



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad del servicio en una Institución
Educativa Pública del Callao, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Tomasto Rodriguez, Benigno Valentin (orcid.org/0000-0001-6380-6886)

ASESORES:

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino (orcid.org/0000-0003-2365-8932)

Dr. Jaramillo Ostos, Dennis Fernando (orcid.org/0000-0003-0432-7855)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por ser guía de mi camino y mi fortaleza en tantas batallas libradas para llegar a este momento.

A la memoria de mis padres por sus invaluable enseñanzas que me han permitido llegar a ser la persona que soy ahora.

A mi esposa e hijos, pilares fundamentales de este logro, por ellos es que el camino me trajo hasta aquí.

A los que partieron hacia la inmensidad y se convirtieron en mis ángeles en este trayecto, para mi sobrina.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, por ser mi centro de enseñanza a partir de la cual he ampliado mis horizontes profesionales y laborales.

A cada uno de mis docentes, por haber contribuido a mi formación, mucho más que en conceptos, sino también en experiencias de vida para enfrentar nuevos caminos.

A mis docentes de investigación por haber guiado este trabajo a su final, para quienes va mi inmensa gratitud.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad del servicio en una Institución Educativa Pública del Callao, 2023", cuyo autor es TOMASTO RODRIGUEZ BENIGNO VALENTIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO DNI: 32403439 ORCID: 0000-0003-2365-8932	Firmado electrónicamente por: AMENACHORI el 01- 08-2023 17:13:09

Código documento Trilce: TRI - 0634686





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TOMASTO RODRIGUEZ BENIGNO VALENTIN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad del servicio en una Institución Educativa Pública del Callao, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
TOMASTO RODRIGUEZ BENIGNO VALENTIN DNI: 06081947 ORCID: 0000-0001-6380-6886	Firmado electrónicamente por: TOMASTORBV el 12- 08-2023 11:11:58

Código documento Trilce: INV - 1274931

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Métodos de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS.....	48

Anexo 1. Operacionalización de variables.....	49
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.....	51
Anexo 3. Validación de los expertos.....	67
Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos.....	88
Anexo 6. Resolución de comité de ética.....	89
Anexo 7. Resolución de Concytec.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la muestra de estudio	20
Tabla 2 Relación entre gestión administrativa y calidad del servicio educativo.	23
Tabla 3 Gestión administrativa y fiabilidad del servicio educativo.	24
Tabla 4 Gestión administrativa y capacidad de réplica.	25
Tabla 5 Gestión administrativa y seguridad.	25
Tabla 6. Relación entre gestión administrativa y empatía.	26
Tabla 7. Prueba de normalidad de los datos.	27
Tabla 8. Correlación entre gestión administrativa y calidad del servicio	29
Tabla 9. Correlación entre gestión administrativa y fiabilidad	30
Tabla 10. Correlación entre gestión administrativa y capacidad de réplica	30
Tabla 11. Correlación entre gestión administrativa y seguridad	31
Tabla 12. Correlación entre gestión administrativa y la empatía	32
Tabla 13. Resultados de la validación de instrumento	62

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión directiva y la calidad del servicio educativo que existe en una institución educativa del Callao, 2023. Se trabajó con una muestra de 81 docentes de una institución educativa quienes participaron de la técnica de encuesta por medio de dos cuestionarios en escala ordinal. La investigación fue cuantitativa, con un diseño no experimental, correlacional. Los instrumentos fueron validados por medio del criterio de juicio de experto, además de que tuvieron confiabilidad de acuerdo con la prueba Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo ($\rho = 0,703$; sig. = 0,002) además de que la misma correlación se presentaba entre la gestión administrativa y las dimensiones fiabilidad, capacidad de réplica, seguridad y empatía.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, calidad educativa.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship that exists between the directive management and the quality of the educational service that exists in an educational institution in Callao, 2023. We worked with a sample of 81 teachers from an educational institution who participated in the survey technique through two ordinal scale questionnaires. The research was quantitative, with a non-experimental, correlational design. The instruments were validated by means of expert judgment criteria, in addition to having reliability according to Cronbach's Alpha test. The results showed that there is a significant relationship between administrative management and the quality of the educational service ($\rho = 0.703$; $\text{sig.} = 0.002$) in addition to the same correlation between administrative management and the dimensions reliability, replicability, security and empathy.

Keywords: Administrative management, service quality, educational quality.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente viviendo aún bajo las secuelas de la pandemia que se originó con el virus Covid19 en diferentes contextos: económicos, de salud pública, educativos, culturales, es posible reflexionar en todos los cambios que se han dado en estos niveles, pero de manera particular en la atención o servicio que brindan las instituciones educativas tras los cambios en el proceso de retorno a la presencialidad y los cambios en tendencias pedagógicas que se han derivado a lo largo de los últimos años. Para hacer frente a ello se hace necesario contar con una gestión administrativa eficiente, pero en este marco conviene analizar la medida en que los cambios en la gestión se relacionan con los niveles de percepción que se tiene sobre la calidad educativa y cómo se percibe por sus beneficiarios directos e indirectos.

A nivel mundial, la Unión Europea destaca cuán importante es que la gestión directiva debe desarrollar su trabajo con autonomía para hacer frente a los problemas de calidad educativa desarrollando ideas que se desarrollen en un marco de empoderamiento institucional (Jakavonytė & Strazdauskienė, 2023).

En el contexto internacional existen países que reflejan la problemática que atraviesa el servicio educativo y el rol que tiene la gestión administrativa. En Ecuador se ha analizado un modelo que predice el nivel de calidad que puede tener una determinada institución a partir de factores relacionadas con el tipo de operaciones, focalizando como factores fundamentales en este caso a las operaciones relacionadas con el acceso a la educación, el entorno, las actividades, instalaciones y los resultados educativos (Caisa et al., 2022). También, un estudio con instituciones educativas de Colombia, muestra que existen brechas negativas en la calidad del servicio en cuanto a los aspectos que resultan tangibles, como aquellos que no lo son, precisando capacidad de respuesta, nivel de empatía y confianza en las instituciones educativas, donde la labor del gestor poco ha podido tener efecto debido a problemas burocráticos (Arroyave & Hurtado, 2019).

En el contexto peruano, la perspectiva no es diferente por el contrario presenta características similares. En colegios de Lima la percepción de la calidad educativa sobre todo en instituciones de gestión privada no es alta, el 50,5% de estudiantes, 50,6% de docentes y 51,7% de padres perciben niveles medios o regulares

brindado en el servicio educativo (Cueto et al., 2020). Del mismo modo, un estudio realizado a nivel de UGEL Lima ha resaltado la necesidad de ver a la gestión administrativa educativa como eje central para proporcionar enseñanza de calidad y gestionar procesos (Peralta et al., 2023). En Huacho, existe una mala percepción en el 43,8% de miembros de la comunidad en cuanto al nivel de calidad, siendo los procesos pedagógicos lo que tienen una mayor incidencia (50%). Estas realidades descritas sobre el servicio educativo coinciden en que hay problemas, tanto estudiantes, padres y docentes notan la calidad de los colegios peruanos pero que a la vez muestran que la gestión administrativa poco ha podido hacer frente (Avila, 2019)

Sobre el análisis realizado en el contexto problémico de la institución educativa que se aborda en esta investigación, es posible decir que se ha identificado percepciones discrepantes entre los actores educativos principales acerca de la calidad educativa, por lo general estableciendo algunos ensayos para justificar esa respuesta, donde señalan que mucho tiene que ver el estado de la gestión administrativa de la institución. De acuerdo con el diagnóstico de las debilidades institucionales se ha detectado que la entidad no realiza un adecuado monitoreo a las sesiones de aprendizaje desarrolladas por los estudiantes, los estudiantes por lo general están presentando limitaciones en cuanto al logro de los aprendizajes, además que se han evidencia poca participación de los padres en cuanto a las responsabilidades con sus menores hijos. Esto afecta a la fiabilidad que se tiene en el servicio, limitando además su capacidad de réplica como parte del proceso que implica hacer un monitoreo de la calidad educativa.

Del mismo modo, sobre el servicio educativo se evidencia que no se puede evaluar la capacidad de respuesta, porque existen limitaciones en cuanto a la administración de los procedimientos a implementar según las diversas problemáticas. Ahora, la gestión administrativa de la institución educativa ha procurado desarrollar los procesos técnicos pedagógicos para garantizar el cumplimiento de las obligaciones funcionales que demanda la respectivas Unidades de Gestión Educativa Local, sin embargo, estos procesos no siempre están encaminados a la búsqueda de atender problemas efectivos que atañen a la institución. Al explorar las causas, se tiene focalizado débiles mecanismos para planteamiento de propuestas de mejora, no existiendo en los integrantes de la

comunidad educativa, la necesidad de buscar la excelencia académica. Todo esto en un marco de que, si bien en la gestión se han canalizado de buena forma la inversión del estado en la mejora de infraestructura, aún no se potencializa aspectos esenciales como el capital humano, que requiere estar en constante cambio.

A partir de esta exposición de la realidad se ha formulado la siguiente interrogante de investigación general: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo que brinda una institución educativa pública del Callao, 2023? Del mismo modo, las interrogantes específicas se establecieron para conocer ¿qué relación existe entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad, dimensión capacidad de réplica, dimensión seguridad y la dimensión empatía?

En el marco de poder establecer una justificación en el aspecto teórico, se ha intentado contribuir al conocimiento sobre el servicio que dan las instituciones educativas, partiendo de los factores que se asocian con la percepción de la calidad, los cuales son poco exploradas o relacionadas de manera superficial.

En cuanto a la justificación práctica, se busca contribuir en la comprensión del problema de la calidad en las instituciones educativa y el estudio de los factores asociados, con los cuales se espera formular propuestas para el re direccionamiento de las instituciones educativas en búsqueda de mejorar el servicio que ofrecen y contribuir de este modo al desarrollo de una mejor sociedad.

En el aspecto metodológico, la investigación se justificó puesto que se aplicó principios del enfoque cuantitativo y de investigaciones correlacionales, los cuales podrán ser replicados en futuras investigaciones que analicen la gestión directiva y la calidad del servicio. El objetivo general fue planteado a partir de poder: Determinar la relación que hay entre la gestión directiva y la calidad del servicio educativo en una institución educativa del Callao, 2023. Los objetivos específicos fueron: determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y las dimensiones fiabilidad, capacidad de réplica, seguridad y empatía.

En la investigación se partió con la hipótesis general de que: Existe relación significativa entre la gestión directiva y la calidad del servicio educativo. Las hipótesis específicas sugeridas en la investigación se formularon en términos de

afirmar que existe conexión elocuente entre la gestión directiva y las dimensiones fiabilidad, capacidad de réplica, seguridad y empatía.

II. MARCO TEÓRICO

Como primera parte de este marco teórico se hará la presentación de los antecedentes referidos a la gestión directiva y la gestión de la calidad en las entidades educativas provenientes de tesis de maestría o doctorado además de artículos publicados en revistas indexadas en Scopus, Ebsco, Concytec entre otras bases de datos importantes.

En lo que corresponde al contexto nacional, Ajalcriña (2022) desarrolló una investigación en una institución educativa de la UGEL Lima donde se trazó como objetivo conocer cómo es que la gestión administrativa se encontraba relacionada con la calidad educativa. En los resultados se aprecia que en los docentes se percibe un nivel alto de gestión administrativa y existe una alta percepción de la calidad en su institución. Además, se verificó que la relación era significativa a partir de la calidad educativa y de la gestión administrativa. También se concluye indicando que la calidad en las instituciones educativas está asociada fuertemente con el valor que tenga la gestión administrativa, el mismo que puede incidir en el nivel equidad, relevancia, pertinencia y eficacia que se presenta en la institución.

El trabajo de Corcuera (2022) se enfocó en determinar el nivel en que estaban relacionados tanto la gestión administrativa y la calidad derivada de los servicios que se daban en una entidad educativa. Los resultados muestran una tendencia positiva para considerar que la gestión administrativa es eficiente en su mayoría, teniendo una alta calidad educativa. Con estos resultados se concluyó en que la calidad de esta entidad educativa estaba asociada de manera moderada con los resultados que se pueden evidenciar en la gestión administrativa que se aplica a la entidad educativa.

La tesis de Mendoza (2022) también se enfocó en una institución educativa donde determinó cómo se encontraban relacionados la gestión y la calidad, percibida por los directivos y docentes en una institución de Trujillo. Este autor concluye en una alta relación entre las variaciones existentes en los resultados de la gestión educativa, con variaciones en el mismo sentido de la calidad educativa. Con ello ambas variables se relacionan significativamente.

Además Camacho (2022) también sobre una institución educativa que estaba localizada en Lima, se centró en la relación derivada de las competencias digitales docentes con los niveles de la calidad. En este caso los resultados de la institución mostraron que la calidad se percibía en niveles buenos para los entrevistados. En esta forma, la correlación encontrada entre las variables era positiva pero moderada además de ser significativa. Se concluyó a nivel de servicio educativo que la calidad estaba relacionada con las capacidades digitales de los docentes, en este caso la asociación era positiva.

También en la tesis presentada por Morales (2022) abordada a nivel de instituciones educativas, propuso determinar cómo es que relacionaba el nivel de la calidad con el grado de satisfacción estudiantil que presentaban en secundaria. De los resultados obtenidos en el análisis de correlación se encontró que no había relación importante entre lo que era la impresión de la calidad a nivel de servicio, con la satisfacción de los estudiantes, situación similar que se encontró en las dimensiones: infraestructura, servicio administrativo e involucramiento del usuario. Se concluye ausencia de relación, por lo cual no se pueden asociar estadísticamente en un modelo de factores que expliquen la satisfacción, partiendo de las mejoras que se llevan a cabo para la calidad del servicio educativo.

Rodríguez (2020) como parte del trabajo en su tesis doctoral desarrollado a nivel de instituciones educativas, trazó como objetivo medir cómo influenciaba la capacitación profesional y también la gestión efectuada por los directivos en el resultado de la medición de la mejora de la calidad en una UGEL situada en Lima. Se obtuvo, de acuerdo con el coeficiente de Nagerkelke que un 53% de las puntuaciones provenientes de la mejora de la calidad, son influenciadas por la capacitación profesional y el tipo de gestión directiva. Un resultado importante en el trabajo de esta investigación es que la capacitación profesional está influenciada a partir de la gestión del recurso humano. Con ello se mantiene el supuesto de que, al mejorar la capacitación profesional, existe un mejor rendimiento del recurso humano que incide directamente en la calidad.

