expertos, formato UCV.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Ruth Jenny Ayamamani Cordova
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación Primaria Especialista en Educación
Institución donde labora:	UGEL Azángaro
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.
Nro. DNI.:	01546119
Firma del experto	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Escala de Likert, cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión administrativa y calidad de servicio educativo
Autor (a):	Alex Wilfredo Mamani Villasante
Objetivo:	Medir las variables gestión administrativa y calidad de servicio educativo
Administración:	Presencial y virtual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Padres de familia de la IE N° 72 017, UGEL Azángaro - Puno
Dimensiones:	Planeación, organización, dirección y control
Confiabilidad:	Alfa de Crombach VI: 0,840 y VD: 0,953
Escala:	VI: Totalmente, Mucho, Medianamente, Poco y Muy poco. VD: Mucho mejor de lo que esperaba, Mejor de lo que esperaba, Como me lo esperaba, Peor de lo que esperaba y Mucho peor de lo que esperaba.
Niveles o rango:	VI: Eficiente (60 - 80), Regular (38 - 59) y Deficiente (16 - 37) VD: Alto (60 -80), Medio (38 - 59) y Bajo (16 - 37)
Cantidad de ítems:	32 ítems
Tiempo de aplicación:	30 a 40 minutos


**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
AYAMAMANI CORDOVA, RUTH JENNY DNI 01546119	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 19/01/1996 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
AYAMAMANI CORDOVA, RUTH JENNY DNI 01546119	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 18/02/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	LIZBETH MACEDO ARGANDOÑA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN
Institución donde labora:	UGEL AZÁNGARO
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.
Nro. DNI.:	01324175
Firma del experto	 Mg. Lizbeth MACEDO ARGANDOÑA Especialista en Educación CCSS-DPCC

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Escala de Likert, cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión administrativa y calidad de servicio educativo
Autor (a):	Alex Wilfredo Mamani Villasante
Objetivo:	Medir las variables gestión administrativa y calidad de servicio educativo
Administración:	Presencial y virtual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Padres de familia de la IE N° 72 017, UGEL Azángaro - Puno
Dimensiones:	Planeación, organización, dirección y control
Confiabilidad:	Alfa de Crombach VI: 0,840 y VD: 0,953
Escala:	VI: Totalmente, Mucho, Medianamente, Poco y Muy poco. VD: Mucho mejor de lo que esperaba, Mejor de lo que esperaba, Como me lo esperaba, Peor de lo que esperaba y Mucho peor de lo que esperaba.
Niveles o rango:	VI: Eficiente (60 - 80), Regular (38 - 59) y Deficiente (16 - 37) VD: Alto (60 -80), Medio (38 - 59) y Bajo (16 - 37)
Cantidad de ítems:	32 ítems
Tiempo de aplicación:	30 a 40 minutos


**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
MACEDO ARGANDOÑA, LIZBETH DNI 01324175	MAESTRA EN CIENCIAS: EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 30/12/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2003 Fecha egreso: 12/04/2020	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
MACEDO ARGANDOÑA, LIZBETH DNI 01324175	BACHILLER EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 21/03/03 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
MACEDO ARGANDOÑA, LIZBETH DNI 01324175	TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN ESCOLAR CON LIDERAZGO PEDAGÓGICO Fecha de diploma: 03/01/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/04/2018 Fecha egreso: 28/11/2018	UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. <i>PERU</i>
MACEDO ARGANDOÑA, LIZBETH DNI 01324175	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN FORMACIÓN CIUDADANA Y CIVICA Fecha de diploma: 18/03/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/03/2012 Fecha egreso: 29/11/2013	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN <i>PERU</i>
MACEDO ARGANDOÑA, LIZBETH DNI 01324175	ABOGADO Fecha de diploma: 14/02/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
MACEDO ARGANDOÑA, LIZBETH DNI 01324175	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 22/03/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	ANDRES TCUÑO CHOQUE
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación DIRECTOR
Institución donde labora:	I.E.P. N° 72785
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.
Nro. DNI.:	44822754
Firma del experto	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Escala de Likert, cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión administrativa y calidad de servicio educativo
Autor (a):	Alex Wilfredo Mamani Villasante
Objetivo:	Medir las variables gestión administrativa y calidad de servicio educativo
Administración:	Presencial y virtual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Padres de familia de la IE N° 72 017, UGEL Azángaro - Puno
Dimensiones:	Planeación, organización, dirección y control
Confiabilidad:	Alfa de Crombach VI: 0,840 y VD: 0,953
Escala:	VI: Totalmente, Mucho, Medianamente, Poco y Muy poco. VD: Mucho mejor de lo que esperaba, Mejor de lo que esperaba, Como me lo esperaba, Peor de lo que esperaba y Mucho peor de lo que esperaba.
Niveles o rango:	VI: Eficiente (60 - 80), Regular (38 - 59) y Deficiente (16 - 37) VD: Alto (60 -80), Medio (38 - 59) y Bajo (16 - 37)
Cantidad de ítems:	32 ítems
Tiempo de aplicación:	30 a 40 minutos

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CCUNO CHOQUE, ANDRES DNI 44822754	MAESTRO/MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 15/04/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/05/2013 Fecha egreso: 30/08/2014	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CCUNO CHOQUE, ANDRES DNI 44822754	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 05/07/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CACERES VELÁSQUEZ <i>PERU</i>

