



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

Estudio de caso de la gestión administrativa en una institución  
educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Valer Gonzales, Liz Yanet (orcid.org/0009-0000-5516-6655)

**ASESORES:**

Dr. Perez Perez, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-7333-9879)

Mgtr. Quiñones Castillo, Karlo Ginno (orcid-org/0000-0002-2760-6294)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2024**

### **Dedicatoria**

Con mucho amor a mi hija Sol, que ilumina mis días y es la gran motivación para lograr este trabajo.

Dedicado con muchísimo cariño a mis padres que siempre me inculcaron a seguir adelante y que la educación es constante.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios quien me guía en esta etapa de mi vida. Así mismo a mi familia que ha sido parte fundamental de mi crecimiento personal. A mi docente Dr. Miguel Pérez que me guio en este proceso.

Eternamente agradecida.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA

ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Estudio de caso de la gestión administrativa en una institución educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023", cuyo autor es VALER GONZALES LIZ YANET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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 Completa 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, 15 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL <b>DNI:</b> 07636535 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7333-9879	Firmado electrónicamente por: MIPEREZPER el 04- 01-2024 09:05:01

Código documento Trilce: TRI - 0697562



**Declaratoria de originalidad del autor**

Yo, VALER GONZALES LIZ YANET estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Estudio de caso de la gestión administrativa en una institución educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
LIZ YANET VALER GONZALES <b>DNI:</b> 41873218 <b>ORCID:</b> 0009 0000 5516 6655	Firmado electrónicamente por: LVALERG el 15-12- 2023 10:08:45

Código documento Trilce: TRI - 0697563

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor.....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de gráficos y figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	12
3.3 Escenario de estudio.....	13
3.4 Participantes.....	14
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.6 Procedimiento.....	16
3.7 Rigor científico.....	16
3.8 Método de análisis de datos.....	17
3.9 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	20
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	44

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> <i>Tabla de categorización</i> .....	13
<b>Tabla 2.</b> <i>Tabla de Distribución de participantes</i> .....	15
<b>Tabla 3.</b> <i>Enraizamiento y densidad</i> .....	20
<b>Tabla 4.</b> <i>Tabla de coeficientes co-ocurrentes</i> .....	23

## Índice de gráficos y figuras

	Pág.
<b>Figura 1.</b> <i>Mapa de ubicación de la Institución Educativa</i> .....	14
<b>Figura 2.</b> <i>Niveles de enraizamiento y densidad de la totalidad de códigos</i> .....	21
<b>Figura 3.</b> <i>Nube de palabras de la densidad de la totalidad de códigos</i> .....	22
<b>Figura 4.</b> <i>Coeficientes de co-ocurrencia</i> .....	24
<b>Figura 5.</b> <i>Mapa de redes de los Códigos Solución a la problemática con búsqueda del problema</i> .....	25
<b>Figura 6.</b> <i>Mapa de redes de los códigos Personal no bilingüe con Limitaciones</i> .....	26
<b>Figura 7.</b> <i>Mapa de redes de los códigos Control preventivo con búsqueda del problema</i> .....	27
<b>Figura 8.</b> <i>Mapa de redes de los códigos Desarrollo Intercultural con Objetivos</i> .....	28
<b>Figura 9.</b> <i>Red semántica de asociaciones de códigos concurrentes con mayor coeficiente</i> .....	29

## Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la Gestión Administrativa y la Institución Educativa Bilingüe en la región de Ayacucho 2023. Para este trabajo se utilizó un enfoque cualitativo con un enfoque aplicado, y se utilizó como diseño de investigación el estudio de caso, en cuanto a la técnica fue la entrevista semiestructurada y su instrumento fue el guion de 13 preguntas, aplicada a 18 colaboradores teniendo como escenario una Institución Educativa. Obteniendo un resultado con ayuda del programa Atlas ti 9, de 0.56, 0.48, 0.41 y 0.31 que están asociadas a algunas subcategorías como limitaciones, control, planificación y alcanzando una categoría emergente con mayor valor; evidenciando algunas problemáticas de la institución en su forma gestión administrativa y su necesidad del bilingüismo para lograr una mejor atención del usuario y sus requerimientos

**Palabras clave:** Bilingüismo, Gestión Administrativa, Institución Educativa.

## **Abstract**

The objective of this research study was to establish the relationship between Administrative Management and the Bilingual Educational Institution in the Ayacucho 2023 region. For this work, a qualitative approach was used with an applied approach, and the study of case, in terms of technique, it was the semi-structured interview and its instrument was the script of 13 questions, applied to 18 collaborators in an Educational Institution. Obtaining a result with the help of the Atlas ti 9 program, of 0.56, 0.48, 0.41 and 0.31 that are associated with some subcategories such as limitations, control, planning and reaching an emerging category with greater value; evidencing some problems of the institution in its administrative management form and its need for bilingualism to achieve better attention to the user and their requirements.

**Keywords:** Bilingualism, Administrative Management, Educational Institution.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa ha nacido con el ser humano y el proceso de evolución como organización grupal o individual. Recién en el siglo XX tratan de elaborar conceptos que lo respalden analizando diferentes teorías que nos dirijan a la idea de gestión administrativa, donde se refieren a la toma de decisiones sobre un evento, acción, gestión, etc. Buscando su mejora, beneficio, logrando crecimiento de las organizaciones; así se obtuvieron las bases para un concepto actual de los resultados logrados de los pensadores de entonces para lograr una teoría de la administración en la actualidad.

La gestión de organizaciones con capacidad administrativa, están para dirigir organizaciones productivas, innovadoras comprometidas en el entorno donde se desenvuelven para hacer de un grupo de personas con un solo objetivo sistematizado que con el tiempo se ha ido mejorando con ayuda de la tecnología y se ha puesto a vanguardia de la época. Hoy en día observamos una civilización evolucionando con grupos humanos organizados con un objetivo progresista en todo sentido; nuestros alimentos se fabrican por grupos administrados, los hospitales funcionan por gestión de grupos humanos, nos educamos en organizaciones; así vemos que el desarrollo humano en sociedad se da por pertenecer a organizaciones de toda forma y número. Marco, Loguzzo, (2016). Con el tiempo la gestión administrativa ha ido desarrollándose e innovando, con conocimientos que dan eficacia en menor tiempo ayudando a mejorar la capacidad y eficiencia del personal como gestores administrativos. Tuberquia y Sierra, (2017).

En nuestro país podemos notar algunas deficiencias en la gestión administrativa, en el que se evidencia carencias en la programación e intervención en las entidades estatales, lo cual refleja una deficiencia en la preparación de los gestores administrativos públicos, evidenciando sus limitaciones, así notamos que hay personal en instituciones estatales deficientes. De Souza, (2019).

En las instituciones estatales las gestiones administrativas siguen su funcionamiento de acorde a las leyes y normas dispuestas por el estado, cada

institución maneja su propio reglamento, son independientes con su presupuesto, el manejo y distribución del mismo, tanto así para la contratación de su personal. Mendoza, Delgado, García y Barreiro. (2018).

Hoy en día la gestión pública en el Perú se ve afectada por la deficiencia de la prestación de servicios, al respecto lo explica la Oficina de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2016): La falta de un plan eficiente con respuestas y soluciones que sirvan, que se vean respaldados por presupuestos para poder maximizarlos en función, se ve mermado tanto en su planeamiento como en su formación material de logística como de gestión. Siendo Perú nuestro país con gran diversidad cultural y con distintos idiomas, lenguas indígenas, amazónicas, aimaras, y como los quechuas el que predomina en la región de Ayacucho, junto al castellano, encontraremos monolingües, bilingües hasta trilingües. Atlas Sociolingüístico de los Pueblos Indígenas América Latina (2009).

Ayacucho, es la capital de la Región de Ayacucho en él, se encuentra Instituciones Educativas Mariscal Cáceres, con una cantidad de mayor a cuatro mil alumnos, con cerca de 300 Docentes y 50 trabajadores administrativos, siendo un colegio Bilingüe por su naturaleza andina y su diversidad multicultural, donde a veces se ve amenazado por la falta de conocimiento del quechua como idioma y la naturaleza bilingüe, no está desarrollado en esta nueva época contemporánea en desarrollo.

Así, nos encontramos en el presente estudio de investigación haciendo el estudio de la relación que tiene la gestión administrativa en una Institución Educativa bilingüe.

El bilingüismo como medio de interacción en los servicios de la institución educativa por parte los gestores administrativos, es parte de un ejercicio oportuno que se manifiesta ante las instancias e insuficiencias, indicadas en estrategias, fines, conocimientos adecuados, hacia la medida de proceso administrativo y su gestión.

Las brechas de dicción y manejo lingüístico que existen entre los gestores

administrativos y los administrados, fueron la razón para plantear el problema, pensando que la comunicación interpersonal sea fluida y comprensiva, buscando mejorar las interacciones y administración de una institución educativa, siendo un instrumento o ayuda el bilingüismo, siendo esta el referente a la problemática de la realidad, se formula el siguiente planteamiento general: ¿Cómo es la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023? Por ende se formula los problemas específicos: (i) ¿Cómo es la **Planificación** en la Gestión Administrativa en la Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023?, (ii) ¿Cómo es la **Organización** en la Gestión Administrativa en una Institución Educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023?, (iii) ¿Cómo es la **Dirección** en la Gestión Administrativa en la Institución Educativa bilingüe en la Región de Ayacucho 2023?, (iv) ¿Cómo es el **Control** en la Gestión Administrativa en una Institución Educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023?, (v) ¿Cuáles son los **Alcances** de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023?, (vi) ¿Cuáles son las **Limitaciones** de la Gestión Administrativa en una institución Educativa de la Región de Ayacucho, 2023.

Como objetivo general del estudio de investigación es de Analizar cómo es la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023; los objetivos específicos fueron: (i) Analizar cómo es la **Planificación** de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023. (ii) Revelar cómo es la **Organización** de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023. (iii) Revelar cómo es la **Dirección** de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023. (iv) Revelar cómo es el **Control** de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023. (v) Revelar cuales los **Alcances** de la gestión Administrativa en una Institución bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023. (vi) Revelar cuales son las **Limitaciones** para la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.

El objetivo es establecer la correspondencia que existe entre gestión

administrativa y la Institución Educativa Bilingüe en la región de Ayacucho. También se justifica desde un punto de vista socio cultural, ya que contribuirá con el área de Gestión Administrativa de la institución educativa, a entender sus carencias y por ende será útil para poder conocer sus limitaciones y así puedan incorporar su mejor manejo de la problemática en la administración. La metodología usada para este estudio fue referencias teóricas con un enfoque de tipo cualitativa.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a las referencias del ámbito nacional podemos mencionar el estudio de Cedamos (2017) en su estudio combina información cuantitativa y cualitativa donde, dice que los servidores públicos, en este caso los gestores administrativos que interactúan con individuos que provengan de lenguas nativas, se comuniquen por medio de ellas para ello se debe buscar una interculturalidad y el bilingüismo en todos los sistemas del estado peruano, para su mejor administración buscando un mejor entendimiento y relación entre los gestores administrativos y administrados sobre todo teniendo en cuenta el ámbito rural donde de desempeñen por la interculturalidad en la que se encuentran. Fue una investigación con enfoque mixto, realizada en las regiones andinas de Puno, Ancash, Junín, Amazonas, Cusco y Apurímac cuya muestra es de 301 distritos. Cuyo fin es investigar y relacionar el uso o la falta de manejo verbal de lenguas nativas, por parte de los funcionarios públicos, gestores administrativos, empleados de instituciones estatales que trabajan en zonas rurales con población indígena, la cual necesita la disminución de diferencias en la exclusión social de los pobladores, para tal estudio se empleó encuestas y entrevistas que fueron el instrumento de recojo de información. Dándonos como resultado que el gobierno implementó pautas para el desarrollo de las lenguas nativas, pero deben manejarse estrategias más eficaces para la capacitación de los servidores estatales y sus gestores administrativos de acuerdo al medio geográfico de ubicación.

Así mismo también mencionamos la investigación de Pérez (2019) que cuyo objetivo general fue encontrar la relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes en la Municipalidad Distrital de la Pólvora. Cuyo estudio fue de tipo cualitativo alcanzando la conclusión que prevalecen discrepancias significativas entre las variables del estudio. Sin embargo, como sugerencia se debe ejecutar una gestión administrativa que esté conforme con los estatutos y ordenamientos administrativos que pronuncie el estado.