En el contexto internacional se tiene el reporte de tesis de Lino (2022) quien diseñó un sistema de control en el cual se pretendía optimizar la gestión administrativa de una institución perteneciente al Ecuador. El modelo de regresión que se obtuvo permitió concluir que una baja gestión administrativa está explicada

a partir del sistema de control con el que la institución educativa recoge la información de entrada y también con la forma del procesamiento de la misma.

Asimismo, en un trabajo realizado por Asencio (2022) con docentes del Milagro – Ecuador, propuso medir desde el plano educativo la relación que tenían la calidad con el desempeño docente. Aquí es importante precisar que los resultados han dado cuenta que el nivel de correlación era moderado entre ambas variables, encontrándose. Con ello se concluye que un mayor nivel de calidad educativa puede asociarse con un mejor desempeño de los docentes.

De acuerdo con el trabajo desarrollado por García (2021), a nivel de instituciones educativas se midió la influencia del desarrollo de los aprendizajes medidos en los estudiantes con el nivel de calidad registrado en una Unidad Educativa de Ecuador. Los resultados principales describieron que mayoritariamente los encuestados consideraba que siempre se brindaba un servicio educativo con un estándar elevado de calidad, en la misma medida se obtuvo que los estudiantes sí lograban aprendizajes. Por otra parte, se concluyó que la calidad del servicio está asociada moderadamente con el desarrollo de aprendizajes que tienen los estudiantes. Esto permite tener en consideración que el perfeccionamiento de la calidad educativa tiene asociación directa con un mejor desarrollo en las competencias de los escolares.

En esta parte se analizan las principales definiciones obtenidas de la revisión sobre el estado de la gestión administrativa, así como de los estudios realizados en cuanto a la calidad educativa.

Al analizar la gestión administrativa en su fundamento teórico es preciso revisar la teoría de la Administración Científica que ha desarrollado Winslow (1911) donde caracteriza a la gestión administrativa como la aplicación de principios científicos y métodos para mejorar la eficiencia, así como el nivel de la productividad en el trabajo. Su enfoque estaba dirigido principalmente a la industria y buscaba eliminar el desperdicio de tiempo de recursos, así como optimizar los procesos de producción. En la misma línea se cita la posición teórica Gilbreth & Gilbreth (1917) señalaron la importancia de del estudio detallado y científico de los movimientos y operaciones realizadas por los trabajadores para poder reconocer la forma en que se establece mejorar la eficiencia.

Asimismo, no se puede ignorar que Fayol (1916) desarrolló también la teoría de la administración donde desarrollo el concepto de la gestión administrativa, señalando que la administración era función esencial en todas las organizaciones y que debía ser estudiada y aplicada de manera sistemática. Su enfoque se centraba en identificar los principios y funciones fundamentales de la administración que podrían aplicar en cualquier tipo de empresa. En el mismo sentido Barnard (1938) sostiene que la gestión administrativa puede resumirse en que la autoridad es el elemento fundamental en la gestión administrativa. La autoridad legítima es aquella que es aceptada y reconocida por los subordinados, lo que significa que los empleados deben estar alcanzados a obedecer las órdenes de sus superiores.

Sobre la gestión administrativa, para Saavedra & Delgado (2020) radica en los procesos de planificación, direccionamiento control eficaz de las tareas que se realizan en una organización basándose en políticas claras de trabajo. A partir de la definición anterior se observa que la gestión administrativa es considerada fundamental para establecer la rutina de trabajo, así como la planificación y gestión del tiempo y actividades de la organización.

También se tiene la definición de Arnoletto (2014, citado por Anchelia et al., 2021) quienes definen la gestión administrativa como el grupo de procesos y actividades establecidos a nivel directivo donde se movilizan los recursos de la organización: materiales, humanos, otros. Con la definición anterior se tiene que es fundamental que toda gestión administrativa sea concebida de un proceso jerárquico, pero que también sea socializada a fin de establecer condiciones operativas para la organización.

Soledispa et ál. (2022) presenta conceptualmente a la gestión administrativa a partir de un conjunto de acciones que parten de una planificación y cuya finalidad es obtener la mejora, a partir de un uso razonable de los recursos disponibles en toda organización. Del mismo modo el autor Münch (2017), presenta un análisis histórico del desarrollo de la gestión administrativa, cuando se analiza que su génesis se ubica como un instrumento que utilizaba por medio de la puesta en común de esfuerzos realizados por los miembros de una misma entidad. Así, la gestión administrativa viene ubicándose como un elemento que coadyuva a la transformación y desarrollo de los seres humanos, organizaciones, proveyendo de

capacidades para poder lograr un mejor rendimiento de cada recurso con los cuales una empresa u organización pueda obtener réditos o ventajas competitivas.

Si se analiza el trabajo realizado por Chiavenato (2017) es posible ubicar a la gestión administrativa como una agrupación de labores o acciones que son realizadas con el gran objetivo de aunar esfuerzos en los miembros de una empresa con el propósito de lograr alcanzar los objetivos estratégicos planteados. Del mismo modo se precisa la importancia que tiene cada colaborador para poder de manifiesto el conjunto de habilidades como parte de la planificación, organización y dirección de las empresas. También se considera que la gestión financiera es una capacidad para poder establecer metas las cuales deberán ser concretadas por medio de acciones formales asignadas a cada uno de los colaboradores tomando como punto de partida el lugar donde se ubican además del contexto sobre el cual se desarrollan los resultados favorables.

También la gestión administrativa puede ser entendida como una ciencia vinculada a un conjunto de fases fundamentales de proceso administrativo como son la planificación además de una organización, además de la dirección, control sobre los recursos con los que las personas pueden tener acceso a una opción de cambio y de mejorar la comunidad en la que se opera. De una forma concreta la gestión administrativa se involucra con una integración global de todos los recursos sobre los que se hace una necesidad de establecer la dirección de toda organización.

Los alcances de la gestión administrativa tienen amplias repercusiones en diferentes contextos de las instituciones o empresas. Para Saavedra y Delgado, (2020b), es la gestión administrativa, uno de los responsables directos en el nivel de respuesta que producen los usuarios de una determinada institución, de ahí que se le atribuye cierto carácter de significatividad con alto nivel de incidencia en el establecimiento de los patrones de trabajo, responsables también del diseño de las estrategias además de que el tiempo sea manejado de forma eficaz. Estos autores sostienen un aspecto que es necesario recalcar, el éxito empresarial está vinculado de manera directa con la gestión administrativa y con ello, la habilidad para lograr la integración de los colaboradores para alcanzar las metas en su conjunto, esta integración resulta fundamental al momento de ampliar la competitividad como cultura dentro de la organización.

Las ventajas de lograr implementar una buena gestión administrativa es que tienen incidencia directa en la productividad, así como en el cálculo de costos, intentando buscar el uso óptimo de los recursos alcanzando las metas establecidas y el desarrollo personal de todos los colaboradores que forman parte en este caso de una institución, entre las que fácilmente puede ubicarse a la escuela (Rodríguez & Peñafiel, 2022).

Según, Münch (2017), la gestión administrativa en toda institución educativa está conformada por pilares especiales como son: la planificación, además de la organización, integración y finalmente también con el control. Cada una de estas dimensiones estarán desarrolladas en los siguientes párrafos.

La primera dimensión es la planeación, Münch (2017), sostiene que es el pilar en todo proceso administrativo donde se ordenan y circunscriben un conjunto de tareas que van a permitir afianzar a la empresa. Gonzáles (2020), sostiene que es una función que tiene claro su panorama de interacción, vinculada directamente sobre el manejo de recursos, además del diseño de tareas con las que se desarrollarán actividades. Con ello también se complementa lo que propone Hurtado (2008), quien además el cual asigna a la planificación una oportunidad de realizar proyecciones al futuro y tomando rédito de ellos.

La segunda dimensión es la organización y para definirla se debe considerar que toda estructura social combina un conjunto de personas los cuales se reúnen con la finalidad de alcanzar metas y lineamientos individuales, donde las organizaciones se definen de forma piramidal donde los integrantes con obligaciones distribuidas de forma eficaz (Münch, 2018). También Banquero (1999), sostiene que las organizaciones funcionan como sistemas que permiten la realización de tareas entre los integrantes del equipo, el principio de trabajo es la cooperación y se solventa en la disposición de sus integrantes para poder alcanzar un objetivo común. Finalmente se puede decir que las organizaciones tienen que tener presente el conocimiento de la realidad, además de desarrollar la empatía entre miembros con el único propósito de obtener un resultado beneficioso.

La dirección es la tercera dimensión y Münch (2017), sostiene que la dirección es una de las áreas centrales en todo proceso de administración, puesto que requiere del análisis de las componentes que van a ser parte de la consecución de metas a nivel organizativo.

Hablar de dirección es tomar en cuenta uno de los pilares de la gestión administrativa, pues a través de ella se debe pilotar, organizar, dar soporte y robustecimiento a las habilidades de los miembros o trabajadores, esto con el fin de que se comprometan a fin de arribar a objetivos estratégicos de la empresa (Jones y George, 2010).

También Alvarado (2022), sostiene que la direccionalidad es una función administrativa que también interactúa con las personas, donde el gestor es el principal responsable de influir y orientar para que los integrantes en una empresa puedan lograr sus metas establecidas dentro de las funciones de la organización. También se destaca que los directores de las empresas necesitan interactuar con los demás miembros por medio de las aplicaciones de principios rectores de la administración de los colaboradores.

La cuarta dimensión es el control, y Münch (2017), afirma que el control es una actividad concurrente que tiene como misión identificar y corregir procesos que se escapen fuera del diseño para el cual habían sido implementados.

Para Koontz y Weihrich (2013), el control es parte medular de todo proceso de la gestión administrativa, puesto que esta dimensión actúa como supervisor del las tareas de la empresa con el fin de asegurar que los procesos se están realizando de acuerdo con lo planificado, la finalidad es identificar posibles nudos críticos que puedan ocasionar una desviación de los fines establecidos.

También la idea de Werther (1992) sostiene que el control actúa como un procedimiento responsable de garantizar que se cumplan las metas y políticas de la empresa, verificando además que se cumple un buen uso de recursos de la organización, esto implica verificar al potencial humano, recurso económico además de los bienes materiales. Aquí en esta dimensión el directivo tiene una función especial puesto que es quien debe garantizar si se están cumpliendo o no las funciones de cada miembro además de los procesos mismos.

Por otra parte, la calidad de los servicios educativos es reconocida por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, en siglas simples UNESCO, donde se afirma su importancia en la educación como derecho fundamental de todo ser humano.(Rozak et al., 2022)

También a la calidad del servicio puede considerársele como una meta de las organizaciones y pasa por los diferentes momentos relacionados con la

administración, en ese sentido citamos las posiciones teóricas del concepto de calidad de servicio, según la posición teórica, Berry, Parasumaran & Zeithmal (1990) definen a la calidad de servicio a partir de una diferencia establecida entre las respectivas del cliente y sus percepciones del servicio recibido. Es decir, la calidad del servicio se determina por comparación entre el valor atribuido por el cliente al servicio recibido y el valor esperado del mismo. En el mismo sentido, Mora (2011) señala que la calidad de servicio implica varios aspectos importantes que influyen en la percepción del cliente.

También según la posición teórica de Gronroos (2007) señala que el concepto de calidad en cuanto al servicio está referido a la medida en que un servicio cumple o supera expectativas, así como necesidades de los clientes. La calidad de servicio se basa en experiencias del cliente durante la interacción con una empresa. En el mismo sentido, Garcés (2014) respecto de la calidad en el servicio, es una forma de enfoque direccionado hacia el cliente que además toma como al cliente y se basa en la experiencia percibida por el cliente durante la interacción con la organización que proporciona el servicio.

Para aproximarse a dar una definición conceptual respecto a lo que es calidad del servicio educativo, Domínguez (2006) lo considera como una facultad propia de los organismos empresariales que permite desarrollar el trabajo de una forma sensata además de que éste también sea confiable y sostenible en un periodo de tiempo.

Por otra parte, para Astete (2018) tipifica esta variable a partir de la satisfacción del cliente, lo que significa superar sus expectativas y percepciones, y de igual forma, Camacho (2022) se refiere a la excelencia en el servicio como la gestión total de la calidad. Por otra parte, como resultado es la competencia del individuo después de la educación y la calidad del proceso educativo. en sí mismo es una combinación de características y condiciones del proceso educativo que contribuyen a la obtención de un resultado educativo de alta calidad (Al-Ababneh & Alrhaimi, 2020)

En lo que corresponde a Bazalar (2021) concluyó que la calidad significa satisfacer las necesidades de los estudiantes, cumplir con sus requisitos según los estándares, además de que también implique la satisfacción las necesidades de los padres de los estudiantes pues realizan esfuerzos por brindar una adecuada

educación. Del mismo modo al hablar de calidad en educación también consiste en dotar a los estudiantes de oportunidades por medio de recursos, buen ambiente y alta atención de los docentes de acuerdo a sus habilidades y capacidades y en definitiva a triunfar en todos los aspectos. La comunidad se vuelve un elemento muy importante para perfeccionar la calidad en cada uno de los servicios educativos dentro de las escuelas, ayudando a disminuir obstáculos y diversos problemas con una cooperación óptima (Zulaiha et al., 2020).

Además, la calidad se da según el principio filosófico de la calidad absoluta. Sus aspectos básicos son: disponibilidad orientada al cliente, óptica de procesos, mejora continua y relaciones mutuamente beneficiosas entre todas las partes de la institución, que aseguren la calidad y conduzcan a una actividad suficiente y un funcionamiento adecuado. (Uscachi, 2022). Uno de los estándares más importantes de la calidad es la eficiencia de los sistemas administrativos en el régimen educativo. (O'Leary & Savage, 2020).

También la UNICEF (2018), que se le reconoce por ser una entidad influyente en temas educativos, ha aportado a definir la calidad educativa para enfocarla como la medición en el nivel que tienen los alumnos en cuanto llegan al plantel a partir de sus creencias, deficiencias, malos hábitos, y miedos. Por lo general, el fondo negativo también se relaciona con la enseñanza que la unidad educativa implementa para la mejora o transformación hacia una realidad de mejoramiento (Alava & Alvarado, 2020).

La calidad del servicio como concepto ha entrado en una dinámica de cambio que ha experimentado una importante investigación en los círculos educativos nacionales e internacionales y se utiliza para mejorar los servicios desde perspectivas objetivas y subjetivas como resultado de interacciones o encuentros entre el servicio y el cliente (Mory, 2021).