6. Otros anexos:

Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión administrativa y calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro, Puno 2023						
AUTOR: Alex Wilfredo Mamani Villasante						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>General: ¿De qué manera influye la gestión administrativa en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023?</p> <p>Específicas 1. ¿De qué manera influye la planificación en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023?</p> <p>2. ¿De qué manera influye la organización en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023?</p>	<p>General: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.</p> <p>Específicas 1. Evaluar la influencia de la planificación en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.</p> <p>2. Explicar la influencia de la organización en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.</p>	<p>General: La gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.</p> <p>Específicas 1. La planificación influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.</p> <p>2. La organización influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.</p>	Variable independiente: Gestión administrativa			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
			D1: Planificación	- Misión - Visión - Objetivos - Estrategias - Matriz FODA	1; 2;3; 4;	Eficiente (60 - 80) Regular (38 - 59) Deficiente (16 - 37)
			D2: Organización	- División del trabajo - Coordinación	5; 6;7; 8	
			D3: Dirección	- Toma de decisiones - Comunicación - Motivación - Liderazgo	9; 10; 11; 12	
D4: Control	- Medición - Comparación - Hallazgo de desviaciones - Corrección - Retroalimentación y comunicación	13; 14; 15; 16				
Variable dependiente: Calidad de servicio educativo						
D1: Mejora continua	- El deseo de hacer las cosas bien	17; 18; 19; 20	Alto (60 - 80)			

<p>3. ¿De qué manera influye la dirección en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023?</p> <p>4. ¿Cómo influye el control en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023?</p>	<p>3. Verificar la influencia de la dirección en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.</p> <p>4. Determinar la influencia del control en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.</p>	<p>3. La dirección influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.</p> <p>4. El control influye significativamente en la calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023.</p>	<p>D2: Satisfacción de expectativas</p> <p>D3: Calidad estructural</p> <p>D4: Calidad en la metodología didáctica pedagógica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoras en la calidad de servicio - Grado de cumplimiento producto del servicio - Producto, servicio y atención al cliente - Ambientes adecuados y acondicionados. - Material educativo oportuno. - Proyectos educativos. - Actualización y capacitación de los docentes. - Estrategias de enseñanza innovadoras. 	<p>21; 22; 23; 24.</p> <p>25; 26; 27; 28</p> <p>29; 30; 31; 32</p>	<p>Medio (38 - 59)</p> <p>Bajo (16 - 37)</p>
--	--	---	--	--	--	--

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, causal - explicativo, transeccional</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población: Está conformado por 150 padres de familia de la IE N° 72 017 – “José Reyes Luján” de la UGEL Azángaro del departamento de Puno.</p> <p>Muestra: El subconjunto de la población según fórmula estadística fue integrado por 108 padres de familia del IE mencionado en líneas arriba.</p> <p>Muestreo Para la selección de los participantes, se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>De la VI: Gestión administrativa</p> <p>Nro. Ítems: De 01 al 16</p> <p>De la VD: Calidad de servicio educativo</p> <p>Nro. Ítems: Del 16 al 32</p>	<p>Descriptiva: Uso del programa SPSS para describir tablas y figuras.</p> <p>Inferencial: Uso del programa SPSS para contrastar las hipótesis. Prueba de hipótesis: Regresión logística ordinal</p>

PRUEBA DE NORMALIDAD

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,064	108	,200 [*]	,985	108	,245
Planeación	,096	108	,016	,961	108	,003
Organización	,086	108	,048	,977	108	,056
Dirección	,101	108	,008	,968	108	,010
Control	,091	108	,029	,977	108	,061
Calidad de servicio educativo	,074	108	,188	,986	108	,295
Mejora continua	,116	108	,001	,967	108	,008
Satisfacción de expectativas	,089	108	,033	,984	108	,231
Calidad estructural	,076	108	,147	,985	108	,251
Calidad en la metodología didáctica pedagógica	,130	108	,000	,952	108	,001

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Lima, 08 de junio de 2023

Carta P. 0470-2023-UCV-EPG-SP

Prof.
JESÚS DOMINGO GAMARRA QUISPE
Director
IE N° 72 017 - "JOSÉ REYES LUJÁN"

I.E.P. N° 72017 JOSE REYES LUJAN AZANGARO	
MEGA DE PARTES	
FECHA:	12 / 06 / 2022
EXPEDIENTE:	sin
HORA:	9.00 a.m.
FIRMA:	

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MAMANI VILLASANTE ALEX WILFREDO**; identificado(a) con DNI/CE N° 44014846 y código de matrícula N° 7002851250; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN en modalidad semipresencial del semestre 2023-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO DESDE LA PERCEPCIÓN PPF
EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA, UGEL AZÁNGARO. PUNO, 2023**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VALENCIA MOROCHO CARLOS ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública, UGEL Azángaro. Puno, 2023", cuyo autor es MAMANI VILLASANTE ALEX WILFREDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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, 07 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VALENCIA MOROCHO CARLOS ARTURO DNI: 09403133 ORCID: 0000-0003-1515-1760	Firmado electrónicamente por: CVALENCIAM el 11- 08-2023 20:52:02

Código documento Trilce: TRI - 0644966