En el ámbito internacional podemos mencionar algunos antecedentes, Cabezas (2016), hizo un estudio con metodología cualitativa y cuantitativa, usó el

método de encuestas con una encuesta de guion de preguntas de 10 interrogantes. Como resultado se encontró la falta de facilidades para capacitaciones, que puedan lograr mayor productividad y motivación de sus trabajadores, también se halló que no existen habilidades administrativas que lleven a tener un ambiente laboral armonioso y agradable. Llegando a la conclusión que la gestión administrativa está siendo deficiente a nivel de sus empleados, por falta de respuestas a las necesidades de los mismos resultando negativamente a la calidad de servicios que brindan.

Flores (2017) Hizo un estudio del procesos administrativos y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega. Su interés fue determinar cómo es la gestión administrativa y la gestión empresarial en la cooperativa de abastos básicos, en la que buscan determinar si se emplea de forma regular los criterios de gestión administrativa de forma considerada, correcta, lucrativa y beneficiosa. El estudio es de tipo cualitativo, el estudio del desempeño y manejo de la gestión administrativa y gestión empresarial. Su muestra de 15 empleados, 2 jefes de área y 1 gerente, usando el instrumento revisión de archivos, vigilancia directa y entrevista. Obteniendo como resultado, aunque el estudio se dio de forma parcial por el mal funcionamiento de los métodos administrativos de los miembros directivos donde se muestra la falta de interés, sin embargo, se propuso opciones para reparar y optimizar la gestión administrativa.

Gordon (2018) realizó una investigación dentro del campo social, con una explicación del tipo cualitativa, con un tipo de investigación explicativa, biográfica, histórica y de campo. Certificó que hay una presencia considerable poco satisfecha con la atención al cliente, dados los resultados obtenidos, en tanto se busca solventar las deficiencias en el tema organizacional; encontrando una carencia en la planificación de gestión administrativa. Se determina que la mala planificación da como resultado una carente organización administrativa en la empresa, en tanto da resultados insatisfechos. Al existir en su mayoría una gran cantidad de insatisfacción de los clientes, los gerentes buscan tomar pertinencias para mejorar el servicio y por ende los resultados en la búsqueda de la atención satisfactoria pretendiendo la excelencia en sus servicios. Con el estudio de investigación se

pudo llegar a las consiguientes soluciones: La urgencia al optimizar el tema organizacional; ya que hay una falencia frecuente en uso del proceso administrativo, en especial en la etapa de planificación; hay una búsqueda en mejorar todo el proceso administrativo con su implementación, y por ende su mejora logrando la atención satisfactoria con servicio de calidad para los clientes.

Ramírez, Calderón y Castaño (2018) Investigaron las perspectivas administrativas que se aplican en instituciones educativas: Tal investigación práctica se dio en centros colombianos de educación básica e intermedia. La cual tuvo a fin discriminar alineaciones de gestión expresadas en la formación eficaz de la educación, la organización escolar y la función de cada uno, teniendo en cuenta la dimensión del establecimiento y género de los directivos. En la misma se incluyó los modelos administrativos y la dependencia con la gestión educativa. El estudio se hizo por medio de audiencias semiestructuradas a 11 rectores y reportajes a 279 docentes empleados en los 33 centros educativos. Trabajó en Atlas TI y SPSS. Dándonos como resultado el punto de vista principal, el liderazgo en la institución educativa y es aficionado a la creación y retención de la razón, está a su vez no pasa desapercibida en la eficacia de la educación en comparación de su versión tradicional de la administración teniendo impacto en la educación latinoamericana.

A continuación, se sustenta las teorías existentes que nos encaminan a un norte en cuanto al concepto de la Gestión Administrativa, como desarrollarlo para su mejor entendimiento y manejo en ese escenario podemos mencionar a Louffat (2016) nos detalla que la gestión administrativa es la forma en cómo se asemeja una institución del estado incluyendo en el proceso la planificación, la organización, la dirección y la inspección.

Así Koontz y Wehrch, (2017) considera que el proceso de gestión administrativa es plantear y salvaguardar un contexto donde hay trabajo en equipo enrumbado a un solo objetivo a fin de lograr las metas trazadas.

Ramírez (2017), nos dice, que la Gestión Administrativa es el cumplimiento de los procesos administrativos como son: planificación, organización, orientación

o dirección, coordinación y observación todos ayudan a la toma de medidas y ejecución de operaciones para el desempeño de objetivos.

Así mismo Pérez Fernández de Velasco (2019). Dice que la gestión administrativa tiene como fin optimizar procesos e instrumentos de gestión para su mejor eficacia.

Amador (2020) nos refiere a la Organización que consiste en el modelo y establecimiento de las ocupaciones, distribuciones, instrucciones, y encargos, instituyendo métodos y haciendo actividades que reduzcan la responsabilidad. Se fundamenta en la delineación de las técnicas arregladas más eficaces y eficientemente dentro de un orden de trabajo en la gestión administrativa.

Vladimirovich (2021) es así como nos menciona que se, corresponden las áreas, organizaciones, métodos y categorías para alcanzar fines del organismo teniendo en cuenta el planeamiento y operaciones para llegar a la meta.

Así llegamos a respaldarnos del fundamento teórico de la categoría, Gestión Administrativa por Chiavenato (2017) que fundamenta que la gestión administrativa es incluir todos los ordenamientos que ejecutan para organizar los esfuerzos de un conjunto trabajadores, podemos decir también cómo las personas buscan lograr un solo resultado, fin u objetivo por medio de la ejecución de una serie de procesos importantes como son planificar, organizar, dirigir y controlar dándonos con su estudio las subcategorías para su mejor desarrollo y entendimiento.

Chiavenato (2019) también nos refiere a la gestión administrativa como un sumario de etapas que se realizan en de manera secuencial como son: planear, organizar, dirigir (liderar) y controlar; siendo las cuatro funciones básicas de la Gestión y sobre todo de quien gestiona de forma sistematizada el uso de los recursos con el fin de maximizar los resultados de forma eficaz y eficiente. Consideras como un todo compuesto.

Chiavenato (2019) considera que los objetivos deben ser tomados en cuenta

como la fase inicial de la planificación; la conciliación de objetivos nos da el principio de un todo, ya que así se verá donde es el norte y como es la ruta a tomar, de allí que deducimos que la meta es el resultado que pretendemos lograr. Nace como la fase inicial de la gestión, porque viene a ser el primer paso hacia los demás determinando inicialmente las metas que se deban cumplir y cuál es el proceso para lograrlas.

Chiavenato (2019) considera que la organización, busca establecer de manera organizada, sistematizada, coordinada y simplificada los recursos que son parte de la gestión, de forma que sea determinando cada responsabilidad y sus vínculos entre sí; pueden estar organizadas en tres niveles con similitudes como son: la organización a nivel global, organización a nivel departamental y la organización a niveles de tareas y actividades.

Chiavenato (2019) siendo una fase más, la dirección dice de la forma en que actúa en la ejecución, de cómo es el liderazgo, si se cumple el liderazgo, y en qué forma. Al mismo tiempo esta función se ocupa de cómo es el actuar de las personas entre sí, relaciones interpersonales de los directivos, colaboradores y entre ellos.

Chiavenato (2019) dándonos como última fase el control, tiene el objetivo de reforzar, consolidar los resultados obtenidos de la planificación, organización y dirección, estando orientados hacia los objetivos y resultados deseados; en otras palabras, el control es el proceso es dirigir un proceso hacia una meta predestinada.

Se observó que una de las carencias que enfrenta la Gestión Administrativa en la Institución Educativa con referencia a la comunicación interpersonal en contextos bilingües por la gran prevalencia de diversidad lingüística. A razón que algunos gestores administrativos no son del entorno cultural ni son quechua hablantes por ende no son ni bilingües aunque ya hay programas que el gobierno implementa para su integración lingüística y cultural, buscando una mejor interacción con el entorno en la institución educativa, buscando optimizar la prestación de servicios tanto los educandos y los padres de familia y/o apoderado, así no habría una imposición del idioma dominante como lo sería el castellano lo

cual podría traer deserción, abandono o resistencia prestar servicios, existiendo una conducta falta de aceptación cultural y de idioma resultando un desencuentro lingüístico entre los gestores administrativos y los administrados en la institución educativa.

En las instituciones estatales las gestiones administrativas siguen su funcionamiento de acorde a las leyes y normas dispuestas por el estado, a parte, cada institución maneja su propio reglamento, son independientes con su presupuesto y el manejo y distribución del mismo, tanto así para la contratación de su personal. Así el presente trabajo de investigación es en base Chiavenato quien nos da teorías sobre cómo debería ser la gestión administrativa, sus formas y sus etapas las cuales son: planificación, organización, dirección y control, todo en conjunto de manera ordenada y sistematizada, para lograr el cumplimiento de metas en especial la satisfacción del usuario en su atención, así Chiavenato es quien nos acompañó en la investigación direccionando la exploración del perfeccionamiento de la gestión administrativa.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de Investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

CONCYTEC (2019) categoriza a la investigación como aplicada, dicha investigación tiene como fin determinar a través del conocimiento científico, los medios (metodología, protocolos y tecnología) que puedan satisfacer necesidades existentes.

Por otro lado para Ruiz (2016), asevera que el método cualitativo como tal es buscar, captar y componer la significancia de las conductas que son técnicas o métodos, así obtener y recoger información, mediante la observación, conversación, entrevista, recolección de datos los cuales vendría a formar parte de un proceso que en su mayoría es inductivo que deductivo, por ende nace de la información para armar temas que pueden ser complicados para ser sistematizados, con una orientación de clase concretizado y holística.

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

En este trabajo de investigación se aplicó en general el diseño de estudio de caso, Yin (2019), nos menciona refiriéndose a un estudio empírico cuya función es el estudio de un fenómeno social, en el tiempo en especial, cuando no se evidencia el fenómeno y la forma del suceso que no son tan claros. Así el estudio se muestra en forma holístico, ya que no se abocó solo a recolectar información, más aún adicionó el análisis del proceso.

Carhuancho (2019). Refiere que la investigación Holística es intuitiva de forma crítica y reflexiva del entorno la cual nos da una visión general del universo y de su forma existencial, desde un punto de vista integrador que trata de resonar. De otra forma un planteamiento se puede tratar desde distintas posiciones por ende la forma holística se puede tratar de diversas formas como comparar, comprender y dilucidar los testimonios que se mediante el estudio bajo las diferentes formas y

herramientas que se utilizó.

### **3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización**

García y González, (2020). Señaló que una de las partes sustanciales del estudio es de corte cualitativo es cuando se discriminan las categorías que se delinear desde sus formas conceptuales, a fin de ordenar correctamente los datos necesarios para el estudio.

Flores y Medrano (2019). Indica que categorizar es la forma, por el cual el investigador clasifica los datos recopilados los más importantes y los procesa para hacer teorías.

Según Madrigal (2019). Se actúa sumando esfuerzos donde el directivo debe poner su mayor esfuerzo buscando saber gestionar, tomando decisiones, apuntando hacia una dirección de forma organizada y coordinada en un plan administrativo donde deba incluir en esos procesos de planificar, organizar, dirigir y controlar.

En este aspecto se señaló a las categorías y subcategorías que son parte del estudio. Así, la Gestión Administrativa como categoría y Planificación, Organización, Dirección y control como subcategorías donde se consideró de la subcategoría Planificación los códigos Objetivos, Políticas, Estrategias; subcategoría Organización los códigos Manual de funciones y comunicación; subcategoría Dirección los códigos Liderazgo, Motivación y trabajo en equipo; subcategoría Control los códigos Control Preventivo, Evaluación del desempeño y Capacitación.