Husain et al., (2022) refiere que la calidad de los servicios se determina por el nivel de servicios que brindan las instituciones educativas, pero en este sentido es difícil de definir porque cada institución tiene un carácter único y por lo tanto los servicios que brindan también serán diferentes. El contexto se refiere a los factores sociales que inciden en el funcionamiento y cumplimiento de los sistemas educativos. Las inversiones y los recursos están relacionados con las actividades de escuelas y clases (estudiantes, maestros, directores y escuelas), incluidos los

recursos financieros para actividades sistemáticas. En cuanto al proceso escolar, las visitas y cuadros de los estudiantes han tenido en cuenta la gestión escolar, las actividades y la organización de las escuelas (Montero et al, (2020)

La evaluación de la calidad educativa se ha convertido en un concepto del cual se habla mucho debido a su importancia en el área económica, social y cultural (Aboubakr & Bayoumy, 2022) y la necesidad de evaluar la calidad de los servicios educativos es de interés de la sociedad y del estado para garantizar que las personas adquieran las habilidades importantes y necesarias para mantener la calidad del trabajo en un cierto nivel (Vinogradova et al., 2021).

Otro enfoque para definir lo que es calidad en el servicio educativo se ha establecido a partir de la cantidad de metas que se pueden alcanzar en un determinado proceso. Tangpong et al. (2023) han comparado en la calidad de los servicios educativos con la excelencia, mientras que (Cruz et al., 2021) la definen como el nivel de desacuerdo entre el servicio experimentado y lo que se espera el usuario o como la excelencia de un servicio o como la excelencia del servicio brindado. Las calidades de los servicios educativos se ven afectados por los cambios en ciencia, tecnología y economía.

La calidad de la educación los servicios a veces pueden convertirse involuntariamente en menos calidad debido a varios factores, como la falta de desarrollo de habilidades o falta de estímulo para tener una educación superior para el personal académico, especialmente en el ámbito financiero y sector de la administración general que apoya principalmente al personal en proceso de prestación de servicios en una institución (Huliatunisa et al., 2021)

El estudio de Cronin y Taylor 1992 citado por Hai, (2022), muestran que la escala basada únicamente en los resultados del desempeño del servicio explica bien la calidad del servicio y contribuye al incremento socioeconómico de los países

Un análisis de las dimensiones para lo que se define como calidad en el servicio educativo está dado por los autores Zeithaml et ál. (2004), quienes consideraron como a la fiabilidad, capacidad de réplica y seguridad además de la empatía.

Conceptualmente para la investigación se ha asumido que la calidad del servicio está constituida por el modo en que las instituciones educativas logran dar

cobertura en sus servicios a partir de niveles óptimos, centrándose en el desarrollo humano como eje fundamental y de las sociedades, las mismas que se perennizan por medio de una cultura de la calidad (Zhang et al., 2016).

El modelo seleccionado para sustentar las dimensiones de calidad del servicio parte de la propuesta de Zhang et ál. (2016) quienes señalan que es un estado donde el servicio educativo cumple con las dimensiones fiabilidad, capacidad de réplica, seguridad y empatía expresada por el servicio educativo de una institución.

La primera dimensión Fiabilidad, se considera como una capacidad que tiene la institución educativa para brindar un servicio, además de hacer que éste sea confiable, de forma segura (Areche, 2013). Es preciso tener en cuenta que la fiabilidad contiene algunos parámetros específicos o reflejos axiológicos del comportamiento institucional, ello incluye la puntualidad, además de las características que permiten que un usuario pueda detectar los conocimientos y capacidades con que cuenta la institución para obtener un servicio, así la fiabilidad se restringe a aquella condición en que una institución brinda un correcto servicio desde el primer instante.

Para el autor Miguel (2004), en una institución educativa, la fiabilidad se logra cuando no solamente se ofrece sino que logra un alto nivel de servicio en los procesos de enseñanza y aprendizaje, brinda también el servicio correcto en todas sus dimensiones, mantiene la coherencia con lo que se ofreció, haciendo que se mantengan los compromisos y se respeten, además de que si se algún servicio no se presta con seguridad, éste se corrige admitiendo sus errores, haciendo lo que resulte necesario para poder satisfacer las demandas o necesidades de los usuarios.

La segunda dimensión, capacidad de respuesta, para Demuner et ál. (2020) señalan que la capacidad de respuesta en el contexto de la calidad del servicio se refiere a la habilidad y disposición de una empresa u organización para satisfacer rápidamente las necesidades y requerimientos de los clientes. Se trata de cómo una empresa responde a las solicitudes, preguntas, quejas o cualquier otra interacción con los clientes de manera oportuna y efectiva.

Del mismo modo el autor Miranda et ál (2021) señalan que la capacidad de respuesta está estrechamente relacionada con aspectos como la atención al cliente, la rapidez en la resolución de problemas, la disponibilidad de información

relevante y la agilidad en la prestación de servicios. Las empresas que logran desarrollar una buena capacidad de respuesta suelen generar confianza y lealtad en sus clientes

La tercera dimensión seguridad, el autor Miguel (2004), sostiene que la seguridad está comprendida por la elaboración, ejecución y evaluación de los planes operativos para garantizar la seguridad física y financiera de las instituciones educativas. Para ello, es que tomó en cuenta la seguridad en las transacciones financieras que realizan los usuarios, promoviendo la confidencialidad de las mismas, también en cuanto al cuidado de las áreas, la dimensión refiere que se trata de velar porque los usuarios no se vean afectados por la presencia de equipos, pisos, escaleras eléctricas.

De acuerdo con Berrospi (2019), la seguridad es una percepción que tienen los usuarios al momento de estar dentro de las instalaciones de la institución educativa, esperando que se den las condiciones de un trato amable además de que exista respeto a sus derechos, valoración de la privacidad al momento en que agentes externos requieran del servicio y puedan efectuar sus trámites de una manera segura.

Para la cuarta dimensión, empatía, el autor Berrospi (2012), nos relata que esta dimensión constituye una capacidad a través del cual una persona, en este caso una institución puede ponerse en el lugar del usuario, conociendo y comprendiendo sus necesidades, lo cual conlleva a reflejarse en acciones de respeto, amabilidad sobre todo al momento de resolver situaciones de descontento o insatisfacción con los servicios, ello tiene un especial impacto en el desarrollo de la sociedad.

Para Miguel (2004), esta dimensión incluye que una persona sea capaz de comprender lo que piensa y sienten las demás personas, con ello al lograr ponerse u ocupar el lugar del otro que atraviesa una situación difícil, hace que las vivencias compartidas tengan un alto impacto y proyección hacia la comunidad, con ello se infiere que no son la cantidad de veces en que se ponen en lugar de las instituciones sino que se ubique en la capacidad para asumir como propias las necesidades y reclamos que los usuarios realizan.

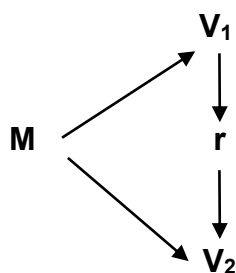
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En cuanto a describir el tipo de investigación que se desarrolló y de acuerdo con su naturaleza es una investigación cuantitativa. De acuerdo con Cabrero y Martínez (2022), la investigación cuantitativa es aquella que se centra en recoger datos de variables cuya naturaleza es cuantitativa y se puede obtener por medio de una medición o recuento. De este modo en la investigación, la gestión administrativa tanto como la calidad del servicio de las instituciones educativas será recogida a través de encuestas que se basan en información numérica.

De acuerdo con el diseño de estudio según Mejía (2017) es una investigación no experimental donde se buscó una relación estadística entre las mediciones de dos variables, sin considerar una variable externa o interviniente, la investigación es transversal, dado que se aplicó la medición de cada variable de investigación en un momento único.

En cuanto al diseño de investigación seleccionado fue de tipo correlacional y cuya representación se muestra en el siguiente esquema



Dónde:

- M : Tamaño de la muestra conformada por 81 miembros de una institución educativa de Callao
- V₁ : Representa la medición de la gestión administrativa.
- V₂ : Representa la medición de la calidad del servicio.
- r : Representa la medición del grado de relación entre variables.

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual de gestión administrativa.

La gestión administrativa Definida como el conjunto de acciones debidamente planificadas para mejorar el uso de todo tipo de recursos que tiene una organización (Münch, 2017).

Definición operacional

La gestión administrativa opera a partir del conjunto de acciones para la planificación, organización, dirección y control de una institución educativa, expresada por medio de una encuesta en escala ordinal, las cuales se tomado como dimensiones para medir la variable.

Definición conceptual de calidad del servicio educativo

Es el modo en que las instituciones educativas dan cobertura con el servicio en niveles óptimos, tomando como eje central el desarrollo del ser humano y de las sociedades, perennizadas a través de una cultura de calidad (Zhang et al., 2016).

Definición operacional

La variable calidad del servicio educativo opera a través de sus cuatro dimensiones fiabilidad, capacidad de réplica, seguridad y empatía expresada por el servicio educativo de una institución, por lo que se ha tomado como dimensiones para medir la variable.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para escoger el tamaño de la población se asumió a la totalidad de colaboradores de la institución educativa que realizan sus actividades durante el año 2023. En este caso el tamaño de la población fue de 101 colaboradores de acuerdo a los informes que se obtuvieron de la propia institución educativa.

La muestra fue determinada por el tipo no probabilístico el cual, así se tomó a un grupo de 81 miembros de la Institución Educativa del Callao, quienes tienen función docente, así como aquellos que forman parte de la gestión administrativa.

Tabla 1.

Distribución de la muestra de estudio

Muestra	Nivel de enseñanza			Administrativos	Total
	Inicial	Primaria	Secundaria		
Institución Educativa del Callao	4	12	47	18	81

En este caso el muestreo que se ha utilizado es el denominado muestreo por conveniencia, el cual resulta más idóneo de aplicar pues siendo éste el grupo en el cual se observó con mayor incidencia la problemática de la comunicación asertiva.

Con respecto al estudio no probabilístico según Yin, R. (2021) donde refiere el muestreo probabilístico es un método de selección de muestra utilizado en investigaciones científicas y encuestas. En este enfoque, cada elemento de la población objetivo tiene una probabilidad conocida y no nula de ser seleccionado para formar parte de la muestra. Esto significa que cada unidad de la población tiene una oportunidad igual o conocida de ser incluida en la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue utilizada como técnica para el recojo de información sobre la gestión administrativa así como para la variable la calidad del servicio educativo. La encuesta es una técnica rápida y muy eficaz para recoger información que trabaja con cuestionarios estandarizados y permite indagar sobre diferentes hechos, creencias, acciones, hábitos, prejuicios y otros aspectos de índole social o cultural (Katz et al., 2019).

Los instrumentos que fueron parte de la aplicación de la encuesta son: Cuestionario de la gestión directiva y un cuestionario de la percepción de la calidad del servicio educativo, elaborada ad hoc para la investigación (Ver Anexo 2).

De la validez, los instrumentos fueron sometidos al análisis de la validez de la consistencia interna de los ítems. Para ello aplicó el criterio de validez de contenido el cual se aplicó a través de la evaluación de un grupo de expertos referidos al tema de la gestión administrativa y la calidad del sector educativo.

Luego de la revisión de tres expertos en el área de gestión administrativa y con experiencia también certificada en el conocimiento de los modelos de calidad educativa, se procedió a sistematizar las fichas de validación (Anexo 4), encontrándose que los expertos daban las siguientes opiniones.

En cuanto al criterio de confiabilidad, esta prueba se realizó por medio de la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach. Se aplicó como elemento decisor que si un valor de la confiabilidad resulta mayor a 0.7, con lo cual el instrumento se considerará confiable.

Se realizó la aplicación de un piloto de prueba a un grupo de 15 docentes, a quienes se les aplicaron los cuestionarios diseñados para medir la variable gestión administrativa, así como la calidad del servicio educativo, obteniéndose en el caso del cuestionario para la gestión administrativa un valor de alfa de Cronbach igual a 0,959 el cual indica un alto nivel de confiabilidad en la utilización de este cuestionario. Del mismo modo para el cuestionario sobre la calidad del servicio educativo, el valor alfa de Cronbach calculado fue de 0,939 con el que se obtiene el mismo nivel de confiabilidad, siendo esto suficiente para poder aplicar la réplica de este cuestionario en la muestra seleccionada para la investigación.

3.5. Procedimientos

Tomando en cuenta la metodología utilizada para la aplicación de los instrumentos de investigación, primero se solicitó el permiso correspondiente a la institución educativa por medio de la carta de presentación emitida facilitada de acuerdo con el formato de la universidad.

Luego se procedió a socializar con cada unidad de análisis, los instrumentos y la carta de consentimiento informado con la finalidad de expresar su conformidad respecto al trabajo que se realizará.

Los cuestionarios fueron aplicados de manera presencial por el investigador, en un periodo único por medio de impresiones físicas de los instrumentos los cuales serán resueltos en un tiempo de 10 a 15 minutos.

Luego con cada uno de los resultados se procederá a consolidar y sistematizar en una base de datos por medio del programa SPSS en su versión 26.

3.6. Métodos de análisis de datos

En este caso, para definir los métodos a utilizar que formaban parte de la investigación se recurrió a los métodos de la estadística descriptiva e inferencial. En primera instancia y de acuerdo con los objetivos de la investigación se procedió a la realización de la baremación, dividiendo los resultados obtenidos de las variables en función a rangos preestablecidos en los instrumentos de investigación. Con base en ello se elaboró tablas cruzadas de las variables, donde se intentaba establecer una primera tendencia de los datos y así con ello se dará cumplimiento a los objetivos de la investigación.

En lo que se refiere al proceso de contrastación de la hipótesis, en primera instancia se aplicó el respectivo análisis de normalidad en donde se estableció que los datos no tenían una distribución normal. Así se complementó la estadística inferencial a través de la prueba de correlación Rho de Spearman, esto dado que las variables provienen de una medición en escala ordinal. La base de datos será procesada por medio del software SPSS versión 26. Para ello se dispondrá de la información en una vista de variables y otra de datos.

El valor de significancia establecido en la prueba de contrastación de hipótesis es igual a 5% (o su valor numérico 0,05).

3.7. Aspectos éticos

Por el procedimiento de recojo de información no se hizo necesario la intervención con alguna sustancia que pueda afectar la salud de los participantes, se considera de riesgo mínimo, con lo cual se mantenía la integridad física de la muestra de investigación.

Por otra parte, se aplicó el principio de confidencialidad para los participantes, de quienes en la investigación serán codificados, con lo cual se espera que su participación sea lo más objetiva posible.

Se llevó acabo el uso de protocolos, para la redacción el uso del APA, respeto a derecho de autor con citas y referencias, uso de medios para el anti plagio.