**Tabla 1.**

***Tabla de categorización***

<b>Categoría</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Códigos</b>
<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Planificación</b>	Objetivos
		Políticas
		Estrategias
	<b>Organización</b>	Manual de Funciones
		Comunicación
	<b>Dirección</b>	Liderazgo
		Motivación
		Trabajo en Equipo
	<b>Control</b>	Control Preventivo
		Evaluación del desempeño
Capacitación		

*Nota.* Elaboración Propia

### **3.3 Escenario de estudio**

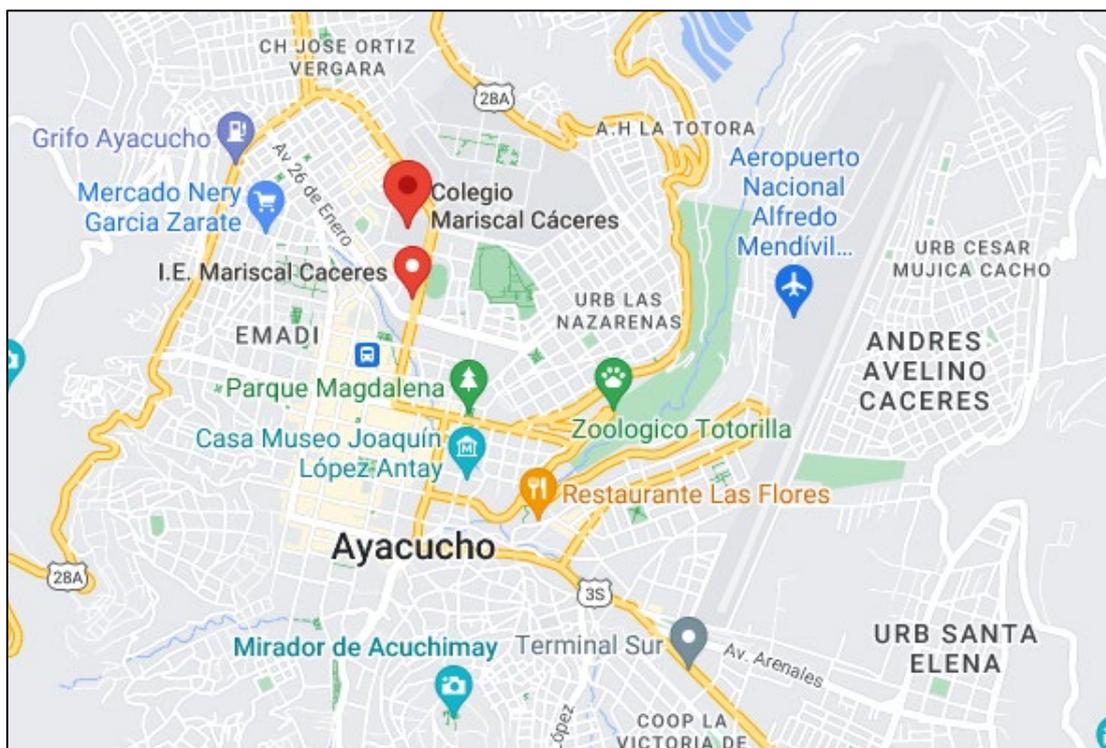
Monje (2021). Nos dice que debemos ser bastante cuidadosos con respecto de la selección del escenario de estudio, teniendo en cuenta que exista una facilidad para poder tener acceso al manejo de datos y poder disponer del manejo de información.

En tanto, el estudio de investigación se ejecutó en una Institución Educativa

que comprende, tanto una unidad de gestión administrativa como pedagógica, donde busca la formación de las personas, cooperando en el proceso de humanización, facilitando su propio perfeccionamiento y dónde cuyo fin supremo, es el aprendizaje del conocimiento.

### Figura 1.

*Mapa de ubicación de la Institución Educativa.*



*Nota:* Captura Obtenida de Google Maps. Región Ayacucho, Huamanga

### 3.4 Participantes

El estudio aplicó la práctica de muestreo no probabilístico de tipo intencional, para ello se eligieron 18 participantes.

Referente a la determinación de la muestra de los participantes, Mendieta (2016), manifiesta que los informantes son los individuos que están dentro del objeto de estudio, siendo o formando parte de la investigación, por tanto, se debe considerar con atención los criterios de selección, tipo de muestreo y las etapas

utilizadas, teniendo en cuenta la cantidad de personas con las que se trabajará, siendo un tanto flexible por el tipo de estudio cualitativo que se maneja.

Hernández (2016). Dice que para este tipo de estudio y su recolección de datos o muestreo no está condicionada a un escenario probabilístico, pero si a una intención que busca el investigador.

Arias-Gomez (2019) Nos encamina a buscar ciertas particularidades para poder incluirlos dentro de la investigación, entonces en ese sentido, el estudio se hizo con personal administrativo que labora en la institución educativa.

Siendo el presente estudio con un total de 18 participantes que trabajan en la institución educativa en el área de Gestión Administrativa.

Estando los criterios de exclusión a los trabajadores que no tiene contacto directo con los usuarios.

**Tabla 2.**

*Distribución de participantes.*

<b>Muestra</b>	<b>Cantidad</b>
Área administrativa	15
Docentes apoyo	3
Total	18

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica, es aplicada en el estudio es la entrevista, el instrumento de recolección es el guion de 13 preguntas.

Sánchez (2021), indica que la entrevista es una de las técnicas que se usa para recolectar datos e información en el estudio de tipo cualitativo, siendo de forma interactiva entre dos personas, el entrevistador y el entrevistado, con preguntas debidamente planificada y estructuradas pero orientadas a un tema, buscando que el entrevistado opina respecto al tema.

La entrevista es una herramienta con la que se busca obtener información clara de las personas que tienen importancia o están dentro de la investigación. Principalmente este método es usado en un estudio de tipo cualitativo porque se adapta a las necesidades del entrevistador. Por ende, facilita poder armar las preguntas de la entrevista; dejando establecer un diálogo en el cual, la persona entrevistada que es parte del estudio pueda expresarse, pero, sin dejar las preguntas como guía de su desarrollo.

### **3.6 Procedimientos**

Troncoso y Maya (2017), señala que la entrevista es un paradigma en un estudio científico de tipo cualitativo que va orientado en lo subjetivo de los individuos, con los que se tiene que interactuar para poder obtener resultados y respuestas a los fenómenos y caracteres que les conciernen.

Se elaboró un guion de preguntas con cada uno de los códigos registrados, se hizo las entrevistas a los partícipes del estudio de investigación, se transcribió las respuestas obteniendo los resultados, como último se efectuó el procesamiento de datos con ayuda del programa ATLAS.TI 9 que es utilizado en una investigación de tipo cualitativo.

### **3.7 Rigor científico**

En el estudio de investigación se aplicó aspectos de rigor científico como son credibilidad, validación de los participantes, así como nos relatan en lo siguiente.

Casadevall y Fang (2016), dice que uno de los investigadores que merecidamente han aportado al debate con respecto al rigor científico, donde hacen referencia al origen de la palabra “rigor”, que deriva del francés antiguo “rigueur” cuyo significado es fuerza y dureza dándonos una referencia a una idea exacta, al rigor de un trabajo sólido, confiable. También refiere que el rigor científico se presenta en forma multifacética sin un criterio unánime que lo defina como tal.

Sanches (2020), presenta la importancia de la credibilidad en el proceso del rigor científico del estudio cualitativo, en tal razón busca que su elaboración sea en el mismo espacio, con la igualdad de métodos de entrevistas, y observadores.

Barbour (2018), refiere reducir el estudio científico cualitativo a un cuadro de programaciones técnicas como sería la codificación múltiple, triangulación y validación de los participantes en las encuestas.

Johnson, Adkins y Chauvin (2020), aclara que, una de las formas que puede afectar de forma directa a la fiabilidad del estudio científico de la investigación es el relato veraz y claro de cómo los encuestadores y/o investigadores procesan los resultados, sus sesgos y otros elementos de tergiversación durante la recopilación de datos.

El rigor científico refiere a la veracidad y su respaldo dentro de la integridad de la investigación, de la producción científica, para ese fin, se usa serie de procesos que contribuyen a su desarrollo del estudio científico, una serie de procesos que lleven a realizar un mejor procesamiento de información como son la planificación, recopilación, procesamiento y análisis, todo esto para tener un estudio con respaldo veraz del proceso científico.

### **3.8 Método de análisis de datos**

Urbano (2016), refiere al estudio de análisis científico cualitativo es un

proceso por el cual se consigue información de forma organizada para poder manipular y codificar los datos y poder dar conclusiones. Así se tiene en cuenta los siguientes pasos: 1. Obtención de información, por medio de entrevistas y observación. 2. Transcribir, de forma ordenada y sistematizada la información recolectada. 3. Codificación de la información. 4. Integrar la información recolectada.

Esta metodología refiere primordialmente al análisis de datos no numéricos más bien se basa en el entendimiento de conceptos, opiniones y experiencias por tanto se maneja la recolección de información cualitativa con el fin de reunir datos relacionados al problema de investigación.

Refiere al desarrollo por el medio del cual se obtienen conclusiones de la información obtenida de forma no estructurada ni heterogénea que no son manifestados en forma numérica o cuantificable.

En este estudio científico se aplicó el siguiente el procesamiento de datos: 1. codificación de la información extraída. 2. Determinación del coeficiente de coocurrencia buscando los códigos que más se frecuentan. 3. Categorización confirmando las categorías planteadas.

### **3.9 Aspectos éticos**

Uno de los desafíos del estudio científico es el de carácter ético y metodológico que nos dará la veracidad de los resultados. Liamputtong (2019), remarco los principios éticos que se deben seguir en la elaboración de la investigación científica:

Consentimiento informado: es el consentimiento que dan los informantes para participar de las entrevistas.

Confidencialidad: la información tiene un tratamiento privado y confidencial

y serán registrados de forma que sean sólo accesibles para los investigadores.

Anonimato: los participantes de la investigación están dentro del anonimato y los investigadores deben cuidar que dicha información sea solo ignota.

Honestidad: el trabajo de los investigadores debe ser de manera honesta y veraz.

Credibilidad porque pasa por el Turnitin.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

##### Resultados descriptivos

El estudio de investigación se realizó mediante entrevistas según el guion preguntas semiestructuradas con 18 muestras, se procesó la información haciendo uso del programa Atlas Ti 9 con él que se consiguieron los siguientes resultados.

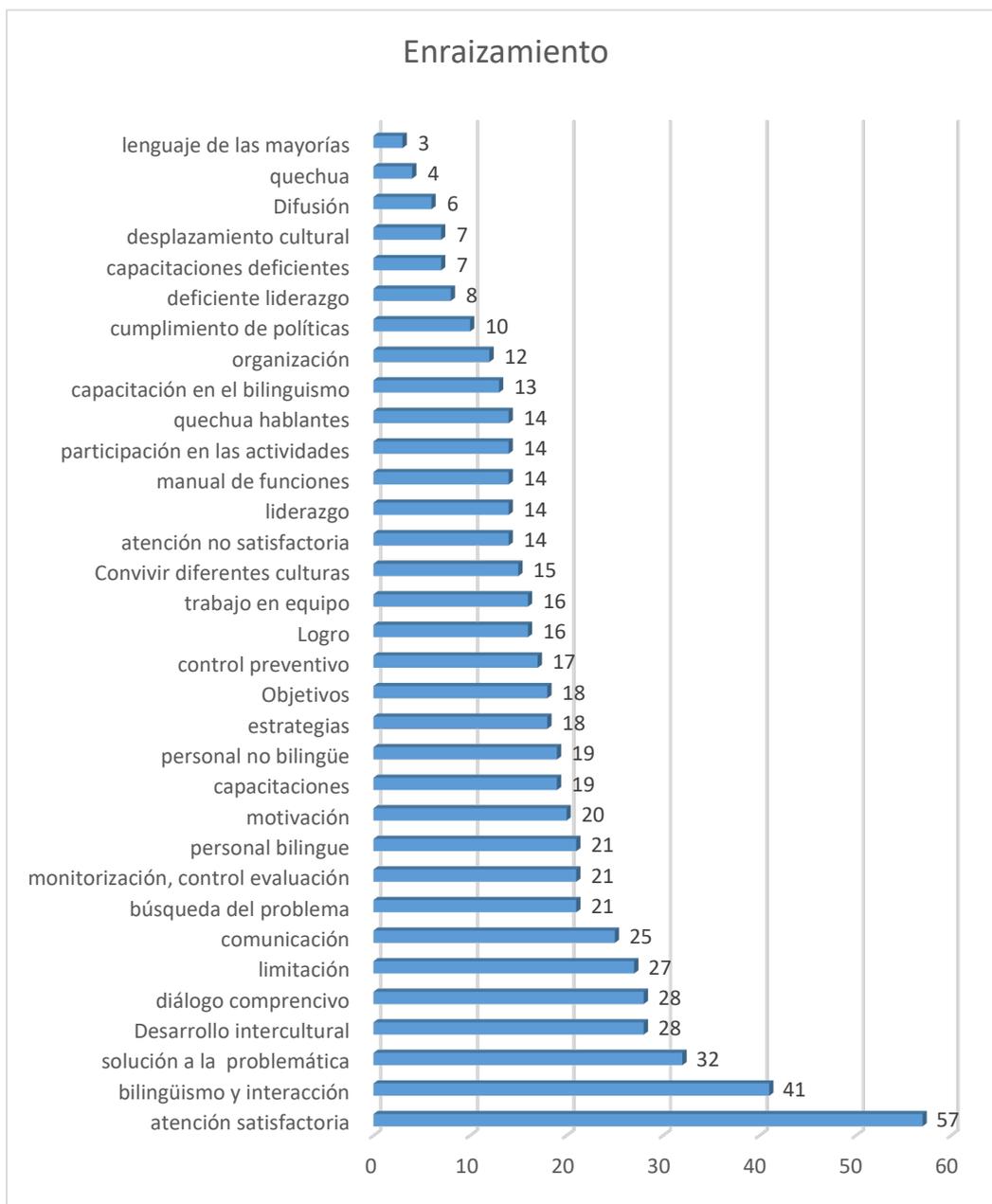
**Tabla 3**

*Enraizamiento de códigos*

<b>Código</b>	<b>Enraizamiento</b>
atención satisfactoria	57
bilingüismo y interacción	41
solución a la problemática	32
Desarrollo intercultural	28
diálogo comprensivo	28
limitación	27
comunicación	25
búsqueda del problema	21
monitorización, control evaluación	21
personal bilingüe	21
motivación	20
capacitaciones	19
personal no bilingüe	19
estrategias	18
Objetivos	18
control preventivo	17
Logro	16
trabajo en equipo	16
Convivir diferentes culturas	15
atención no satisfactoria	14
liderazgo	14
manual de funciones	14
participación en las actividades	14
quechua hablantes	14
capacitación en el bilingüismo	13
organización	12
cumplimiento de políticas	10
deficiente liderazgo	8
capacitaciones deficientes	7
desplazamiento cultural	7
Difusión	6
quechua	4
lenguaje de las mayorías	3

**Figura 2**

*Niveles de enraizamiento y densidad de la totalidad de códigos*



*Nota.* Según la información que presenta la Figura 1, se observa como resultado general de códigos resultantes tras el análisis descriptivo, por ende, es necesario referir que se hizo a partir de los 13 códigos a priori. Aunque después de realizar el análisis se consiguieron un total de 33 códigos para la categoría Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe, del cual el código atención satisfactoria con un nivel de 57, solución a la problemática con 41 y diálogo comprensivo con 28 presenta un enraizamiento bastante alto en aproximación con el resto de códigos.



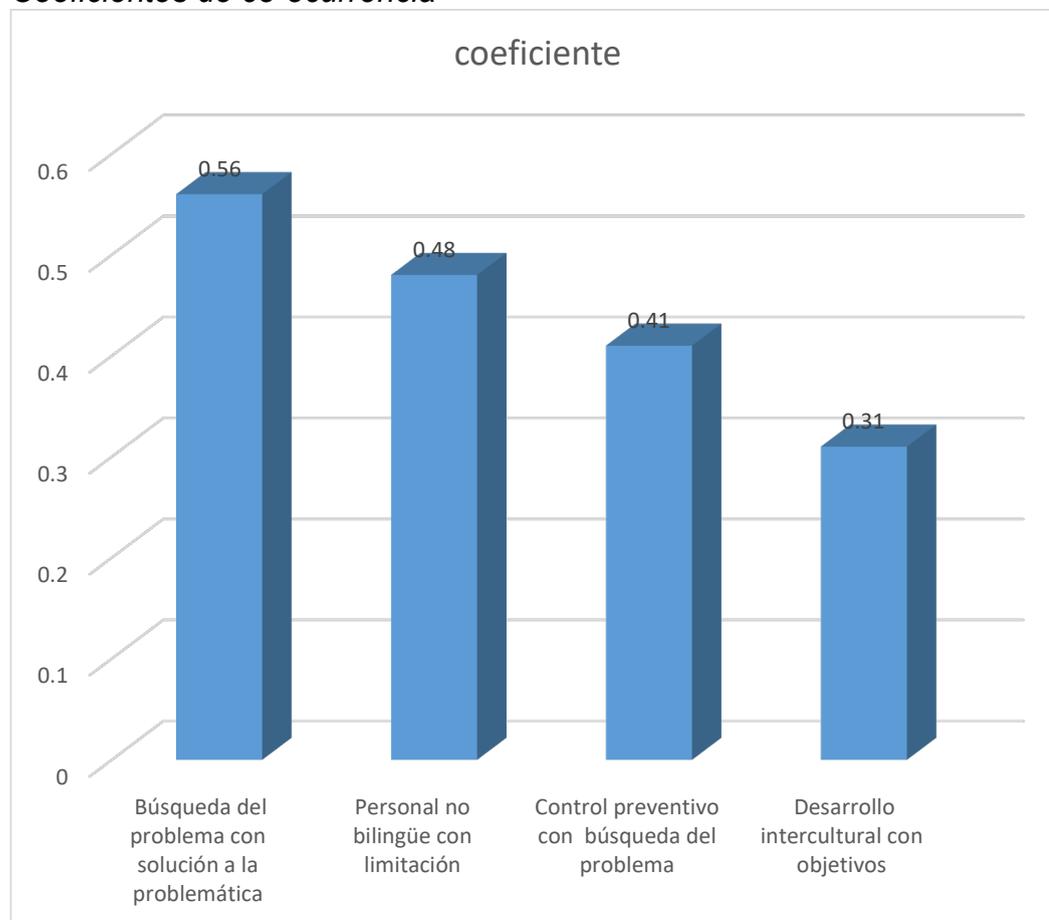
**Tabla 4.***Tabla de coeficientes co-ocurrentes*

<b>Códigos Co- ocurrentes</b>				
	Búsqueda del problema a la problemática	Person con al no bilingüe con limitación	Control preventivo con búsqueda del problema	Desarrollo intercultural con objetivos
<b>Coeficientes</b>	0.56	0.48	0.41	0.31

*Nota.* En la tabla, se expresan los cuatro (4) códigos co-ocurrentes donde se muestra mayor grado de relación o densidad con otros códigos a priori o códigos a posteriori superiores a un coeficiente de 0.31 la mayor concurrencia se obtuvo entre los códigos Solución del problema con búsqueda a la problemática obteniendo (0.56), la misma que refiere que hay una predisposición bastante alta a resolver cualquier necesidad o requerimiento suscite en la Institución Educativa. La segunda es personal bilingüe con limitación obteniendo (0.48) refiriéndonos que el tener personal no bilingüe es una limitación para la Institución Educativa.

**Figura 4.**

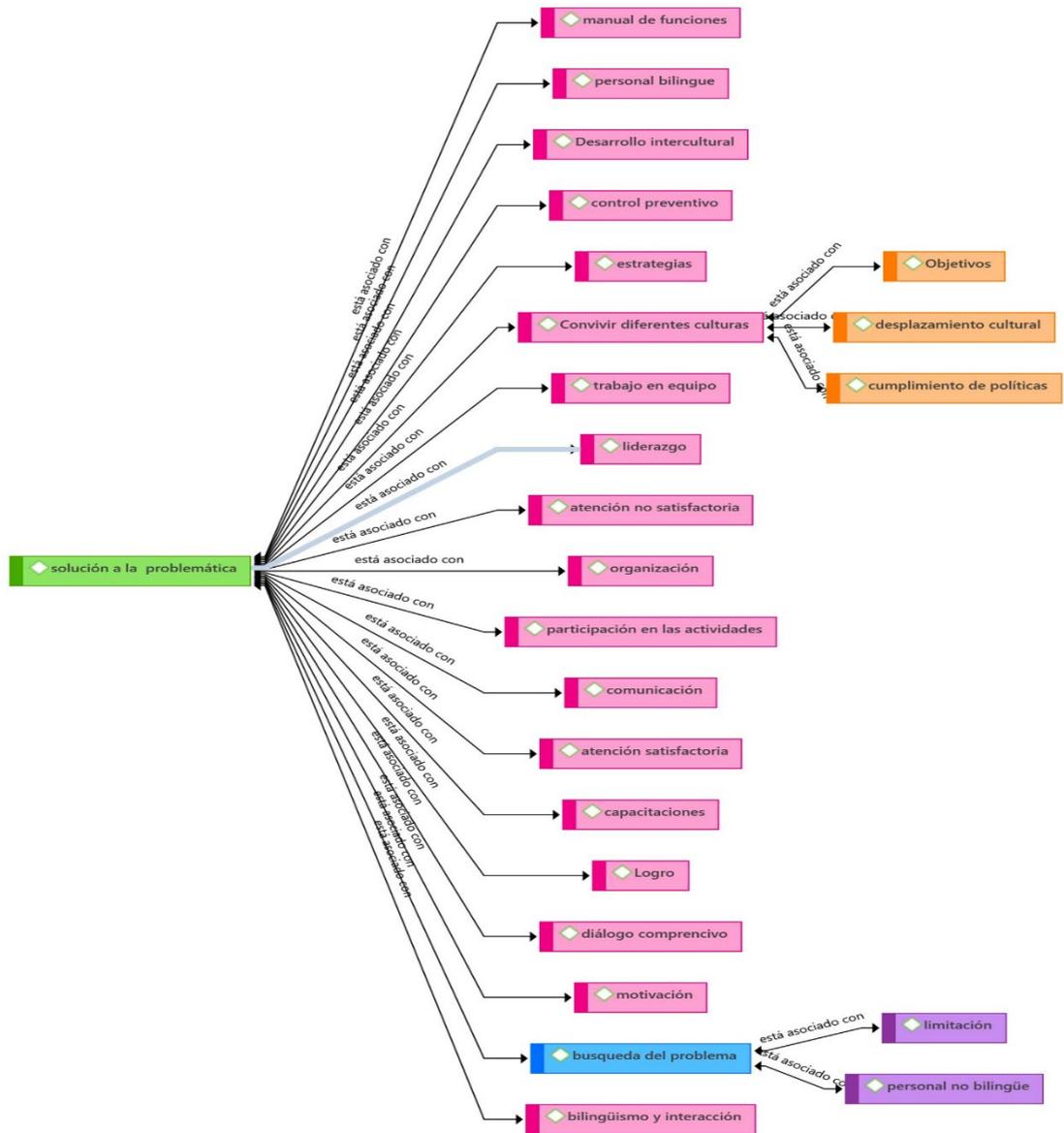
*Coefficientes de co-ocurrencia*



*Nota.* Los coeficientes de co-ocurrencia que consideramos son los más altos de la tabla con valores de 0.56, 0.48, 0.41 y 0.31. Para el caso de materia de estudio se menciona que las (4) subcategorías planteadas, han sido confirmadas. Donde el código Búsqueda del problema con solución a la problemática tiene un coeficiente de 0.56 teniendo una relación media alta siendo el otro extremo el código Desarrollo intercultural con objetivos con 0.31 mostrándonos una relación media baja.

Figura 5.

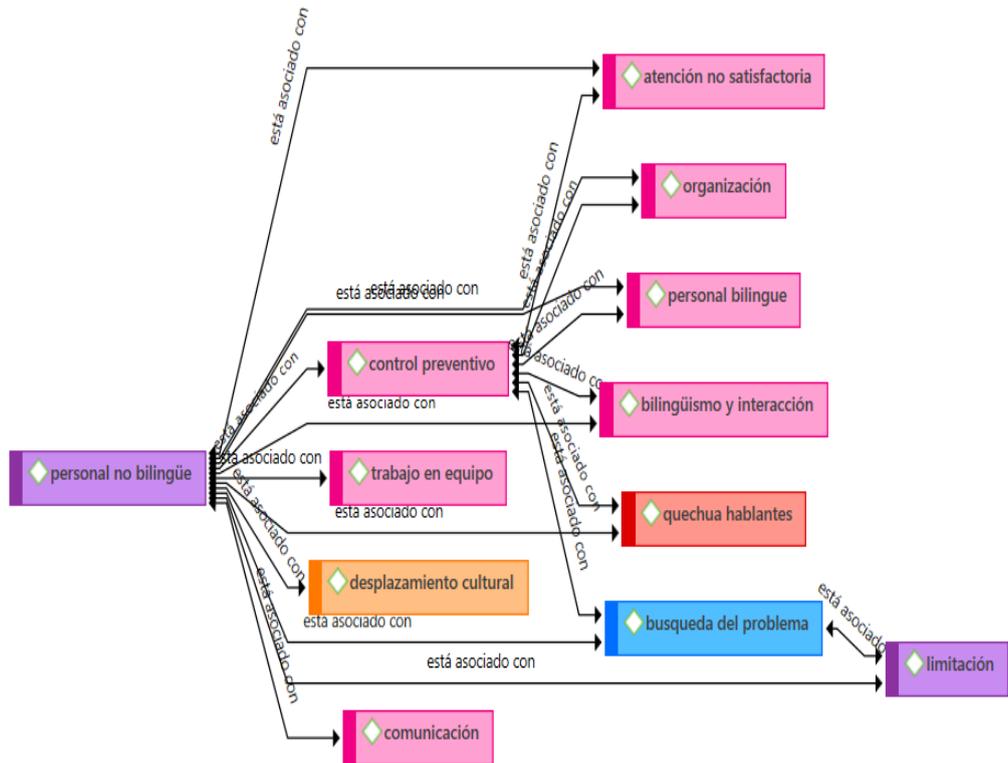
Mapa de redes de los Códigos Solución a la problemática con búsqueda del problema



Nota. La figura nos muestra el nivel más alto de co-ocurrencia que es (0.56) que tiene por regencia a la asociación de Solución a la problemática con búsqueda del problema, la cual nos refiere que hay una voluntad de buscar solución si se presenta alguna necesidad del tipo de entendimiento refiriéndonos al bilingüismo.