IV. RESULTADOS

La organización de los resultados de la investigación se ha realizado partiendo de la consideración del análisis descriptivo e inferencial y en correspondencia con los objetivos trazados en la investigación.

Análisis descriptivo de las variables

En el objetivo general se propuso determinar la relación que existe entre la gestión directiva y la calidad del servicio educativo en una institución educativa del Callao, 2023. Luego de la aplicación del recojo de información se han sistematizado los resultados en la siguiente tabla.

Tabla 2

Relación entre gestión administrativa y calidad del servicio educativo.

	Gestión administrativa	Calidad del servicio educativo			Total
		Baja	Medio	Alta	
Eficiente	N	16	3	4	23
	%	19,8%	3,7%	4,9%	28,4%
Moderada	N	0	7	2	9
	%	0,0%	8,6%	2,5%	11,1%
Deficiente	N	28	8	13	49
	%	34,6%	9,9%	16,0%	60,5%
Total	N	44	18	19	81
	%	54,3%	22,2%	23,5%	100%

De acuerdo con los resultados de la tabla 2, el 54,3% de los docentes consideran que la calidad del servicio educativo es baja, lo cual denota una percepción de que los indicadores son mayoritariamente negativos, evidenciado así problemas relacionados con las dimensiones analizadas de la calidad educativa. Del mismo modo el 60,5% de los docentes consideran deficiente los procesos implementados en la gestión administrativa. Ahora del cruce de las variables, se tiene que 34,6% de docentes que consideran deficiente la gestión administrativa, también es baja, expresándose de este modo una relación directa entre ambas variables.

Se muestra la asociación de los porcentajes de ambas variables tomando en cuenta los niveles establecidos. Así se tiene que en la sección de docentes que perciben una deficiente gestión administrativa, el mayor porcentaje considera que la calidad del servicio en la institución educativa es baja. Ubicándose en el otro extremo de la gráfica, de aquellos docentes con una percepción de que la gestión administrativa es eficiente para alcanzar los logros u objetivos de la institución educativa, el mayor porcentaje considera como baja la calidad del servicio educativo.

También se estableció en el primer objetivo específico determinar cómo se encontraba relacionada la gestión administrativa con el nivel de fiabilidad que tienen las instituciones educativas. Los resultados que se obtuvieron se presentan en la siguiente tabla cruzada.

Tabla 3
Gestión administrativa y fiabilidad del servicio educativo.

Gestión administrativa		Fiabilidad del servicio educativo			
		Baja	Medio	Alta	Total
Eficiente	N	8	5	10	23
	%	9,9%	6,2%	12,3%	28,4%
Moderada	N	6	2	1	9
	%	7,4%	2,5%	1,2%	11,1%
Deficiente	N	28	6	15	49
	%	34,6%	7,4%	18,5%	60,5%
Total	N	42	13	26	81
	%	51,9%	16,0%	32,1%	100,0%

Del mismo, de acuerdo a la tabla 3, cuando se procesó la información correspondiente al cruce de la gestión administrativa con la fiabilidad del servicio educativo se pudo encontrar que solo el 12,3% de docentes que perciben una gestión administrativa eficiente, también consideran que la institución educativa es fiable en cuanto a la calidad de su servicio. En ese mismo sentir, el 34,6% de

docentes que califica a la gestión administrativa como deficiente considera que hay un bajo nivel de fiabilidad en el servicio educativo.

Para poder responder a lo que se había establecido en el segundo objetivo específico se propuso determinar cómo se relacionaba la gestión administrativa con la capacidad de réplica de los procesos y servicios que brinda la institución.

Tabla 4
Gestión administrativa y capacidad de réplica.

Gestión administrativa		Capacidad de réplica			Total
		Baja	Medio	Alta	
Eficiente	N	5	4	14	23
	%	6,2%	4,9%	17,3%	28,4%
Moderada	N	3	2	4	9
	%	3,7%	2,5%	4,9%	11,1%
Deficiente	N	19	6	24	49
	%	23,5%	7,4%	29,6%	60,5%
Total	N	27	12	42	81
	%	33,3%	14,8%	51,9%	100,0%

En la tabla 4, se describe que el 17,3% de docentes percibe como eficiente a la gestión administrativa, los mismos que catalogan a la capacidad de réplica del servicio educativo como bueno. Ahora, de los docentes que perciben como deficiente a la gestión administrativa, el 29,6% de ellos también opina que la capacidad de réplica de la institución educativa, mientras que para el 23,5% esta dimensión es baja.

Para el tercer objetivo específico, se propuso identificar la relación que existía entre la gestión administrativa con la dimensión seguridad de la calidad del servicio educativo, situación que se ha sistematizado de la siguiente manera.

Tabla 5
Gestión administrativa y la seguridad

Gestión administrativa		Seguridad			Total
		Baja	Medio	Alta	
Eficiente	N	8	8	7	23
	%	9,9%	9,9%	8,6%	28,4%
Moderada	N	5	4	0	9

	%	6,2%	4,9%	0,0%	11,1%
Deficiente	N	21	6	22	49
	%	25,9%	7,4%	27,2%	60,5%
Total	N	34	18	29	81
	%	42,0%	22,2%	35,8%	100,0%

Los resultados en esta tabla 5, indican que el 8,6% de docentes que considera eficiente la gestión administrativa, también consideran como alto el nivel de seguridad que genera la institución educativa. Del mismo modo el 27,2% de docentes que caracteriza como deficiente la gestión administrativa considera como alto el nivel de seguridad que genera la institución mientras que el 25,9% lo considera como bajo.

Para el cuarto objetivo específico, se propuso establecer la relación que existía entre la gestión administrativa con la dimensión empatía de la calidad del servicio educativo, situación que se conlleva a los siguientes resultados.

Tabla 6.
Relación entre gestión administrativa y empatía

Gestión administrativa		Empatía			Total
		Baja	Medio	Alta	
Eficiente	N	2	8	13	23
	%	2,5%	9,9%	16,0%	28,4%
Moderada	N	3	3	3	9
	%	3,7%	3,7%	3,7%	11,1%
Deficiente	N	26	4	19	49
	%	32,1%	4,9%	23,5%	60,5%
Total	N	31	15	35	81

%	38,3%	18,5%	43,2%	100,0%
---	-------	-------	-------	--------

Cuando se observa la tabla 5 se pudo evidenciar que del 16% de docentes que considera eficiente a la gestión administrativa, también considera alto el nivel de la dimensión empatía. Esta situación se contrasta con el 32,1% de docentes que considera como deficiente a la gestión administrativa y también que es bajo el nivel de empatía en la calidad del servicio educativo.

Análisis inferencial de los resultados

Antes de realizar el análisis de correlación entre las variables se procedió a aplicar la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para verificar si los datos siguen o no el comportamiento de una distribución normal.

El sistema de hipótesis con la que se realiza esta prueba es la siguiente.

H₀ : Los datos corresponden a una distribución normal.

H₁ : Los datos no corresponden a una distribución normal.

Los resultados de esta prueba fueron los siguientes:

Tabla 7.
Prueba de normalidad de los datos.

Variables / Dimensiones	Kolmogórov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0,184	84	0,030
Calidad del servicio educativo	0,214	84	0,001
Dimensión Fiabilidad	0,207	84	0,001
Dimensión Capacidad de réplica	0,205	84	0,000
Dimensión Seguridad	0,198	84	0,001

Dimensión Empatía	0,203	84	0,001
-------------------	-------	----	-------

De acuerdo con los resultados que se observan en la tabla 6 y tomando en cuenta que el valor de significancia establecido para esta prueba es de 0.05, se concluye que los datos no tienen una distribución normal, por lo cual entonces se debe aplicar una prueba de hipótesis no paramétrica, en este caso se aplicará la prueba de correlación Rho de Spearman.

Ahora para la prueba de correlación se ha establecido considerar un nivel de significancia equivalente al 5%, es decir un valor 0,05 el mismo que servirá para aceptar o rechazar las hipótesis respectivas.

Contrastación de hipótesis general

H_i: Existe relación significativa entre la gestión directiva y la calidad del servicio educativo en una institución educativa del Callao, 2023.

H_o: No existe relación significativa entre la gestión directiva y la calidad del servicio educativo en una institución educativa del Callao, 2023.

Tabla 8.

Correlación entre gestión administrativa y calidad del servicio educativo

		Calidad del servicio educativo	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación.	0,703**
		Sig. (bilateral)	0,002
		N	81

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

La contrastación realizada por medio de la prueba de correlación Rho de Spearman de la tabla 8, indica la presencia de una correlación positiva alta con un valor de 0,703 entre la gestión administrativa y la variable calidad del servicio educativo. Además, en lo que corresponde al valor del nivel de significancia, éste fue de 0,002 mismo que resultó menor al nivel establecido para la contrastación que fue de 0,05. A partir de ello se procedió a aceptar la hipótesis de investigación que afirmaba la relación significativa entre la gestión directiva y la calidad del servicio que se brinda en una institución educativa del Callao, durante el año 2023.

Contrastación de hipótesis específica 1

H_i: Existe relación significativa entre la gestión directiva y la dimensión fiabilidad en una institución educativa del Callao, 2023.

H_o: No existe relación significativa entre la gestión directiva y la dimensión fiabilidad en una institución educativa del Callao, 2023.

Tabla 9.

Correlación entre gestión administrativa y fiabilidad

		Fiabilidad	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación.	0,734**
		Sig. (bilateral)	0,001
		N	81

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

La contrastación realizada por medio de la prueba de correlación Rho de Spearman de la tabla 8, indicó presencia de una correlación positiva alta con un valor de 0,734 entre la gestión administrativa y dimensión fiabilidad de servicio educativo. Además, en lo que corresponde al valor del nivel de significancia, éste fue de 0,001 menor al valor establecido para la contrastación que fue de 0,05. Por tanto, se aceptó la hipótesis de investigación que consideraba presencia de una relación significativa entre la gestión directiva y la fiabilidad del servicio que se brinda en una institución educativa del Callao, durante el año 2023.

Contrastación de hipótesis específica 2

H_i: Existe relación significativa entre la gestión directiva y la dimensión capacidad de réplica en una institución educativa del Callao, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión directiva y la dimensión capacidad de réplica en una institución educativa del Callao, 2023.

Tabla 10.

Correlación entre gestión administrativa y capacidad de réplica

		Capacidad de réplica	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación.	0,681**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	81

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

La contrastación realizada por medio de la prueba de correlación Rho de Spearman de la tabla 10, indica que existe una correlación positiva moderada con un valor de 0,681 entre la gestión administrativa y dimensión capacidad de réplica de servicio educativo. Su valor del nivel de significancia, éste fue de 0,000 menor al nivel de significancia establecido para la contrastación que fue de 0,05. A partir de ello se aceptó la hipótesis que consideraba existencia de una relación significativa entre la gestión directiva y la capacidad de réplica del servicio que se brinda en una institución educativa del Callao, durante el año 2023.

Contrastación de hipótesis específica 3

H_i: Existe relación significativa entre la gestión directiva y la dimensión seguridad en una institución educativa del Callao, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión directiva y la dimensión seguridad en una institución educativa del Callao, 2023.

Tabla 11.

Correlación entre gestión administrativa y seguridad

		Seguridad	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación.	0,723**
		Sig. (bilateral)	0,002
		N	81

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

La contrastación realizada por medio de la prueba de correlación Rho de Spearman de la tabla 11, indica que existe una correlación positiva alta con un valor de 0,723 entre la gestión administrativa y dimensión seguridad del servicio educativo. También el nivel de significancia se ubicó en 0,002 valor que es menor al nivel de significancia establecido 0,05. Por tanto, se aceptó la hipótesis de investigación que consideraba existencia de una relación significativa entre la

gestión directiva y la dimensión seguridad del servicio que se brinda en una institución educativa del Callao, durante el año 2023.

Contrastación de hipótesis específica 4

Hi: Existe relación significativa entre la gestión directiva y la dimensión empatía en una institución educativa del Callao, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión directiva y la dimensión empatía en una institución educativa del Callao, 2023.

Tabla 12.

Correlación entre gestión administrativa y la empatía

			Empatía
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación.	0,705**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	81

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

La contrastación realizada por medio de la prueba de correlación Rho de Spearman de la tabla 12, indica que existe una correlación positiva alta con un valor de 0,705 entre la gestión administrativa y dimensión empatía del servicio educativo. El nivel de significancia que se indica en la tabla fue de 0,000 valor que es menor al nivel de la contrastación que fue de 0,05. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación que consideraba existencia de una relación significativa entre la gestión directiva y la dimensión empatía del servicio que se brinda en una institución educativa del Callao, durante el año 2023.

V. DISCUSIÓN

En esta sección se presenta la discusión de los resultados obtenidos en cuanto a Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en colaborados de una institución educativa del Callao. La investigación se planteó como objetivo general poder determinar si la gestión directiva puede relacionarse con la calidad que se tiene en el servicio educativo.

Los resultados de la investigación han mostrado que una percepción mayoritariamente negativa en lo que se refiere al desarrollo de la gestión administrativa, pues acorde con lo que se presenta en la tabla 1, el 60,5% opina que es deficiente en cuanto al manejo de sus dimensiones. Además, se tiene también que en el 28,4% de colaboradores existe la opinión de que la gestión administrativa es eficiente. Todo esto refleja una realidad preocupante para el desarrollo de la institución, pues por el marco normativo y funcional de la institución educativa, son los directivos los encargados de desarrollar las estrategias para dar cumplimiento a las metas educativas que tiene la institución, tanto a nivel de cobertura educativa, así como para garantizar una educación de calidad. De este modo, con una percepción de ineficiencia sobre el desarrollo de las acciones que llevan a cabo en la gestión directiva, los docentes tienden a presentar poca o escaso involucramiento para apoyar

También los resultados dan cuenta que, en su conglomerado, la percepción que se tiene de la calidad educativa es baja en el 54,3% de los colaboradores. Del mismo modo, los resultados en los otros niveles de medición de la calidad son muy similares pues el 22,2% de colaboradores opina que la calidad está en un nivel medio, mientras que para el 23,5% tiene un nivel alto.

Este análisis sobre la percepción de la calidad refleja que una autovaloración insuficiente en cuanto al cumplimiento de estándares mínimos de logro de calidad educativa, se percibe que la institución aún no alcanza a desarrollar los niveles óptimos, en parte de la medida de esta responsabilidad se encuentra la gestión administrativa.

El análisis de la correlación entre la calidad del servicio y la gestión administrativa, dejó como resultado una relación significativa, con un nivel de correlación alta igual a 0,703 según como se presenta en la tabla 7. Los valores de

significatividad obtenidos fueron menores al valor que por defecto se asumió para la realización de la contrastación, en este caso de 0,05. Con lo cual la relación resultó estadísticamente significativa.