**Figura 6.**

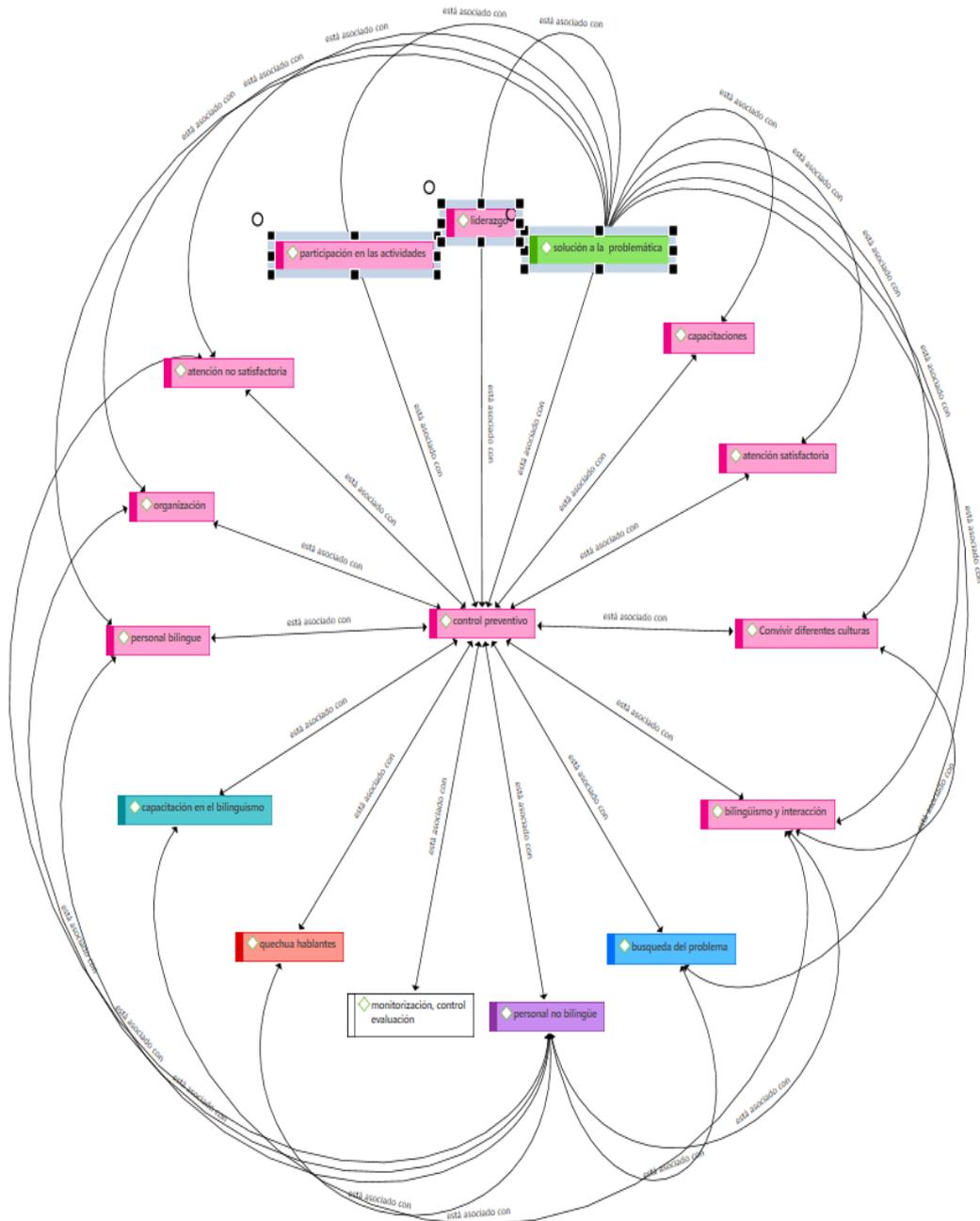
*Mapa de redes de los códigos Personal no bilingüe con Limitaciones*



*Nota.* La figura nos muestra la relación de códigos Personal no bilingüe con limitación (0.48) se debe a la categoría Limitaciones resulta importante que la Institución Educativa cuente con personal administrativo bilingüe para que puedan garantizar una mejor atención al usuario.

**Figura 7.**

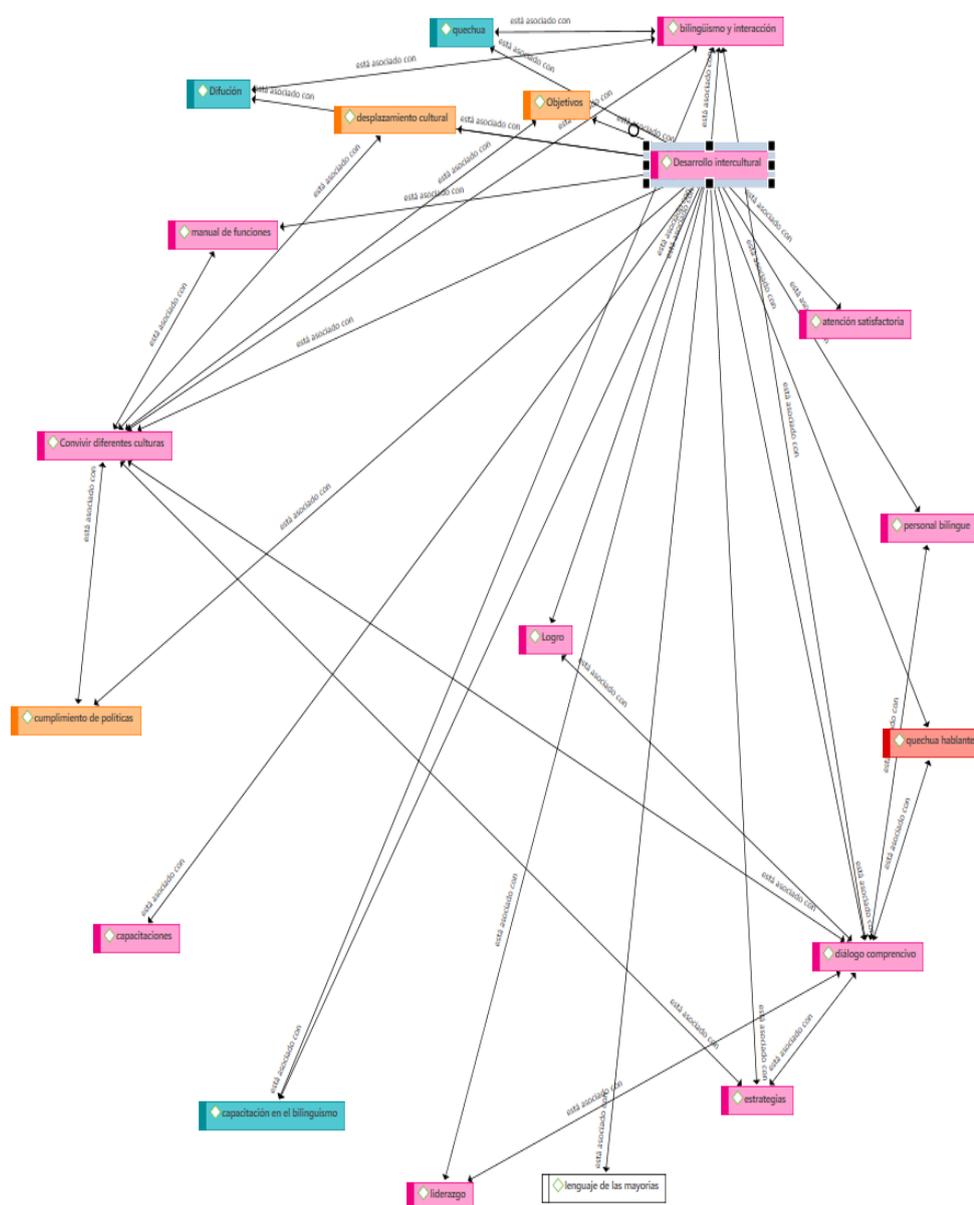
*Mapa de redes de los códigos Control preventivo con búsqueda del problema*



*Nota.* La figura muestra la relación de códigos Control preventivo y búsqueda del problema cuyo un resultado de (0.41), esto se debe que en la subcategoría Control resulta muy importante para la Institución Educativa el control preventivo para tener un mejor funcionamiento haciendo la búsqueda del problema para así solucionarlo y haya una atención eficiente.

Figura 8.

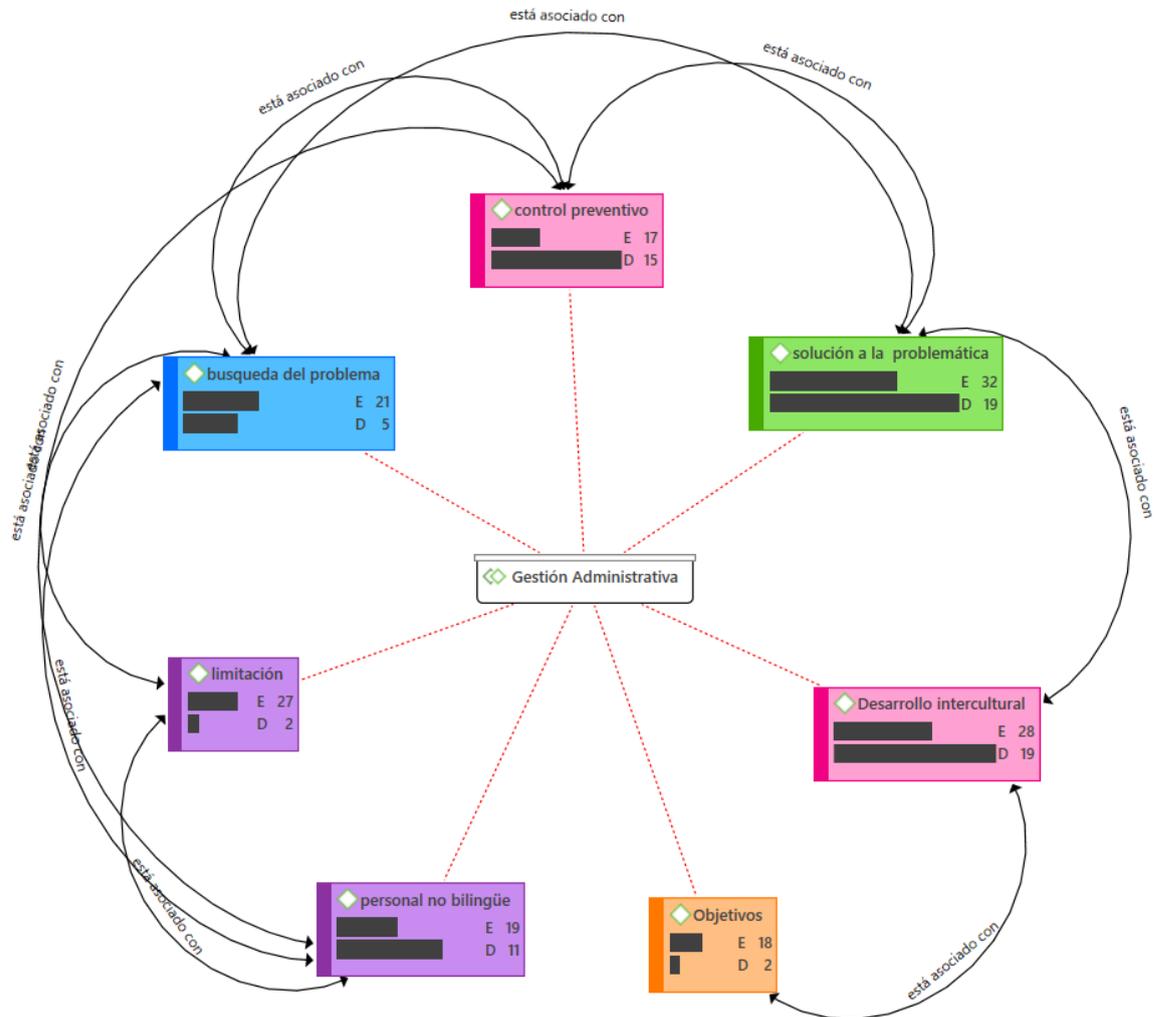
Mapa de redes, los códigos Desarrollo Intercultural con Objetivos



Nota. La figura nos revela la relación de códigos Desarrollo intercultural con Objetivos (0.31) esto se debe que la subcategoría Planificación busca tiene como uno de sus objetivos el desarrollo intercultural, donde haya una aceptación y revaloración de las culturas originarias en este caso el idioma nativo como es el quechua y su difusión para lo cual es importante contar con personal bilingüe.

**Figura 9.**

Red semántica de reuniones de códigos concurrentes con mayor coeficiente de la categoría Gestión Administrativa.



*Nota.* En la figura que se muestra es gracias al aplicativo Atlas Ti 9, que ha permitido generar la red semántica, evidenciando que la categoría Gestión Administrativa es el objeto de investigación evidenciando la asociación de códigos concurrentes los cuales tuvieron los más altos coeficientes, el código que tiene mayor grado de enraizamiento (32) fue solución a la problemática, así mismo los códigos Desarrollo intercultural (23) y limitación (27) ostentan altos códigos de enraizamiento, viéndolo de manera descriptiva; en relación a densidad el código solución a la problemática y desarrollo intercultural muestran el mayor valor (19),

sigue con un alto valor, control preventivo con un valor de (15) y personal no bilingüe (11).

## **Discusión**

En comparación al estudio de investigación de enfoque mixto cuantitativo y cualitativo, realizado por Cedamos (2017) concerniente al uso de lenguas originarias por servidores públicos en la administración en Perú, cuyo estudio da como resultados que el gobierno cumplió con dar pautas para el desarrollo de las lenguas originarias, pero deben mejorar las formas de su uso en la gestión administrativa por parte de los servidores estatales de acuerdo al medio geográfico y su entorno cultural, dicha conclusión se asemeja a los resultados inferenciales encontrados en el reciente estudio de investigación donde se demostró y confirmó, ya que se ha demostrado un alto grado de co-ocurrencia en los códigos personal no bilingüe y limitación (coeficiente de 0.48) demostrando que consta una serie de limitaciones en la parte administrativa con el personal no bilingüe siendo esto una limitación en la gestión administrativa de la institución educativa bilingüe.

Así mismo en comparación con la investigación de enfoque mixto cualitativo y cuantitativo hecho por Cabezas (2016) gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral en Ecuador donde concluyó que se descubrió las precarias capacitaciones que ayudarían a mejorar productividad y la motivación de sus trabajadores por ende la gestión administrativa está siendo incorrecta a nivel de sus empleados resultando en una insuficiente calidad de servicios que brindan, dicha terminación se asemeja a los resultados derivados del reciente trabajo de investigación, podemos afirmar que si hay una gestión administrativa deficiente porque no hay una buena capacitación que los pueda dirigir en el ámbito bilingüe que necesitan para su mejor desempeño en el servicio que brindan al usuario.

Por otra parte, Flores, (2017) en el estudio de tesis, sobre el proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega, cuyo estudio fue de corte cualitativo y trata de mostrar cómo son las formas de gestión administrativa en una cooperativa de abastos básicos, buscando como son las formas de

administración, su eficacia y eficiencia y cuál es el método administrativo con el que se manejan; así tuvieron como resultados el mal funcionamiento de los procesos administrativos mostrando un descuido en los métodos administrativos por ende podemos observar que esta conclusión se asemeja ya que las deducciones obtenidas son similares en su forma de insuficiencia de los métodos administrativos en la gestión administrativa en la institución educativa bilingüe por falta del liderazgo que vendría a ser una de las coincidencias con este estudio, siendo importante ya que no hay una dirección eficaz de la gestión administrativa.

Según el estudio de investigación de tipo cualitativa, biográfica desarrollada por Gordon, (2018) sobre la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado en la ciudad de Tulcán; nos muestra muy poca satisfacción del cliente es por una organización deficiente siendo el problema en la planificación de la gestión administrativa existiendo una mayoría de clientes insatisfechos por ende podemos observar que esta conclusión es una diferencia a la investigación ya que no coinciden con los resultados inferenciales logrados, pudiendo evidenciar y demostrar con un grado de concurrencia significativo entre los códigos objetivos y desarrollo intercultural con un coeficiente de (0.31) que pertenecen a la subcategoría planificación.

Ramírez, Calderón y Castaño (2018). Hicieron el estudio de las perspectivas administrativas que se aplican en instituciones educativas: Dicha investigación se hizo en centros colombianos de educación básica e intermedia. La cual tuvo a fin discriminar alineaciones de gestión expresa en la formación eficaz de la educación, Teniendo como resultado lo importante del Liderazgo como actor principal en la administración, como influye su presencia o ausencia en la administración así podemos ver la similitud con el estudio realizado como es la necesidad de tener un liderazgo bien posicionado dirigiendo bien la gestión administrativa de la institución educativa bilingüe y pueda ser bien encaminado en todo el proceso administrativo de manera ordenada y sistemática para poder llegar al fin que sería lograr una atención satisfactoria con buenos resultados y solucionando las carencias que lo aqueja.

## V. CONCLUSIONES

Primera conclusión: En relación al objetivo general de la investigación que refiere a la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe se llega a la conclusión, que se cumplió porque se observó la presencia del coeficientes de co-ocurrencia que tienen una relación con las categorías previas, siendo la subcategoría, Planificación, Control y limitaciones con valores de (0.31, 0.41, 0.48) sin embargo los valores no son tan altos pero si cumplen, confirmándose lo formulado para dichas subcategorías, así evidenciando la categoría que es materia de investigación: gestión administrativa demanda para su mejor manejo, exige corregir, perfeccionar y reparar algunas falencias observadas en la investigación.

Segunda conclusión: Con relación al primer objetivo específico, que presenta sobre la planificación de la gestión administrativa en una institución educativa bilingüe, se llega a la conclusión, que éste se cumplió dado que descubrió coeficientes de concurrencias de los códigos desarrollo intercultural con objetivos con un coeficiente de (0.31) los semejante que reconoce a dicha subcategoría.

Tercera conclusión: En relación al segundo objetivo específico que presenta sobre la organización de la gestión administrativa en una institución educativa bilingüe, se finaliza que éste no se cumplió, ya que no se hallaron coeficientes que respondan a la subcategoría.

Cuarta conclusión: Con relación al tercer objetivo específico que trata sobre la dirección de la gestión administrativa en una institución educativa bilingüe, se finaliza que éste no se cumplió, ya que no se hallaron coeficientes que respondan a la subcategoría

Quinta conclusión: Con relación al cuarto objetivo específico, que presenta sobre el control de la gestión administrativa en una institución educativa bilingüe, se finaliza que éste se cumplió dado que halló coeficientes de concurrencias de los

códigos control preventivo con búsqueda del problema con un coeficiente de (0.41) el mismo que responde a dicha subcategoría.

Sexta conclusión: Con relación al quinto objetivo específico que presenta alcances de la gestión administrativa en una institución educativa bilingüe, se finaliza que éste no se cumplió, ya que no se hallaron coeficientes que respondan a la subcategoría

Séptima conclusión: En relación al sexto objetivo específico que presenta sobre limitaciones de la gestión administrativa en una institución educativa bilingüe, se finaliza que éste se cumplió, dado que se halló coeficientes de concurrencia de los códigos personal no bilingüe con limitaciones con un coeficiente de (0.48), el mismo que responde a dicha categoría

Octava conclusión: En los resultados inferenciales se llegó a obtener dos códigos nuevos los cuales son solución a la problemática con búsqueda del problema con un coeficiente de (0.56) el cual no responde a los códigos hechos a priori que corresponden a las subcategorías, sin embargo, vendría a ser información nueva, permitiendo explicar el fenómeno de estudio por ende fueron adjuntos en la investigación.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primera recomendación: De acuerdo a la primera conclusión, se exhorta que en el proceder de gestión administrativa en una institución educativa bilingüe debe buscar estrategias concretas que hagan eficaz y eficiente su correcto manejo sistematizado de la gestión administrativa en beneficio de los usuarios y de los mismos trabajadores con un mejor desenvolvimiento en sus funciones.

Segunda recomendación: De acuerdo a la segunda conclusión, se exhorta que, en el proceso de gestión administrativa en una institución educativa bilingüe, haya mejor diseño de planificación, que servirá como base a una gestión administrativa eficiente, donde estén bien especificadas las políticas y estrategias para su puesta en práctica.

Tercera recomendación: De acuerdo a la tercera conclusión, se exhorta que la gestión administrativa en una institución educativa bilingüe en el tema organizacional implemente el manual de funciones y comunicación para que haya una mejora en la gestión y mejor desenvolvimiento del personal.

Cuarta recomendación: De acuerdo a la cuarta conclusión, se exhortar que la gestión administrativa en una institución educativa bilingüe, busque fortalecer la función de dirección fortaleciendo el liderazgo direccionado a la motivación de sus trabajadores y buscando un mejor resultado del trabajo en equipo.

Quinta recomendación: De acuerdo a la quinta conclusión, se exhorta que la gestión administrativa en una institución educativa bilingüe busque fortalecer el tema de control preventivo, la evaluación del desempeño para poder ver sus falencias y la capacitación así tratando de mejorar su proceso y desenvolvimiento en una atención más eficiente para el logro de los objetivos.

Sexta recomendación: De acuerdo a la sexta conclusión, se exhorta que en el proceso de gestión administrativa en una institución educativa bilingüe respecto a alcances se busque una perfeccionar la interacción con los usuarios para lograr

una atención satisfactoria.

Séptima recomendación: De acuerdo a la séptima conclusión, se exhorta que en el proceso de gestión administrativa en una institución educativa bilingüe referida a las limitaciones busque mejorar con respecto a la personal no bilingüe, ya sea capacitándose o buscando contratar personal bilingüe netamente para la interacción con el usuario.

Octava recomendación: De acuerdo a la octava conclusión, se exhorta que en el proceso de gestión administrativa en una institución educativa bilingüe a raíz del hallazgo de dos códigos nuevos que vendrían a ser parte de los resultados inferenciales, se exhorta profundizar la investigación para determinar si los códigos búsqueda del problema con solución a la problemática puedan ser considerados como una subcategoría.

## REFERENCIAS

- Arias, J. Gómez, M. (2019). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia*, vol. 63, núm. 2, abril-junio. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Alveiro, C. (2019). *Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano*. Revista Científica "Visión de Futuro", 11(1). Universidad Nacional de Misiones, Argentina. ISSN: 1669-7634. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3579/357935472005>
- Amador, J. (2020). *Proceso Administrativo. Recuperado del prisma /apuntes / administración de empresas proceso administrativo*. Anzola, S. (2015). *Administración de pequeñas empresas*. México: Editorial McGraw Hill.
- Bernal Torres, C. A. (2015). [http://www.elprisma.com/apuntes / administración de empresas proceso administrativo](http://www.elprisma.com/apuntes/administración%20de%20empresas%20proceso%20administrativo).
- Arzola, S. (2018). *Administración de pequeñas empresas, (2da ed.) Interamericana*  
S: A:
- Barbour, R. (2018). *Los grupos de discusión en investigación cualitativa (Vol. 4)*. Ediciones Morata.
- Cabezas, H. (2016). *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública Municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo – Emsaba E.P.* (Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador). Recuperada de <https://is.gd/gRoeKC>
- Carpio, L. (2017). *Implementación de la gestión por procesos para la mejora de la eficiencia y eficacia de la Unidad Gerencial de Emprendimiento Juvenil del programa Jóvenes Productivos*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperada de <https://is.gd/MTpDrw>
- Carhuancho, I. (2019) *Metodología de la investigación holística*. Universidad Internacional del Ecuador.