Al determinarse una relación entre ambas variables, de acuerdo con lo expresado por los colaboradores, entonces es posible inferir que un alto nivel en cuanto a la calidad en el servicio educativo, desde la perspectiva de los colaboradores de la institución educativa, está relacionado de manera directa con un alto nivel de gestión administrativa.

Los resultados obtenidos se comparan con lo que encontró Ajalcriña (2022) quien también analizó la relación entre la gestión administrativa y la calidad educativa encontrando en este caso que la relación era directa además tenía significatividad, con lo cual se infería una clara asociación entre ambas. Del mismo modo Corcuera (2022) en el mismo año reporta los mismos resultados para el análisis de correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo. Los antecedentes previos destacan la existencia de esta relación, pero también concuerdan en la importancia que tiene no desvincular la calidad del servicio educativo de la gestión administrativa, ya que sin ello se generan problemas educativos complejos desde donde no se puede hacer mucho frente sino se asume como clara esta asociación entre ambas variables.

Las bases teóricas de la gestión administrativa definen a esta variable a partir de un conjunto de procesos para alcanzar una eficiente organización del trabajo en las instituciones (Saavedra y Delgado, 2020), además de que buscan la mejora a partir de medios eficientes (Soledispa et ál., 2022). Es de esperarse entonces que las acciones de los responsables de la gestión administrativa incidan de manera directa con los resultados de la percepción de la calidad en cuanto a los servicios educativos que se brindan en la institución

De esto último puede inferirse que existe un problema en la calidad educativa de las instituciones públicas del país, que merecen ser atendidas puesto que está consagrado en la constitución política de que la educación es un derecho fundamental y la calidad de la misma no es negociable ni está subyugada al tipo de gestión que se maneje en la institución. A partir de ello, si una institución educativa es de gestión pública o privada, no debe generar perjuicio o beneficio en el nivel de

la calidad del servicio educativo que brindan, la calidad es independiente del estatus socioeconómico estudiantil.

De ello también se infiere que para mejorar la calidad educativa se hace indispensable que los propósitos institucionales estén claramente definidos por parte de las personas que tienen las riendas de la gestión administrativa. La dirección de las instituciones educativas debe alinearse con los propósitos establecidos claramente en la misión y visión de la institución educativa, para emprender el camino hacia la excelencia en la calidad del servicio, una calidad que no debe estar exenta de decisiones estratégicas, con una formulación adecuada de planes de mejora que muestren una coherente planificación, con integración de las tecnologías para mejorar los procesos educativos; con una mayor eficiencia en la organización, expresada mediante toma de decisiones oportuna para mejorar la calidad en la enseñanza; con altos estándares en la dirección de la institución, incluyendo ahí un adecuado manejo del talento humano, promoviendo la formación, además de estrategias para el acompañamiento; una gestión que también pueda integrar mecanismos de control a sus procesos y los proyectos educativos que tiene a su cargo, además de garantizar una adecuada evaluación del desempeño de los docentes.

En cuanto al primero objetivo específico en el cual se pretendía determinar cómo se relacionaba la gestión administrativa con el nivel de fiabilidad que se tiene de la institución, se obtuvieron los siguientes resultados.

De acuerdo con la tabla 3, el 51,9% de la muestra de colaboradores opina que hay una baja fiabilidad en cuanto a la calidad en el servicio educativo, mientras que para el 32,1% de la muestra se considera que existe una alta fiabilidad en el servicio. Ahora en cuanto al análisis inferencial que se realizó se encontró que también tiene una correlación positiva y moderada con el nivel de gestión administrativa alcanzada en la institución educativa ($\rho = 0,734$). Con ello se denota que hay una problemática en la institución sobre todo en la fiabilidad que se tiene del producto, puesto que lo que hace la gestión administrativa se relaciona con el nivel de fiabilidad obtenido.

Estos hallazgos se comparan con los hallazgos de Morales (2022), quien encontró que la calidad en el servicio educativo influía en el grado de satisfacción

estudiantil. Esto último se da en la medida de que la fiabilidad se obtiene a partir de la satisfacción que se tiene con el servicio.

Se parte de que los referentes teóricos sostienen que la fiabilidad es una capacidad para brindar un servicio el mismo que inspire confianza en los estudiantes, así como en los padres de familia y la comunidad en general (Areche, 2013). En ese sentido el posicionamiento en la comunidad de la institución educativa depende mucho del nivel de fiabilidad que ésta alcance, ello implica generar confianza a través del cumplimiento de la oferta educativa. Estos resultados reflejan que en la institución hay una percepción baja sobre la fiabilidad en el servicio expresado a través del manejo de la información de los servicios educativos, además de poder atender oportunamente a la resolución de problemas y sobre todo de garantizar el cumplimiento de los fines que tiene el servicio educativo. Para cerrar este objetivo es importante precisar también que la fiabilidad es una condición que se debe garantizar por parte de la gestión administrativa, por cuanto los planes que se han establecido desde el direccionamiento institucional deben apuntar a generar información valiosa sobre la calidad del servicio educativo, mismo que se debe respaldar en acciones concretas y cambios sostenibles.

Ahora, en el análisis del segundo objetivo específico se tomó como punto de partida determinar si la gestión administrativa tenía relación con la dimensión de la capacidad de réplica.

En la investigación esta percepción fue recogida en la tabla 4, de donde se pudo evidenciar que la capacidad de réplica de la institución es alta para el 51,9%, es decir la institución genera una rápida comunicación y disposición de ayuda por parte de sus docentes, mientras que en opinión del 33,3% de colaboradores el nivel capacidad de réplica es baja. Además, tomando como referencia el análisis inferencial realizado en la tabla 10, esta capacidad de réplica está asociado directamente con la gestión administrativa, donde la correlación es moderada ($\rho = 0,681$). Con ello, la capacidad de réplica no es tan alta en la institución educativa, pero en opinión de los colaboradores esta se relaciona con el nivel que se tiene en la gestión administrativa, es que para la comprensión de los problemas y la resolución de los mismos, es importante que la institución realice buena toma de decisiones en conjunto.

Estos hallazgos se comparan con lo que ha reportado Asencio (2022), quien ha encontrado una correlación entre la calidad del servicio y el desempeño docente, en el cual considera como parte de ello la atención a los problemas para resolver los problemas que tiene la institución educativa. Las bases teóricas de la capacidad de réplica la definen como la actitud que tiene la institución educativa para atender a sus problemas además de ayudar a los estudiantes en la mejora de sus aprendizajes y sobre todo a los usuarios para garantizar un servicio eficiente y de atención oportuna (Areche, 2013).

En cuanto al tercer objetivo específico, se había establecido determinar cómo se relacionaba la gestión administrativa con la seguridad en el servicio de la institución educativa.

Los resultados de la investigación han mostrado que el 42% de la muestra considera como baja el nivel de la dimensión seguridad, mientras que el 35,8% de los colaboradores tiene una opinión contraria, en el sentido de que la seguridad de la institución tiene un alto nivel. En cuanto al desarrollo del análisis inferencial, se logró determinar también la presencia de una correlación por parte de la gestión administrativa con el nivel de seguridad que tienen los colaboradores de la institución educativa, además de que esta correlación tenía un nivel moderado ($\rho = 0,723$). El reflejo de esta realidad permite entender que no existe confianza en cuanto a los servicios que brinda a la institución puesto que se refleja una baja seguridad desde la mirada interna de los colaboradores, quienes además asocian estos resultados con las acciones que se desarrollan como parte de la gestión administrativa.

Estos resultados se comparan con lo que ha encontrado Rodríguez (2020), quien a través de su investigación comprobó la relación de la gestión directiva con la capacitación profesional, la cual permite que los docentes tengan un buen servicio educativo y garanticen la seguridad de la calidad institucional.

Es preciso indicar que de acuerdo con lo que indican las bases teóricas de la gestión administrativa genera no solo un adecuado nivel de productividad, sino que hace uso de forma óptima de los recursos institucionales (Rodríguez y Peñafiel, 2022). Esto implica que la gestión administrativa no solo está relacionada con el proceso de planificación, organización e integración, sino que tiene que ver mucho

con los mecanismos a través de los cuales se genera confianza en el servicio, así como el sentimiento de seguridad que se tiene.

Finalmente, en cuanto al cuarto objetivo específico en donde se propuso determinar cómo se relacionaba la gestión directiva con el nivel de empatía de la calidad del servicio educativo.

En la investigación, el nivel alcanzado de empatía en la institución era percibido como alta en el 43,2% de la institución, lo cual no es suficiente puesto que el 38,3% de los colaboradores muestra que existen niveles bajos en cuanto a los rasgos de esta dimensión. Estos resultados permiten afirmar que en la institución se tiene una buena actitud para brindar una atención personalizada a los diferentes miembros de la comunidad educativa, además de preocuparse por lo que les pasa a los estudiantes y sus necesidades de aprendizaje. Se probó la existencia de una correlación positiva y alta con la gestión administrativa ($\rho = 0,705$).

La empatía como dimensión de la variable calidad del servicio, contiene la responsabilidad que tiene la institución para ponerse de en el lugar de los estudiantes o beneficiarios de su servicio cuando éstos se ven afectados de alguna forma (Miguel, 2004). Esto se ratifica con los hallazgos de Corcuera (2022), quien determinó que la dimensión empatía del servicio educativo tenía una correlación con el nivel de la gestión administrativa.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Los efectos de la investigación dan cuenta que hay una correlación positiva y alta entre la gestión administrativa y el nivel que tiene la calidad del servicio educativo en la entidad educativa Callao, con un valor de sig. igual a 0.002. De esto puede concluirse que, se puede asociar un bajo nivel de la calidad en el servicio educativo con un bajo nivel en la gestión administrativa de la entidad educativa.

Segunda. En lo que corresponde al primer objetivo específico, se ha encontrado que la variable gestión administrativa tiene una correlación positiva y alta con la dimensión de fiabilidad del servicio educativo, en este caso con un valor de significancia igual a 0,001. De ello se concluye que un bajo nivel de gestión administrativa está asociado con una percepción baja en la fiabilidad del servicio.

Tercera. En cuanto al segundo objetivo específico, la gestión administrativa tiene una correlación medida con la dimensión de capacidad de réplica que tiene la institución educativa, pues en este caso el valor de significancia fue de 0,00. Con ello un alto nivel de gestión administrativa está asociado con un alto nivel de capacidad de réplica que brinda la institución para la resolución de problemas que atañen a los estudiantes.

Cuarta. Se ha encontrado que hay una correlación positiva entre la variable gestión administrativa y la dimensión seguridad de la calidad del servicio en la institución educativa, en este caso con un valor de sig., igual a 0,002. De ello puede concluirse que cuando hay un bajo nivel de gestión administrativa, también se le puede asociar un bajo nivel en la seguridad sobre la atención o el servicio que brinda la institución educativa.

Quinta. En la investigación se ha encontrado que hay una correlación positiva entre la variable gestión administrativa con la dimensión de empatía que tiene la institución educativa, puesto que el valor de significancia fue de 0,000. A partir de ello puede concluirse que un alto nivel de empatía se asocia directamente con una buena gestión administrativa en la institución educativa.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se propone a los responsables de la Dirección Regional de Educación del Callao a desarrollar planes de intervención para el fortalecimiento de la calidad educativa por medio del desarrollo de capacitación a los directivos, ya que se ha comprobado en la investigación que el nivel desarrollado por la gestión administrativa tiene relación significativa.

Segunda: A los responsables del área de calidad de las Unidades de Gestión Educativa Local, es importante que se promuevan talleres con participación de los responsables de las instituciones educativas con la finalidad de dar alternativas para perfeccionar la fiabilidad de las instituciones educativas.

Tercera. A los dirigentes de la institución educativa, es importante que se promuevan talleres para mejorar la capacidad de réplica ya que con ello algunas actividades que la institución desarrolla de manera eficiente pueden ser utilizadas en otros contextos.

Cuarta. A los dirigentes de la entidad educativa, es importante que se mejoren las competencias de la gestión directiva para el desarrollo de planes estratégicos que permitan mejoras en el desarrollo de la seguridad que brinda el servicio de la institución educativa.

Quinta. A los docentes de la institución educativa, es importante que se participe apoyando a través de trabajo colegiado y cooperativo, al cumplimiento de metas de la gestión directiva puesto que, con ello, cuando la gestión directiva mejore se tendrá asociado también mejoras en la dimensión de empatía de la calidad de los servicios educativos.