<http://repositorio.uide.edu.ec/bistream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADstic>  
[a.p](#)

Casadevall, A., & Fang, F. C. (2016). *Why has the number of scientific retractions increased*

Cedamos, M. (2017) *El uso de lenguas originarias por servidores públicos en la administración, como condición para implementar políticas públicas interculturales y eficientes, principalmente en ámbitos rurales del Perú.* (Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España). Recuperada de <https://hdl.handle.net/20.500.14352/15874>

Cedeño, Sabando, B. (2021). Impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral de profesionales de los Centros de Salud-Seguro Campesino Portoviejo. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(5), 752-768.

Chiavenato, I. (2017); 8° ed. *Introducción a la teoría general de la administración.* McGraw-Hill. México.  
<http://bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL007427.pd>

Chiavenato, I. (2019). *Planeación Estratégica: Fundamentos y Aplicaciones.* (3ra ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A.

Chiavenato, I. (2019). *Planeación Estratégica: Fundamentos y Aplicaciones.* (3ra ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A.

Coaguila, A. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por procesos y calidad en la empresa O & C Metals S.A.C.* (Tesis de licenciatura, Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú). Recuperada de <https://is.qd/Jxh7iB>

Condor, C. (2019). *Los derechos lingüísticos de los pueblos originarios y la garantía del acceso a la justicia* <https://hdl.handle.net/20.500.14138/2829>

Dahlvik, X. (2017). *Asylum as construction work: theorizing administrative practices*. *Migration Studies*, 5 (3), 369-388. Recuperado de: <https://doi.org/10.1093/migration/mnx043>

De Souza, B. (2019). *Clima organizacional y gestión administrativa en la Red de Salud Condorcanqui, Amazonas – 2016*. (Artículo científico). Revista Lex de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Alas Peruanas, Perú. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.21503/lex.v17i24.1828>

Diccionario de la Real Academia Española. 2004. *Página Web*. [www.rae.es](http://www.rae.es)

Ferrer, M. (2017) *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial De Cajamarca*, 2016 (Tesis maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8993/Ferrer\\_SEM.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8993/Ferrer_SEM.pdf?sequence=1)

Flores, J. M. (2017). *Mejora de la gestión administrativa en los servicios educativos virtuales del área de gestión académica de IPAE en el periodo 2014-2015* (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/11403>

Flores, S. (2017). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Recuperado de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3715/1/TESIS>

Flores, P. Medrano, L. (2019). *Núcleo básico en el análisis de datos cualitativos: pasos, técnicas de identificación de temas y formas de presentación de resultados*. *Interdisciplinaria*, 36(2), 203-215. DOI: <http://doi.org/10.16888/interd.2019.36.2.13>

- García J. y Gonzales, P. (2020). *Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica*. Información tecnológica. Vol. 31(6), 159-170  
<http://coprofam.org/wp-content/uploads/2019/06/PPAFCIPER%C3%9Aweb.pdf>
- García, R. y Hernández, L. (2018). *Diseño de un modelo de gestión administrativa del talento humano para mejorar el compromiso del personal de una Asociación*. Tesis doctoral. Universidad de El Salvador. Recuperado de:  
<http://ri.ues.edu.sv/16388/>
- Gordon, R. (2018). *La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán*. Tulcán Ecuador: Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Recuperada de:  
<http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/151/2/159%20ART%C3%8DCULO%20CIENT%C3%8DFICO.pdf>
- Hernández, R. (2016). *Metodología de la investigación* (6ª. ed.). Mcgraw-hill Interamericana.
- Johnson, J. L., Adkins, D., & Chauvin, S. (2020). A review of the quality indicators of rigor in qualitative research. *American journal of pharmaceutical education*, 84(1).
- Koontz, H., & Wehrich, H. (2017). *Elementos de administración: Un enfoque internacional y de innovación*. (5ª. ed.) McGraw-Hill Interamericana.
- Liamputtong (2019). *Qualitative Reasearch Methods*.(5ª. ed.) Monash University, Australia.
- Louffat, E. (2016). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. (4a. ed.). Cengage Learning.
- Loguzzo, H. A. (2016). *Gestión y Administración en las organizaciones*: introducción. pp 176
- Madrigal, B. (2019) *Habilidades directivas* (2da ed.): Mc Graw Hill/Interamericana editores, S.A.

Mañana profesional. Año X, N° 61, Octubre/noviembre 1998. EAF/2004.  
[www.geocities.com/eaf\\_underground](http://www.geocities.com/eaf_underground)

Marco, Federico *Gestión y Administración en las organizaciones: introducción* / Federico Marco y Héctor Aníbal Loguzzo. - 2a. ed. 1a. reimp. - Florencio Varela: Universidad Nacional Arturo Jauretche, 2016. 176 p.; 24x17 cm. ISBN 978-987-29188-6-6 1. Administración de Empresas. 2. Enseñanza Universitaria. I. Loguzzo, Héctor Aníbal II. Título CDD 658.071

Martín, R. (2006). *La Eficiencia en la Gestión de Recursos en el Ámbito Educativo Superior*. EUMED. Disponible en <http://www.eumed.net/eve/resum/06-02/rmr.htm>

Mendieta, G. (2016). *Informante y muestreo de investigación cualitativa*. *Investigaciones Andina*, 17(30), 1148-1150. Recuperado a partir de <https://www.redalyc.org/pdf/2390/239035878001.pdf>

Mendoza-Zamora, W. M., García-Ponce, T. Y., Delgado-Chávez, M. I., & Barreiro-Cedeño, I. M. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. *Dominio De Las Ciencias*, 4(4), 206–240. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>

Meyer, J., Paunonen, S., Gellatly, I, Goffin, R. y Jackson, D. (1989). *Organizational commitment and job performance: it's the nature of the commitment that counts*. *Journal of Applied Psychology*, 74, 152-156. Recuperado de: <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0021-9010.74.1.152>

Milley, P. y Jiwani, F. (2014). *Resilience and public administration: implications for the new political governance in Canada*. *Second World Congress on Resilience. From Person to Society*, 7(3), 811–816. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/303920420\\_Resilience\\_and\\_Public\\_Administration\\_Implications\\_for\\_the\\_New\\_Political\\_Governance\\_in\\_https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/padm.12182](https://www.researchgate.net/publication/303920420_Resilience_and_Public_Administration_Implications_for_the_New_Political_Governance_in_https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/padm.12182)

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo MTPE (2020). Guía para la aplicación del trabajo remoto. <https>

Monje, C. (2021). *Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa: Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana, Colombia. Recuperado de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Ocampos, G., & Valencia, C. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud-Tumbes, 2016 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes]*. Biblioteca de la Universidad Nacional de tumbes (Doctoral dissertation, TESIS-OCAMPOS Y VALENCIA. pdf (untumbes. edu. pe)).

Pérez Fernández de Velasco (2019). *Gestión de procesos 5ªed*. ESIC Editorial.

Pérez, G. (2019). *Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pólvora, provincia de Tocache, región San Martín*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1533>

Ramírez, C., Calderón G., & Castaño, G. (2018) *Enfoques administrativos presentes en establecimientos educativos*. *Revista mexicana de investigación educativa* versión impresa ISSN 1405-6666 [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-66662015000300010&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-66662015000300010&script=sci_abstract)

Ruiz, J. I. (2016). *Metodología de la investigación cualitativa* (5ª. ed.). Publicaciones de la Universidad de Deusto

Sánchez, I. (2020). *Metodologías cualitativas en la investigación educativa*. Editorial Unimagdalena.

- Sánchez, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista científica UISRAEL*, 8(1), 107-121. [Httpa//doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400](http://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400)
- Snyder, H (2019). *Literature review as a research methodology: An overview and guidelines* <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Solís, V. Hidalgo, H. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de la Pymes sector manufacturero de Manabí*. (Artículo Científico) Universidad de Matanzas, Cuba. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819762>
- Soto J. (2018) *Gestión administrativa y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Poroy Cusco 2018*. (Tesis maestría) Universidad Cesar Vallejo, Poroy, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33920>
- Toles, R. (2015). *State of science: management practices aimed at relationships in nursing homes. Nursing perspective*, 59 (4), 221-227. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0029655411001448>
- Troncoso, C.& Soto, L. (2018) *Nayadeth. Funcionalidad familiar, autovalencia y bienestar psicosocial de adultos mayores. Horiz. Med. [online]. 2018, vol.18, n.1, pp.23-28. ISSN 1727-558X. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n1.04>*.
- Troncoso-Pantoja, C., & Amaya-Placencia, A. (2017). *Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. Revista de la Facultad de Medicina*, 65(2), 329-332.
- Tuberquia, E. & Sierra, L. (2017). *Innovación en Mipymes mediante la implementación de la metodología de innovación abierta, talleres empresariales de innovación y creatividad aplicada (TEICA)*. (Artículo Científico). Servicio Nacional de Aprendizaje, Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://revistas.sena.edu.co/index.php/ricga/article/view/1038>

Urbano P. A. U. (2016). Análisis de datos cualitativos. *Revista Fedumar Pedagogía y Educación*, 3(1), 113-126.

Vásquez, V. (2017). *Relación entre el desempeño organizacional y la satisfacción del cliente interno en la Dirección de Red de Salud Alto Amazonas – Región Loreto 2017*. (Tesis Maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12770>

Vladimirovich, J. M. (2021). *Gestión organizacional en la gestión administrativa de la Gerencia de Informática en una entidad de justicia, Lima, 2021*.

Yin, R. K. (2019). *Case Study research and Applications: Design and Methods*. SAGE Publications

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Categorización

Categoría	Subcategorías	Códigos	Guion de preguntas de la entrevista semiestructurada
<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Planificación</b>	Objetivos	¿Cuáles son los objetivos que establece la institución educativa bilingüe?
		Políticas	¿Cuáles son las políticas que establece la institución con respecto al manejo de la institución educativa bilingüe?
		Estrategias	¿Cuáles son las estrategias que aplica respecto al manejo de la institución educativa bilingüe?
	<b>Organización</b>	Manual de Funciones	¿En qué consiste el manual de funciones en la Institución de Educación Bilingüe? Cuénteme su experiencia
		Comunicación	¿Cómo se realiza la comunicación entre el personal y el usuario en la institución educativa bilingüe?
	<b>Dirección</b>	Liderazgo	¿Cómo es el liderazgo en la institución?
		Motivación	¿Cómo es la motivación respecto a la atención bilingüe en la institución educativa?
		Trabajo en equipo	¿Cómo se realiza el trabajo en equipo en la institución educativa bilingüe?
	<b>Control</b>	Control Preventivo	¿Cuál es el control preventivo que maneja la institución para resolver las necesidades de la institución educativa bilingüe?
		Evaluación del desempeño	¿Cómo se realiza la evaluación del desempeño?
Capacitación		¿Cómo se realizan las capacitaciones al personal de la institución?	
<b>Alcances</b>	Interacción con el usuario	¿Considera Usted que la interacción con el usuario es uno de los principales logros de la gestión administrativa en la institución educativa bilingüe? / ¿Por qué?	
<b>Limitaciones</b>	Personal bilingüe no	¿Considera usted que el no contar con un personal bilingüe es una limitación en la gestión administrativa en la institución?	

## **Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos**

### **Guion de preguntas semiestructuradas**

1. ¿Cuáles son los objetivos que establece la Institución Educativa Bilingüe?
2. ¿Cuáles son las políticas que establece la institución con respecto al manejo de la Institución Educativa Bilingüe?
3. ¿Cuáles son las estrategias que aplica respecto al manejo de la Institución Educativa Bilingüe?
4. ¿En qué consiste el manual de funciones en la Institución de Educación Bilingüe? Cuénteme su experiencia
5. ¿Cómo se realiza la comunicación, entre el personal y el usuario en la Institución Educativa Bilingüe?
6. ¿Cómo es el liderazgo en la Institución Educativa Bilingüe?
7. ¿Cómo es la motivación respecto a la atención bilingüe en la institución?
8. ¿Cómo se realiza el trabajo en equipo en la Institución Educativa Bilingüe?
9. ¿Cuál es el control preventivo que manejan, para resolver las necesidades de la Institución Educativa Bilingüe?
10. ¿Cómo se realiza la evaluación del desempeño en la Institución Educativa Bilingüe?
11. ¿Cómo se realizan las capacitaciones al personal de la institución?
12. ¿Considera Usted que la interacción con el usuario es uno de los principales logros de la gestión administrativa en la Institución Educativa Bilingüe? /¿Por qué?
13. ¿Considera usted que el no contar con un personal bilingüe es una limitación en la gestión administrativa de la Institución Educativa Bilingüe?