REFERENCIAS

- Aboubakr, R. M., & Bayoumy, H. M. M. (2022). Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 17(4). <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2022.01.009>
- Ajalcriña, J. (2022). *La gestión administrativa y la calidad educativa en instituciones educativas de la Ugel 06 en el año 2022* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95973>
- Al-Ababneh, H. A., & Alrhaimi, S. A. S. (2020). Modern approaches to education management to ensure the quality of educational services. *TEM Journal*, 9(2). <https://doi.org/10.18421/TEM92-46>
- Alava, L., & Alvarado, J. (2020). Plan de Formación Académica de los docentes y su influencia en la calidad de los servicios educativos. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(1). <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.1.414>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., & Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9(SPE1). <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nspe1.899>
- Areche, V. (2013). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio "María Auxiliadora" de huamanga-ayacucho, 2011*. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4011/Areche_zv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asencio, C. (2022). *Calidad educativa y desempeño docente de una unidad educativa en Milagro-Ecuador, 2022* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106223>
- Astete, R. (2018). *Calidad De Servicio Educativo Y Satisfacción Estudiantil En Los Estudiantes De La Escuela Profesional De Contabilidad De La Universidad Alas Peruanas Filial Cusco-2018* [Tesis maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33993>
- Avila, J. (2019). *La gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa "Mercedes Indacochea Lozano" del distrito de Huacho* [Tesis maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11216/Avila_fj.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Barnard, Ch. (1938). The Functions of The Executive. <https://ia801508.us.archive.org/7/items/in.ernet.dli.2015.190485/2015.190485.The-Functions-Of-The-Executive.pdf>
- Berry, L., Parasumaran, A., & Zeithaml (1990). Delibering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. <https://books.google.com.pe/books?id=kyvhCLoVmHgC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Bazalar, J. (2021). *Gestión pedagógica y calidad de servicio educativo en la institución educativa inicial n° 511 supe puerto, año 2018*. [Tesis maestría]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5233/JULIA%20ROXANA%20BAZALAR%20ROLDAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camacho, H. (2022a). *Competencias digitales docente y calidad de servicio educativo en un colegio de secundaria de San Martín de Porres, 2022*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101010/Camacho_VHJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2017). Planeación estratégica: fundamentos y aplicaciones. <https://www.remax-accion.com.ar/wp-content/uploads/2021/04/127-Planeacion-estrategica-fundametos-chiavenato-idalberto.pdf>
- Corcuera, T. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad Educativa de la Institución Educativa Inmaculada Virgen de la Puerta de Otuzco, La Libertad, 2022* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101010/Camacho_VHJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Cruz Neyra, L. L., Toledo Espinoza, E. S., & Mendonza Ramírez, A. J. (2021). Quality of Educational Service at the Faculty of Social Sciences and Humanities of a Public University. *Educ. Form.*, 6(3). <https://doi.org/10.25053/redufor.v6i3.5293>

- Deming, W. (1986). Out of the Crisis. <http://enfoque.estrategiafocalizada.com/LA%20NUEVA%20ECONOMIA.pdf>
- Demuner, M., Becerril, O., y Ibarra, M. (2020). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-86692018000300061
- Fayol, H. (1916). Administración industrial y general. https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf
- García, F. (2021). *Calidad educativa en modalidad virtual y su incidencia en el desarrollo de aprendizajes en la unidad educativa técnico Pedernales, 2021* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67705>
- Gilbreth, F., & Gilbreth, L. (1917). Applied motion study. <https://archive.org/details/appliedmotionstu00gilbrich/page/n11/mode/2up>
- Gronroos, C. (2007). Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition. <http://tashfeen.pbworks.com/f/Book%204%20-%20Service%20Management%20and%20Marketing.pdf>
- Garces, J. (2014). Modelo Dialectico de Marketing versus Tendencias y Modas. <http://www.sci epub.com/reference/63876>
- Hai, N. C. (2022). Factors Affecting Student Satisfaction with Higher Education Service Quality in Vietnam. *European Journal of Educational Research*, 11(1). <https://doi.org/10.12973/EU-JER.11.1.339>
- Huliatunisa, Y., Suhardan, D., Rasyid, S., & Sabban, I. (2021). Evaluation of the Quality of Education Services. *Proceedings of the 4th International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2020)*, 526. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210212.071>
- Husain, R., Arifin, A., Cakranegara, P., Victornie, I., Perdana, I., & Nugroho, B. S. (2022). Analysis of student satisfaction with the quality of education services. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 17(2). <https://doi.org/10.18844/CJES.V17I2.6802>

- Jakavonytė, D., & Strazdauskienė, V. (2023). Signs of a Manager's Leadership in a Quality Educational Institution: Cases of the City and District Centre of Lithuania. *Social Sciences*, 12(3). <https://doi.org/10.3390/socsci12030138>
- Katz, M., Seid, G., & Abiuso, F. (2019). La técnica de encuesta. *CARRERA DE SOCIOLOGÍA* – UBA, 38. <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Lino, D. (2022). *Diseño de un sistema de control para optimizar la gestión administrativa en instituciones educativas públicas, Salinas - Ecuador 2022* [Tesis doctoral]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93427/Lino_DDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejía Jervis, T. (2017). Investigación correlacional: características, tipos y ejemplos. *Lifeder*, 1–8. <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
- Mendoza, Y. (2022). *Gestión educativa y calidad de servicio en una institución educativa pública en el distrito de Conchán - 2022* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104988/Mendoza_CYR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, P., Tapia, L y Fuentes, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383980>
- Montero-Mora, J. G., & Cantón-Croda, R. M. (2020). Validación de un instrumento para medir satisfacción de usuarios en instituciones educativas del sector privado: ciudad de Xalapa-Enríquez (México). *Innovaciones Educativas*, 22(32). https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-41322020000100122
- Morales, L. (2022). *Calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil en una institución educativa de San Benito, 2022* [Tesis doctoral]. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104100/Morales_PLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileña de Marketing*, 10(29), 146-162.
<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Mory, D. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12082–12097.
<https://doi.org/10.37811/rcm.v5i6.1217>
- Much, L. (2014). *Gestión organizacional enfoques y proceso administrativo*.
<https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administracic3b3n-lourdes-munch-2a-edicic3b3n.pdf>
- O'Leary, M., & Savage, S. (2020). Breathing new life into the observation of teaching and learning in higher education: moving from the performative to the informative. *Professional Development in Education*, 46(1).
<https://doi.org/10.1080/19415257.2019.1633386>
- Rodríguez, A., & Peñafiel, J. (2022). Gestión Administrativa y su incidencia en la operatividad de la micro empresa PALIM Administrativa. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 8(1), 1056–1069.
<file:///C:/Users/JUAN%20CARLOS%20CHAMORRO/Downloads/Dialnet-GestionAdministrativaYSuIncidenciaEnLaOperatividad-8383354.pdf>
- Rodríguez, O. (2020). *Gestión directiva, capacitación profesional en la mejora de la calidad educativa de las instituciones educativas de la Ugel 5, San Juan de Lurigancho - 2019* [Tesis doctoral]. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40565/RODRIGUEZ_%20COE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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).
<https://doi.org/10.28991/ESJ-2022-SIED-05>
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020a). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176

- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020b). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 1510–1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Tangpong, C., Sirisuthi, C., & Agsonsua, P. (2023). Development of the Educational Management Model to Enhance Educational Quality Towards Excellence of the Secondary Educational Service Area Office Thailand. *International Education Studies*, 16(2). <https://doi.org/10.5539/ies.v16n2p26>
- UNICEF. (2018). UNICEF 2018 Budget Brief. *Unicef*, April. <https://www.unicef.org/esa/documents/lesotho-budget-briefs-2018>
- Uscachi, J. (2022). *Inteligencia emocional y calidad de servicio educativo en los estudiantes del nivel primario de la I.E. Sallac-Cusco, 2022*. [Tesis maestría]. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95961/Uscachi_HJK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vinogradova, M., Kulyamina, O., Vasileva, L., Bronnikova, E., & Vishnyakova, V. (2021). Methodology for assessing the quality of educational services in higher education. *Revista on Line de Política e Gestão Educacional*. <https://doi.org/10.22633/rpge.v25iesp.6.16115>
- Wislow, F. (1911). Principios de la Administración científica. Decima edición. https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf
- Yin, R. (2021). Case Study Research: Design and Methods. https://iwansuharyanto.files.wordpress.com/2013/04/robert_k-_yin_case_study_research_design_and_mebookfi-org.pdf
- Zhang, J., Wang, J., Min, S. D., Chen, K. K., & Huang, H. (2016). Influence of curriculum quality and educational service quality on student experiences: A case study in sport management programs. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 18. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2016.04.001>
- Zulaiha, D., Lian, B., & Mulyadi, M. (2020). The Effect of Principal's Competence and Community Participation on the Quality of Educational Services. *Journal of Social Work and Science Education*, 1(1). <https://doi.org/10.52690/jswse.v1i1.9>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

La investigación ha sido operacionalizada a través de la siguiente tabla

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Niveles e intervalos
Gestión administrativa	Definida como el conjunto de acciones debidamente planificadas para mejorar el uso de todo tipo de recursos que tiene una organización (Münch, 2017).	La gestión administrativa opera como el conjunto de acciones para la planificación, organización, dirección y control de una institución educativa, expresada por medio de una encuesta en escala ordinal.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención de metodologías • Estrategias • Aprendizaje continuo • Uso de tics 		
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de formación • Integración • Satisfacción de enseñanza 	Ordinal, tipo Likert.	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos • Formación • Estrategias planteadas • Cumplimiento • Monitoreo 	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Técnica: encuesta.
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión • Retroalimentación • Proyectos educativos • Resultados • Evaluación de desempeño 		Instrumento: cuestionario

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Técnica e instrumento
Calidad del servicio	La calidad del servicio educativo es el modo en que las instituciones educativas dan cobertura con el servicio en niveles óptimos, tomando como eje central el desarrollo del ser humano y de las sociedades, perennizadas a través de una cultura de calidad (Zhang et al., 2016).	Es un estado donde el servicio educativo cumple con las dimensiones fiabilidad, capacidad de réplica, seguridad y empatía expresada por el servicio educativo de una institución.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre los servicios educativos • Resolución de problemas • Cumplimiento del servicio educativo 	Ordinal, tipo Likert	Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario
			Capacidad de réplica	<ul style="list-style-type: none"> • Atención rápida e inmediata • Rápida comunicación • Disposición de ayuda inmediata 	Nunca (1) Casi nunca (2)	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza del servicio educativo • Sentimiento de seguridad del servicio • Conocimiento del servicio educativo • Capacidad de interrelacionarse con los miembros de la comunidad educativa 	A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada a los miembros de la comunidad educativa. • Preocupación y comprensión de las necesidades estudiantiles 		

Anexo2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario 01. Gestión Administrativa

Presentación: El presente instrumento tiene como finalidad medir la percepción de la gestión administrativa la calidad de servicio que se realiza en una institución educativa del Callao, parte de una investigación de tesis de maestría. Es anónimo y confidencial, por tanto, se solicita que se exprese con total sinceridad y apertura de acuerdo con los ítems formulados.

Instrucciones: A continuación, marcar con una (X) según su criterio, de acuerdo a la escala valorativa presentada a continuación:

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

Dimensión Planificación	1	2	3	4	5
La Institución formula sus planes a corto mediano y largo plazo en función de sus Objetivos.					
La institución traza y da a conocer las políticas institucionales.					
Los presupuestos se ejecutan en función a los objetivos y metas.					
Todo el personal participa en la formulación de los objetivos instituciones de la institución educativa.					
Las estrategias que diseña la institución educativa son pertinentes al tipo de servicio que se brinda.					
Dimensión Organización	1	2	3	4	5
La estructura funcional está diseñada en correspondencia a sus objetivos y base legal existente.					
Los puestos (plazas) son ocupados en función de las competencias de los trabajadores.					
Se cuenta con el manual o documento de funciones y se trabaja en función de ello.					
La estructura funcional de la UGEL permite que todos trabajen de la mejor manera.					
Las funciones están diseñadas que se trabaje bajo la orientación de resultados.					
Dimensión Dirección	1	2	3	4	5
Los trabajadores reciben reconocimiento como motivación para su desempeño y logro.					
La institución permite que los directivos desarrollen dotes de liderazgo					

	Se desarrolla el plan de trabajo en equipo para solucionar los problemas y tomar mejores decisiones.					
	Los directivos siempre señalan las tareas de equipo con claridad para el logro de objetivos.					
	La dirección establece canales de comunicación claros y eficaces en la institución.					
Dimensión Control		1	2	3	4	5
	Se verifica el cumplimiento de las normas directivas, manuales y otros documentos de gestión de la institución.					
	Se llevan a cabo procesos de revisión y/o verificación de los procesos internos.					
	Se realiza seguimiento a manera de evaluación de las actividades para verificar el cumplimiento de las metas.					
	Se establecen indicadores que permiten medir el cumplimiento de las actividades.					
	Existen acciones de medición que permiten identificar riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales.					

Cuestionario 02. Calidad del servicio educativo

El presente instrumento tiene como finalidad analizar el estado de la calidad del servicio educativo que se realiza en una institución educativa del Callao. Forma parte de una investigación de tesis de maestría. Este cuestionario es anónimo, por tanto, se solicita que se exprese con total sinceridad y apertura de acuerdo con los ítems formulados.

A continuación, marcar con una (X) según su criterio, de acuerdo a la escala valorativa presentada a continuación:

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

Dimensión Fiabilidad	1	2	3	4	5
Los encargados de las diferentes áreas del colegio informan y comunican sobre los diversos servicios educativos que brinda la Institución Educativa.					
Los docentes están dispuestos a solucionar problemas estudiantiles cuando se les pide y si no está dentro de sus posibilidades, los derivan a las áreas correspondientes					
Se observa que la institución educativa viene cumpliendo con todo lo ofrecido al inicio del año académico.					
Los directivos y demás trabajadores de la Institución Educativa se esmeran por cumplir todos los requerimientos y exigencias educativas.					
El interés mostrado para la resolución de diversos problemas me hace pensar en tomar sus servicios con confianza el próximo año o recomendarlo a mis amistades.					
Dimensión Capacidad de réplica	1	2	3	4	5
La atención que brinda las autoridades ante una inquietud o sugerencia es clara, precisa y oportuna.					
La respuesta que solicitan de un encargo se da en un breve plazo.					
Los docentes y directivos están dispuestos a ofrecer su ayuda de manera rápida y amable.					
El personal administrativo y los docentes conocen las necesidades y demandas de los alumnos y padres de familia.					
Se tiene la posibilidad de realizar consultas a las docentes dentro del horario establecido para solucionar problemas.					

Dimensión Seguridad		1	2	3	4	5
	Se Confía que los estudiantes están recibiendo un excelente servicio educativo.					
	El comportamiento de los miembros de esta comunidad educativa genera confianza.					
	Se confía que los docentes están preparados para actuar de la mejor manera ante cualquier eventualidad que exponga la seguridad de los estudiantes.					
	La seguridad que brinda el colegio respecto a sus instalaciones se ha convertido en un cliente leal.					
	Los docentes demuestran ser competentes de tal manera que garantizan la calidad del servicio educativo a los estudiantes y padres de familia.					
Dimensión Empatía		1	2	3	4	5
	Los integrantes de esta comunidad educativa tratan con amabilidad, respeto y paciencia.					
	Los miembros de la comunidad educativa brindan una atención personalizada.					
	Se observa que los miembros de esta comunidad educativa se preocupan por mejorar la calidad educativa constantemente.					
	Los educadores atienden las necesidades específicas de cada estudiante					
	Los horarios de atención de padres de familia son convenientes y se ajustan a sus necesidades.					

Gracias por su participación.

Base de datos de confiabilidad

Análisis de Confiabilidad de Cuestionario de Gestión Administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	20

Análisis de fiabilidad por ítem de cuestionario

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	68,36	248,663	,635	,959
Ítem 2	68,25	249,926	,715	,957
Ítem 3	68,06	256,366	,506	,960
Ítem 4	67,95	252,022	,672	,958
Ítem 5	67,88	251,867	,696	,957
Ítem 6	67,85	247,107	,799	,956
Ítem 7	67,80	247,805	,795	,956
Ítem 8	67,82	247,623	,833	,955
Ítem 9	67,80	249,257	,806	,956
Ítem 10	67,96	254,677	,741	,957
Ítem 11	68,19	256,893	,681	,957
Ítem 12	68,20	257,662	,675	,957
Ítem 13	68,06	253,270	,821	,956
Ítem 14	68,08	252,457	,815	,956
Ítem 15	68,05	255,712	,783	,956
Ítem 16	68,13	251,685	,840	,955
Ítem 17	68,14	253,337	,786	,956
Ítem 18	67,91	253,634	,705	,957
Ítem 19	68,02	256,785	,636	,958
Ítem 20	68,11	260,048	,610	,958

Análisis de Confiabilidad de Cuestionario de Calidad en los servicios educativos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	20

Análisis de fiabilidad por ítem

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V2-Ítem 1	60,4588	127,704	,506	,939
V2-Ítem 2	60,3059	127,762	,623	,937
V2-Ítem 3	60,2118	129,669	,480	,939
V2-Ítem 4	60,1765	127,480	,715	,935
V2-Ítem 5	60,1294	127,757	,691	,936
V2-Ítem 6	60,2353	129,373	,683	,936
V2-Ítem 7	60,2000	129,352	,678	,936
V2-Ítem 8	60,1176	127,843	,744	,935
V2-Ítem 9	60,0588	128,985	,648	,936
V2-Ítem 10	59,8941	127,096	,690	,935
V2-Ítem 11	59,9529	125,974	,723	,935
V2-Ítem 12	59,9412	126,270	,717	,935
V2-Ítem 13	59,8471	127,203	,692	,935
V2-Ítem 14	59,8824	125,962	,725	,935
V2-Ítem 15	60,1059	126,286	,615	,937
V2-Ítem 16	60,3294	123,343	,650	,937
V2-Ítem 17	60,3059	126,334	,608	,937
V2-Ítem 18	59,9882	128,869	,573	,937
V2-Ítem 19	59,8588	129,051	,601	,937
V2-Ítem 20	60,1412	125,432	,630	,937

Base de datos de las variables

N.º	Variable: Gestión administrativa																				Total	Variable: Calidad educativa																				Total				
	Planificación					Organización					Dirección					Control						Fiabilidad					Capacidad de réplica					Seguridad					Empatía									
	lt 1	lt 2	lt 3	lt 4	lt 5	lt 6	lt 7	lt 8	lt 9	lt1 0	lt1 1	lt1 2	lt1 3	lt1 4	lt1 5	lt1 6	lt1 7	lt1 8	lt1 9	lt2 0		lt 1	lt 2	lt 3	lt 4	lt 5	lt 6	lt 7	lt 8	lt 9	lt1 0	lt1 1	lt1 2	lt1 3	lt1 4	lt1 5	lt1 6	lt1 7	lt1 8	lt1 9	lt2 0					
1	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	46	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	47
2	3	3	5	4	4	3	3	3	4	2	5	5	4	3	4	2	2	3	4	4	70	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	67		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	1	1	2	3	3	3	3	54			
4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	92	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	65			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	88	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	63			
6	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	54	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	1	1	1	1	47			
7	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	84	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	51			
8	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	68	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	63			
9	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	46	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	52			
10	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	85			
11	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82			
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	2	4	4	91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	83				
13	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	91				
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	92	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	83			
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	82		
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	83				
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80			
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	84				

19	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	86	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	
21	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	88	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	87		
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	63
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	64		
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	65	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	64			
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	63		
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	63		
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	64				
31	1	3	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	80	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	63			
32	1	4	1	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	3	3	5	66	1	4	1	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	61			
33	1	3	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	76	1	3	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	70			
34	1	4	1	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	78	1	4	1	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	67		
35	1	2	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	77	1	2	1	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	60			
36	5	4	5	2	2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	83	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	63				
37	1	4	1	5	5	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	72	1	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	61			

38	1	4	1	5	5	3	3	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	77	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	61
39	4	2	1	5	2	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	79	4	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	63
40	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	3	62		
41	2	3	5	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	71	2	3	3	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	61		
42	3	3	3	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	2	5	5	5	73	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	68	
43	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	70	
44	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	84	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	65	
45	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	84	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	68		
46	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	56	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2	48	
47	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	79	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	65
48	3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	83	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	66	
49	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	76	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	62	
50	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	81	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	65		
51	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	73		
52	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	77	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	63		
53	5	3	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	85	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	70		
54	2	3	2	2	3	5	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	66	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	61			
55	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	52	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	3	3	2	49		
56	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	68		

57	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	50	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	1	47		
58	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	42	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	43		
59	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	54	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	2	2	3	55			
60	4	3	4	3	3	5	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	76	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	63	
61	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	73	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	70		
62	2	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	70	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	68	
63	1	1	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	60	1	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	5	2	4	2	5	4	71		
64	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	65	4	4	4	4	5	4	2	4	2	5	2	2	4	5	2	4	5	4	4	2	72		
65	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	1	2	2	4	2	77	
66	3	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	56	4	2	4	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	61
67	1	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	49	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	2	2	47	
68	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	49	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	5	5	5	61		
69	2	2	3	3	3	2	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	62	2	2	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	71	
70	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	40	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	3	1	1	2	2	2	41		
71	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	2	42	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1	4	4	1	46		
72	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	44	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	47	
73	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	69		
74	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	79	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	68	
75	1	1	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	1	1	4	4	4	54		

7 6	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	44	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	3	3	4	46	
7 7	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	49	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	48	
7 8	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	46	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	46
7 9	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	45	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	45
8 0	3	3	5	5	5	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	64
8 1	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	60
8 2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	50	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	51	
8 3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	69	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	66
8 4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	47	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	51		
8 5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	1	2	38	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	3	3	1	36	

Anexo 3. Validación de los expertos

La opinión de los expertos se ha sistematizado en la siguiente tabla

Tabla 13.

Resultados de la validación de instrumento

Experto	Nivel de validez
Dr. Menacho Rivera Alejandro Sabino	Aplicable
Mg. Camacho Villanueva Maribel	Aplicable
Mg. Quispe Lazo Gloria	Aplicable



CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor Alejandro Sabino Menacho Rivera

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa Académico de Maestría en Derecho Penal y Procesal Penal de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, ciclo 2023 –I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi título de investigación es: **Gestión administrativa y calidad del servicio en una Institución Educativa Pública del Callao, 2023**. Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados con la investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías.
- Matriz de categorización apriorística.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.-

.....
TOMASTO RODRÍGUEZ, BENIGNO VALENTÍN
D.N.I

Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Dr/Mg. Menacho Rivera Alejandro Sabino
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Educativa
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo, UTP.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Lino Dominguez, Derlin Javier
Objetivo:	Medir el nivel de Gestión Administrativa
Ámbito de Aplicación:	Instituciones Educativa

Categorías:	Planificación, Organización, Dirección, Control
Confiabilidad:	Está en la metodología
Técnica:	Cuestionario
Administración:	Propia
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Pública del Callao

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Sub Categorías	Definición
Ordinal/ Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - La organización - Dirección - Control 	<p>Soledispa et ál. (2022) presenta conceptualmente a la gestión administrativa como el conjunto de acciones que parten de una planificación y cuya finalidad es obtener la mejora, por medio del uso eficiente de los recursos con los que cuenta una determinada organización. Del mismo modo el autor Münch (2017), presenta un análisis histórico del desarrollo de la gestión administrativa, cuando se analiza que su génesis se ubica como un instrumento que utilizaba por medio de la puesta en común de esfuerzos realizados por los miembros de una misma entidad.</p> <p>La planeación, Münch (2017), sostiene que es el pilar en todo proceso administrativo donde se ordenan y circunscriben un conjunto de tareas que van a permitir afianzar a la empresa. González (2020), sostiene que es una función que tiene claro su panorama de interacción, vinculada directamente sobre el manejo de recursos, además del diseño de tareas con las que se desarrollarán actividades. Con ello también se complementa lo que propone Hurtado (2008), quien además el cual asigna a la planificación una oportunidad de realizar proyecciones al futuro y tomando rédito de ellos.</p> <p>La segunda dimensión es la organización y para definirla se debe considerar que toda estructura social combina un conjunto de personas los cuales se reúnen con la finalidad de alcanzar metas y lineamientos individuales, donde las organizaciones</p>

		<p>se definen de forma piramidal donde los integrantes con obligaciones distribuidas de forma eficaz (Münch, 2018). También Banquero (1999), sostiene que las organizaciones funcionan como sistemas que permiten la realización de tareas entre los integrantes del equipo, el principio de trabajo es la cooperación y se solventa en la disposición de sus integrantes para poder alcanzar un objetivo común. Finalmente se puede decir que las organizaciones tienen que tener presente el conocimiento de la realidad, además de desarrollar la empatía entre miembros con el único propósito de obtener un resultado beneficioso.</p> <p>La dirección es la tercera dimensión y Münch (2017), sostiene que la dirección es una de las áreas centrales en todo proceso de administración, puesto que requiere del análisis de las componentes que van a ser parte de la consecución de metas a nivel organizativo.</p> <p>Hablar de dirección es tomar en cuenta uno de los pilares de la gestión administrativa, pues a través de ella se debe pilotar, organizar, dar soporte y robustecimiento a las habilidades de los miembros o trabajadores, esto con el fin de que se comprometan a fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa (Jones y George, 2010).</p> <p>La cuarta dimensión es el control, y Münch (2017), afirma que el control es una actividad concurrente que tiene como misión identificar y corregir procesos que se escapen fuera del diseño para el cual habían sido implementados.</p> <p>Para Koontz y Weihrich (2013), el control es parte medular de todo proceso de la gestión administrativa, puesto que esta dimensión actúa como supervisor del conjunto de actividades que se realizan en la empresa con el fin de asegurar que los procesos se están realizando de acuerdo con lo planificado, la finalidad es identificar posibles nudos críticos que puedan ocasionar una desviación de los fines establecidos.</p>
--	--	--

	<p>las actividades de escuelas y clases (estudiantes, maestros, directores y escuelas), incluidos los recursos financieros para actividades sistemáticas.</p> <p>La primera dimensión Fiabilidad, se considera como una capacidad que tiene la institución educativa para brindar un servicio, además de hacer que éste sea confiable, de forma segura (Areche, 2013). La segunda dimensión, capacidad de respuesta, para Demuner et ál. (2020) señalan que la capacidad de respuesta en el contexto de la calidad del servicio se refiere a la habilidad y disposición de una empresa u organización para satisfacer rápidamente las necesidades y requerimientos de los clientes. Se trata de cómo una empresa responde a las solicitudes, preguntas, quejas o cualquier otra interacción con los clientes de manera oportuna y efectiva. La tercera dimensión seguridad, el autor Miguel (2004), sostiene que la seguridad está comprendida por la elaboración, ejecución y evaluación de los planes operativos para garantizar la seguridad física y financiera de las instituciones educativas. Para ello, es que tomó en cuenta la seguridad en las transacciones financieras que realizan los usuarios, promoviendo la confidencialidad de las mismas, también en cuanto al cuidado de las áreas, la dimensión refiere que se trata de velar porque los usuarios no se vean afectados por la presencia de equipos, pisos, escaleras eléctricas.</p> <p>Para la cuarta dimensión, empatía, el autor Berrospi (2012), nos relata que esta dimensión constituye una capacidad a través del cual una persona, en este caso una institución puede ponerse en el lugar del usuario, conociendo y comprendiendo sus necesidades, lo cual conlleva a reflejarse en acciones de respeto, amabilidad sobre todo al momento de resolver situaciones de descontento o insatisfacción con los servicios, ello tiene un especial impacto en el desarrollo de la sociedad.</p>
--	--

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la guía de entrevista elaborada por **TOMASTO RODRÍGUEZ, BENIGNO VALENTÍN**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores, a fin de que califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Planificación, Organización, Dirección, Control

- Primera dimensión: Planificación
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de planificación de la gestión administrativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Prevención de metodologías	La Institución formula sus planes a corto mediano y largo plazo en función de sus Objetivos.	4	4	4	
Estrategias	La institución traza y da a conocer las políticas institucionales.	4	4	4	

	Los presupuestos se ejecutan en función a los objetivos y metas.	4	4	4	
Aprendizaje continuo	Todo el personal participa en la formulación de los objetivos instituciones de la institución educativa.	4	4	4	
Uso de tics	Las estrategias que diseña la institución educativa son pertinentes al tipo de servicio que se brinda.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de organización de la Gestión administrativa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acciones de formación	La estructura funcional está diseñada en correspondencia a sus objetivos y base legal existente.	4	4	4	
Integración	Los puestos (plazas) son ocupados en función de las competencias de los trabajadores.	4	4	4	
	Se cuenta con el manual o documento de funciones y se trabaja en función de ello.	4	4	4	
Satisfacción de enseñanza	La estructura funcional de la UGEL permite que todos trabajen de la mejor manera.	4	4	4	
	Las funciones están diseñadas que se trabaje bajo la orientación de resultados.	4	4	4	



- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de dirección de la Gestión Administrativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos	Los trabajadores reciben reconocimiento como	4	4	4	

	motivación para su desempeño y logro.				
Formación	La institución permite que los directivos desarrollen dotes de liderazgo	4	4	4	
Estrategias planteadas	Se desarrolla el plan de trabajo en equipo para solucionar los problemas y tomar mejores decisiones.	4	4	4	
	Los directivos siempre señalan las tareas de equipo con claridad para el logro de objetivos.	4	4	4	
Cumplimiento Monitoreo	La dirección establece canales de comunicación claros y eficaces en la institución.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de control de la Gestión administrativa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión	Se verifica el cumplimiento de las normas directivas, manuales y otros documentos de gestión de la institución.	4	4	4	
Retroalimenta	Se llevan a cabo procesos de revisión y/o verificación de los procesos internos.	4	4	4	
Proyectos educativos	Se realiza seguimiento a manera de evaluación de las actividades para verificar el cumplimiento de las metas.	4	4	4	
Evaluación de desempeño	Se establecen indicadores que permiten medir el cumplimiento de las actividades.	4	4	4	
	Existen acciones de medición que permiten identificar riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales.	4	4	4	

Observaciones :(precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO

DNI: 32403439

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2365-8932>

Especialidad del validador: Metodólogo

5 de Junio del 2023.

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

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

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



CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor Alejandro Sabino Menacho Rivera

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa Académico de Maestría en Derecho Penal y Procesal Penal de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, ciclo 2023 –I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi título de investigación es: **Gestión administrativa y calidad del servicio en una Institución Educativa Pública del Callao, 2023**. Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados con la investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías.
- Matriz de categorización apriorística.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente. -

.....
TOMASTO RODRÍGUEZ, BENIGNO VALENTÍN
D.N.I 06081947

Evaluación por juicio de expertos

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

1. **Datos generales del juez:**

Nombre del juez:	Dr/Mg. Menacho Rivera Alejandro Sabino	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Educativa	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo, UTP.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala**

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Lino Dominguez, Derlin Javier
Objetivo:	Medir el nivel de Calidad del Servicio Educativo
Ámbito de Aplicación:	Instituciones Educativa

Categorías:	Fiabilidad, Capacidad de réplica, Seguridad, Empatía.
Confiabilidad:	Está en la metodología
Técnica:	Cuestionario
Administración:	Propia
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Pública del Callao

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Sub Categorías	Definición
Ordinal/ Calidad de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de réplica - Seguridad - Empatía 	<p>Husain et al., (2022) refiere que la calidad de los servicios educativos está determinada por el nivel de servicios que brindan las instituciones educativas, pero en este sentido es difícil de definir porque cada institución tiene un carácter único y por lo tanto los servicios que brindan también serán diferentes. El contexto se refiere a los factores sociales que influyen en el funcionamiento y desempeño de los sistemas educativos. Las inversiones y los recursos están relacionados con las actividades de escuelas y clases (estudiantes, maestros, directores y escuelas), incluidos los recursos financieros para actividades sistemáticas. La primera dimensión Fiabilidad, se considera como una capacidad que tiene la institución educativa para brindar un servicio, además de hacer que éste sea confiable, de forma segura (Areche, 2013). La segunda dimensión, capacidad de respuesta, para Demuner et ál. (2020) señalan que la capacidad de respuesta en el contexto de la calidad del servicio se refiere a la habilidad y disposición de una empresa u organización para satisfacer rápidamente las necesidades y requerimientos de los clientes. Se trata de cómo una empresa responde a las solicitudes, preguntas, quejas o cualquier otra interacción con los clientes de manera oportuna y efectiva. La tercera dimensión seguridad, el autor Miguel (2004), sostiene que la seguridad está comprendida por la</p>

		<p>elaboración, ejecución y evaluación de los planes operativos para garantizar la seguridad física y financiera de las instituciones educativas. Para ello, es que tomó en cuenta la seguridad en las transacciones financieras que realizan los usuarios, promoviendo la confidencialidad de las mismas, también en cuanto al cuidado de las áreas, la dimensión refiere que se trata de velar porque los usuarios no se vean afectados por la presencia de equipos, pisos, escaleras eléctricas.</p> <p>Para la cuarta dimensión, empatía, el autor Berrospi (2012), nos relata que esta dimensión constituye una capacidad a través del cual una persona, en este caso una institución puede ponerse en el lugar del usuario, conociendo y comprendiendo sus necesidades, lo cual conlleva a reflejarse en acciones de respeto, amabilidad sobre todo al momento de resolver situaciones de descontento o insatisfacción con los servicios, ello tiene un especial impacto en el desarrollo de la sociedad.</p>
--	--	--

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la guía de entrevista elaborada por **DR/MG. TOMASTO RODRÍGUEZ, BENIGNO VALENTÍN**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores, a fin de que califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento: Planificación, Organización, Dirección, Control

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Fiabilidad de los Servicios de la Calidad Educativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información sobre los servicios educativos	Los encargados de las diferentes áreas del colegio informan y comunican sobre los diversos servicios educativos que brinda la Institución Educativa.	4	4	4	
Resolución de problemas	Los docentes están dispuestos a solucionar problemas estudiantiles cuando se les pide y si no está dentro de sus posibilidades, los derivan a las áreas correspondientes	4	4	4	
	Se observa que la institución educativa viene cumpliendo con todo lo ofrecido al inicio del año académico.	4	4	4	
Cumplimiento del servicio educativo	Los directivos y demás trabajadores de la Institución Educativa se esmeran por cumplir todos los requerimientos	4	4	4	

	y exigencias educativas.				
	El interés mostrado para la resolución de diversos problemas me hace pensar en tomar sus servicios con confianza el próximo año o recomendarlo a mis amistades	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de Respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Capacidad de Respuesta de la Calidad de los Servicios Educativos

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención rápida e inmediata	La atención que brinda las autoridades ante una inquietud o sugerencia es clara, precisa y oportuna.	4	4	4	
Rápida comunicación	La respuesta que solicitan de un encargo se da en un breve plazo.	4	4	4	
	Los docentes y directivos están dispuestos a ofrecer su ayuda de manera rápida y amable.	4	4	4	
Disposición de ayuda inmediata	El personal administrativo y los docentes conocen las necesidades y demandas de los alumnos y padres de familia.	4	4	4	
	Se tiene la posibilidad de realizar consultas a las docentes dentro del horario establecido para solucionar problemas.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Seguridad de la Calidad de los Servicios Educativos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------



Confianza del servicio educativo	Se Confía que los estudiantes están recibiendo un excelente servicio educativo.	4	4	4	
	El comportamiento de los miembros de esta comunidad educativa genera confianza.	4	4	4	
Sentimiento de seguridad del servicio	Se confía que los docentes están preparados para actuar de la mejor manera ante cualquier eventualidad que exponga la seguridad de los estudiantes.	4	4	4	
	La seguridad que brinda el colegio respecto a sus instalaciones se ha convertido en un cliente leal.	4	4	4	
Conocimiento del servicio educativo	Los docentes demuestran ser competentes de tal manera que garantizan la calidad del servicio educativo a los estudiantes y padres de familia.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Empatía

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de interrelacionarse con los miembros de la comunidad educativa	Los integrantes de esta comunidad educativa tratan con amabilidad, respeto y paciencia.	4	4	4	
	Los miembros de la comunidad educativa brindan una atención personalizada.	4	4	4	
Atención personalizada a los miembros de la comunidad educativa.	Se observa que los miembros de esta comunidad educativa se preocupan por mejorar la calidad educativa constantemente.	4	4	4	
	Los educadores atienden las necesidades específicas de cada estudiante	4	4	4	

Preocupación y comprensión de las necesidades estudiantiles	Los horarios de atención de padres de familia son convenientes y se ajustan a sus necesidades.	4	4	4	
---	--	---	---	---	--

Observaciones :(precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): **TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Menacho Rivera Alejandro Sabino

DNI: 32403439

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2365-8932>

Especialidad del validador: Metodólogo

8 de junio del 2023.



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

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

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor Alejandro Sabino Menacho Rivera

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa Académico de Maestría en Derecho Penal y Procesal Penal de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, ciclo 2023 –I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi título de investigación es: **Gestión administrativa y calidad del servicio en una Institución Educativa Pública del Callao, 2023**. Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados con la investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías.
- Matriz de categorización apriorística.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente. -

.....

TOMASTO RODRÍGUEZ, BENIGNO VALENTÍN
D.N.I 06081947

Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Mg. Gloria Carolina Quispe Lazo	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Educativa	
Institución donde labora:	Institución Educativa INIF N°48 – Sullana	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Lino Dominguez, Derlin Javier
Objetivo:	Medir el nivel de Calidad del Servicio Educativo
Ámbito de Aplicación:	Instituciones Educativa

Categorías:	Fiabilidad, Capacidad de réplica, Seguridad, Empatía.
Confiabilidad:	Está en la metodología
Técnica:	Cuestionario
Administración:	Propia
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Pública del Callao

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Sub Categorías	Definición
Ordinal/ Calidad de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de réplica - Seguridad - Empatía 	<p>Husain et al., (2022) refiere que la calidad de los servicios educativos está determinada por el nivel de servicios que brindan las instituciones educativas, pero en este sentido es difícil de definir porque cada institución tiene un carácter único y por lo tanto los servicios que brindan también serán diferentes. El contexto se refiere a los factores sociales que influyen en el funcionamiento y desempeño de los sistemas educativos. Las inversiones y los recursos están relacionados con las actividades de escuelas y clases (estudiantes, maestros, directores y escuelas), incluidos los recursos financieros para actividades sistemáticas. La primera dimensión Fiabilidad, se considera como una capacidad que tiene la institución educativa para brindar un servicio, además de hacer que éste sea confiable, de forma segura (Areche, 2013). La segunda dimensión, capacidad de respuesta, para Demuner et ál. (2020) señalan que la capacidad de respuesta en el contexto de la calidad del servicio se refiere a la habilidad y disposición de una empresa u organización para satisfacer rápidamente las necesidades y requerimientos de los clientes. Se trata de cómo una empresa responde a las solicitudes, preguntas, quejas o cualquier otra interacción con los clientes de manera oportuna y efectiva. La tercera dimensión seguridad, el autor Miguel (2004), sostiene que la seguridad está comprendida por la</p>

		<p>elaboración, ejecución y evaluación de los planes operativos para garantizar la seguridad física y financiera de las instituciones educativas. Para ello, es que tomó en cuenta la seguridad en las transacciones financieras que realizan los usuarios, promoviendo la confidencialidad de las mismas, también en cuanto al cuidado de las áreas, la dimensión refiere que se trata de velar porque los usuarios no se vean afectados por la presencia de equipos, pisos, escaleras eléctricas.</p> <p>Para la cuarta dimensión, empatía, el autor Berrospi (2012), nos relata que esta dimensión constituye una capacidad a través del cual una persona, en este caso una institución puede ponerse en el lugar del usuario, conociendo y comprendiendo sus necesidades, lo cual conlleva a reflejarse en acciones de respeto, amabilidad sobre todo al momento de resolver situaciones de descontento o insatisfacción con los servicios, ello tiene un especial impacto en el desarrollo de la sociedad.</p>
--	--	--

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la guía de entrevista elaborada por **MG. GLORIA CAROLINA QUISPE LAZO**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores, a fin de que califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento: Planificación, Organización, Dirección, Control

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Fiabilidad de los Servicios de la Calidad Educativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información sobre los servicios educativos	Los encargados de las diferentes áreas del colegio informan y comunican sobre los diversos servicios educativos que brinda la Institución Educativa.	4	4	4	
Resolución de problemas	Los docentes están dispuestos a solucionar problemas estudiantiles cuando se les pide y si no está dentro de sus posibilidades, los derivan a las áreas correspondientes	4	4	4	
	Se observa que la institución educativa viene cumpliendo con todo lo ofrecido al inicio del año académico.	4	4	4	
Cumplimiento del servicio educativo	Los directivos y demás trabajadores de la Institución Educativa se esmeran por cumplir todos los requerimientos	4	4	4	

	y exigencias educativas.				
	El interés mostrado para la resolución de diversos problemas me hace pensar en tomar sus servicios con confianza el próximo año o recomendarlo a mis amistades	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de Respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Capacidad de Respuesta de la Calidad de los Servicios Educativos

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención rápida e inmediata	La atención que brinda las autoridades ante una inquietud o sugerencia es clara, precisa y oportuna.	4	4	4	
Rápida comunicación	La respuesta que solicitan de un encargo se da en un breve plazo.	4	4	4	
	Los docentes y directivos están dispuestos a ofrecer su ayuda de manera rápida y amable.	4	4	4	
Disposición de ayuda inmediata	El personal administrativo y los docentes conocen las necesidades y demandas de los alumnos y padres de familia.	4	4	4	
	Se tiene la posibilidad de realizar consultas a las docentes dentro del horario establecido para solucionar problemas.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Seguridad de la Calidad de los Servicios Educativos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------



Confianza del servicio educativo	Se Confía que los estudiantes están recibiendo un excelente servicio educativo.	4	4	4	
	El comportamiento de los miembros de esta comunidad educativa genera confianza.	4	4	4	
Sentimiento de seguridad del servicio	Se confía que los docentes están preparados para actuar de la mejor manera ante cualquier eventualidad que exponga la seguridad de los estudiantes.	4	4	4	
	La seguridad que brinda el colegio respecto a sus instalaciones se ha convertido en un cliente leal.	4	4	4	
Conocimiento del servicio educativo	Los docentes demuestran ser competentes de tal manera que garantizan la calidad del servicio educativo a los estudiantes y padres de familia.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Empatía

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de interrelacionarse con los miembros de la comunidad educativa	Los integrantes de esta comunidad educativa tratan con amabilidad, respeto y paciencia.	4	4	4	
	Los miembros de la comunidad educativa brindan una atención personalizada.	4	4	4	
Atención personalizada a los miembros de la comunidad educativa.	Se observa que los miembros de esta comunidad educativa se preocupan por mejorar la calidad educativa constantemente.	4	4	4	
	Los educadores atienden las necesidades específicas de cada estudiante	4	4	4	

Anexo 5. Ficha técnica de cada instrumento

Ficha técnica de Cuestionario de Gestión administrativa

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión Administrativa
Autor:	Lino Dominguez, Derlin Javier
Objetivo:	Medir el nivel de Gestión Administrativa
Ámbito de Aplicación:	Instituciones Educativa
Categorías:	Planificación, Organización, Dirección, Control
Confiabilidad:	Está en la metodología
Técnica:	Cuestionario
Administración:	Propia
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Pública del Callao

Ficha técnica de Cuestionario de calidad de los servicios

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de los servicios educativos
Autor:	Lino Dominguez, Derlin Javier
Objetivo:	Medir el nivel de Calidad del Servicio Educativo
Ámbito de Aplicación:	Instituciones Educativa
Categorías:	Fiabilidad, Capacidad de réplica, Seguridad, Empatía.
Confiabilidad:	Está en la metodología
Técnica:	Cuestionario
Administración:	Propia
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Pública del Callao

Anexo 7. Resolución de Concytec

CONCYTEC evaluacion-cri

BENIGNO VALENTIN TOMASTO RODRIGUEZ

- Cuando pulsa en el título "Examen final" aparece una ventana debe pulsar en el título "Intente resolver el cuestionario ahora.", luego aparece otra ventana debe pulsar en el título "Comenzar intento".
- Resuelva el examen.
- Después de terminar el examen (ojo, solo después de terminar) debe pulsar recién en el botón "Enviar todo y terminar", luego aparece otra ventana debe pulsar en el botón que aparece la opción "Enviar todo y terminar".
- El tiempo que tendrá para desarrollar la prueba es de **60 minutos**.
- Debe concluir antes de los 60 minutos, de no hacerlo el sistema cerrará automáticamente su prueba y **calificará con "0"**.
- Por favor debe tomar todas las medidas del caso a fin de evitar cualquier contratiempo.
- Para aprobar el curso debe responder correctamente al menos el 70% de las preguntas (14 puntos).

Intentos permitidos: 4

Límite de tiempo: 1 hora

Método de calificación: Calificación más alta

Resumen de sus intentos previos

Intento	Estado	Calificación / 20,00	Revisión
1	Finalizado Enviado: Saturday, 8 de July de 2023, 07:12	20,00	

Calificación más alta: 20,00 / 20,00.

19°C Mayorm. nubla... 07:13 8/07/2023