### **Anexo 3. Modelo de consentimiento informado**

#### **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: Estudio de caso de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.

Investigadora: Liz Yanet Valer Gonzales

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Estudio de caso de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023. Cuyo objetivo es Proceso de Gestión Administrativa en la Institución Bilingüe Esta investigación está desarrollada por una estudiante posgrado de la carrera profesional Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución Educativa Mariscal Cáceres.

Describir el impacto del problema de la investigación. Debido a que el Perú es un país multicultural nos vemos en la necesidad de ver el impacto que esta tiene en el día a día del manejo de la institución en su forma de Gestión Administrativa con los usuarios de una institución educativa bilingüe en la Región Ayacucho, 2023.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Estudio de caso de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



- \* Obligatorio a partir de los 18 años
- \* Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

Confidencialidad (principio de justicia):

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

### Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Valer Gonzales Liz Yanet email: [liya\\_valer@hotmail.com](mailto:liya_valer@hotmail.com) y Docente asesor Dr. Pérez Pérez Miguel Ángel email: [miperezper@ucvvirtual.edu.pe](mailto:miperezper@ucvvirtual.edu.pe)

.....

### Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

.....

Fecha y hora: .....



## Anexo 4.1. Validación de instrumentos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guion de Preguntas de la entrevista semiestructurada", en el marco de la tesis "Estudio de caso de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Omar Amorín Quispe
Grado profesional:	Maestría ( X )                      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Colaboración en la gestión y administración de entidades públicas y empresas privadas
Institución donde labora:	Independiente.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Guión de preguntas de la entrevista semiestructurada para Estudio de caso de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.
Autora:	Valer Gonzales Liz Yanet
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo
Administración:	Gestión Administrativa de una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho.
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Mariscal Cáceres
Significación:	El instrumento está compuesto por una categoría y 6 subcategorías y 13 códigos y 13 preguntas semiestructuradas.

#### 1. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)



<b>A</b> <b>Escala/ÁRE</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
Gestión Administrativa de la Institución Educativa	La investigación considera 6 subcategorías	Piñero (2021) nos dice que la investigación del tipo cualitativa se da por una correlación de las distintas categorías.

**1. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presenté el cuestionario de preguntas de la entrevista semiestructurada para el estudio de caso de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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: Guión de preguntas de la entrevista semiestructurada para estudio de caso de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.

- Primera dimensión: Planificación
- Objetivos de la Dimensión: Analizar cómo es la Planificación de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	¿Cuáles son los objetivos que establece la institución educativa bilingüe?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	
Políticas	¿Cuáles son las políticas que establece la institución con respecto al manejo de la institución educativa bilingüe?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	
Estrategias	¿Cuáles son las estrategias que aplica respecto al manejo de la institución educativa bilingüe?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	

- Segunda dimensión: **Organización**
- Objetivos de la Dimensión: Revelar cómo es la **Organización** de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manual de funciones	¿En qué consiste el manual de funciones en la Institución de Educación Bilingüe?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	
Comunicación	¿Cómo se realiza la comunicación entre el personal y el usuario en la institución educativa bilingüe?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	



- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Revelar cómo es la Dirección de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	¿Cómo es el liderazgo en la institución?	4 Alto nivel	4 Alto nivel	4 Alto nivel	
Motivación	¿Cómo es la motivación respecto a la atención bilingüe en la institución educativa?	4 Alto nivel	4 Alto nivel	4 Alto nivel	
Trabajo en Equipo	¿Cómo se realiza el trabajo en equipo en la institución educativa bilingüe?	4 Alto nivel	4 Alto nivel	4 Alto nivel	

- Cuarta dimensión: **Control**
- Objetivos de la Dimensión: Revelar cómo es el **Control** de la Gestión Administrativa en una Institución educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control Preventivo	¿Cuál es el control preventivo que maneja la institución para resolver las necesidades de la institución educativa bilingüe?	4. Alto nivel	4 . Alto nivel	4 . Alto nivel	
Evaluación del desempeño	¿Cómo se realiza la evaluación del desempeño?	4 . Alto nivel	4 . Alto nivel	4 . Alto nivel	
Capacitación	¿Cómo se realizan las capacitaciones al personal de la institución?	4 . Alto nivel	4 . Alto nivel	4 . Alto nivel	

- Quinta dimensión: **Alcances**
  - Objetivos de la Dimensión: Revelar cuales los **Alcances** de la gestión Administrativa en una Institución bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interacción con el usuario	¿Considera Usted que la interacción con el usuario es uno de los principales logros de la gestión administrativa en la institución educativa bilingüe?/ ¿Por qué?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	

- Sexta dimensión: **Limitaciones**
- Objetivos de la Dimensión: Revelar cuales son las **Limitaciones** para la Gestión Administrativa en una Institución bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal no bilingüe	¿Considera usted que el no contar con un personal bilingüe es una limitación en la gestión administrativa en la institución?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	



Mg. Omar Amorín Quispe

DNI 41907322

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Anexo 4.2. Validación de instrumentos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guion de Preguntas de la entrevista semiestructurada", en el marco de la tesis "Estudio de caso de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

<b>Nombre del juez:</b>	Ida Martínez Rojas
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )                      Doctor                      (   )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (   )                      )                      Social Educativa (   )                      Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Pública Dirección de Gestión Académica
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (   ) Más de 5 años ( X )

#### 1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 2. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Guion de preguntas de la entrevista semiestructurada para Estudio de caso de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.
Autora:	Valer Gonzales Liz Yanet
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo
Administración:	Gestión Administrativa de una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho.
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución Educativa Mariscal Cáceres
Significación:	El instrumento está compuesto por una categoría y 6 subcategorías y 13 códigos y 13 preguntas semiestructuradas.

#### 3. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Administrativa de la Institución Educativa	La investigación considera 6 subcategorías	Piñero (2021) nos dice que la investigación del tipo cualitativa se da por una correlación de las distintas categorías.

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de preguntas de la entrevista semiestructurada para el estudio de caso de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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: Guión de preguntas de la entrevista semiestructurada para estudio de caso de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.

- Primera dimensión: Planificación
- Objetivos de la Dimensión: Analizar cómo es la Planificación de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	¿Cuáles son los objetivos que establece la institución educativa bilingüe?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	
Políticas	¿Cuáles son las políticas que establece la institución con respecto al manejo de la institución educativa bilingüe?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	
Estrategias	¿Cuáles son las estrategias que aplica respecto al manejo de la institución educativa bilingüe?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	

- Segunda dimensión: **Organización**
- Objetivos de la Dimensión: Revelar cómo es la **Organización** de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
M anual de funciones	¿En qué consiste el manual de funciones en la Institución de Educación Bilingüe?	4 Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	
C omunicac ión	¿Cómo se realiza la comunicación entre el personal y el usuario en la institución educativa bilingüe?	4 Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	

- Tercera dimensión: **Dirección**
- Objetivos de la Dimensión: Revelar cómo es la **Dirección** de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023



Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	¿Cómo es el liderazgo en la institución?	4 Alto nivel	4 Alto nivel	4 Alto nivel	
Motivación	¿Cómo es la motivación respecto a la atención bilingüe en la institución educativa?	4 Alto nivel	4 Alto nivel	4 Alto nivel	
Trabajo en Equipo	¿Cómo se realiza el trabajo en equipo en la institución educativa bilingüe?	4 Alto nivel	4 Alto nivel	4 Alto nivel	

- Cuarta dimensión: **Control**
- Objetivos de la Dimensión: Revelar cómo es el **Control** de la Gestión Administrativa en una Institución educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.

Códigos	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Relevan cia	Observaci ones/ Recomend aciones
Control Preventivo	¿Cuál es el control preventivo que maneja la institución para resolver las necesidades de la institución educativa bilingüe?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	
Evaluación del desempeño	¿Cómo se realiza la evaluación del desempeño?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	
Capacitación	¿Cómo se realizan las capacitaciones al personal de la institución?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	

- Quinta dimensión: **Alcances**
- Objetivos de la Dimensión: Revelar cuales los **Alcances** de la gestión Administrativa en una Institución bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	¿Considera Usted que la interacción con el usuario es uno de los principales logros de la gestión administrativa en la institución educativa bilingüe?/ ¿Por qué?	4 Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	

- Sexta dimensión: **Limitaciones**
- Objetivos de la Dimensión: Revelar cuales son las **Limitaciones** para la Gestión Administrativa en una Institución bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
P Personal no bilingüe	¿Considera usted que el no contar con un personal bilingüe es una limitación en la gestión administrativa en la institución?	4 Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	



MG. Ida Martínez Rojas

DNI 10770390

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Anexo 4.3 Validación de instrumento

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Guión de Preguntas de la entrevista semiestructurada”, en el marco de la tesis “Estudio de caso de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. Miguel Ángel Pérez Pérez
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Pública Investigación
<b>Institución donde labora:</b>	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Guión de preguntas de la entrevista semiestructurada para Estudio de caso de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.
<b>Autora:</b>	Valer Gonzales Liz Yanet
<b>Procedencia:</b>	Universidad Cesar Vallejo
<b>Administración:</b>	Gestión Administrativa de una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho.
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Institución Educativa Mariscal Cáceres
<b>Significación:</b>	El instrumento está compuesto por una categoría y 6 subcategorías y 13 códigos y 13 preguntas semiestructuradas.

#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Administrativa de la Institución Educativa	La investigación considera 6 subcategorías	Piñero (2021) nos dice que la investigación del tipo cualitativa se da por una correlación de las distintas categorías.

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario de preguntas de la entrevista semiestructurada para el estudio de caso de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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: Guión de preguntas de la entrevista semiestructurada para estudio de caso de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.

- Primera dimensión: Planificación
- Objetivos de la Dimensión: Analizar cómo es la Planificación de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	¿Cuáles son los objetivos que establece la institución educativa bilingüe?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	
Políticas	¿Cuáles son las políticas que establece la institución con respecto al manejo de la institución educativa bilingüe?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	
Estrategias	¿Cuáles son las estrategias que aplica respecto al manejo de la institución educativa bilingüe?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	

- Segunda dimensión: **Organización**
- Objetivos de la Dimensión: Revelar cómo es la **Organización** de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manual de funciones	¿En qué consiste el manual de funciones en la Institución de Educación Bilingüe?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	
Comunicación	¿Cómo se realiza la comunicación entre el personal y el usuario en la institución educativa bilingüe?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	

- Tercera dimensión: **Dirección**
- Objetivos de la Dimensión: Revelar cómo es la **Dirección** de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023



Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	¿Cómo es el liderazgo en la institución?	4 Alto nivel	4 Alto nivel	4 Alto nivel	
Motivación	¿Cómo es la motivación respecto a la atención bilingüe en la institución educativa?	4 Alto nivel	4 Alto nivel	4 Alto nivel	
Trabajo en Equipo	¿Cómo se realiza el trabajo en equipo en la institución educativa bilingüe?	4 Alto nivel	4 Alto nivel	4 Alto nivel	

- Cuarta dimensión: **Control**
- Objetivos de la Dimensión: Revelar cómo es el **Control** de la Gestión Administrativa en una Institución educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control Preventivo	¿Cuál es el control preventivo que maneja la institución para resolver las necesidades de la institución educativa bilingüe?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	
Evaluación del desempeño	¿Cómo se realiza la evaluación del desempeño?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	
Capacitación	¿Cómo se realizan las capacitaciones al personal de la institución?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	

- Quinta dimensión: **Alcances**
- Objetivos de la Dimensión: Revelar cuales los **Alcances** de la gestión Administrativa en una Institución bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interacción con el usuario	¿Considera Usted que la interacción con el usuario es uno de los principales logros de la gestión administrativa en la institución educativa bilingüe?/ ¿Por qué?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	

- Sexta dimensión: **Limitaciones**
- Objetivos de la Dimensión: Revelar cuales son las **Limitaciones** para la Gestión Administrativa en una Institución bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal no bilingüe	¿Considera usted que el no contar con un personal bilingüe es una limitación en la gestión administrativa en la institución?	4. Alto nivel	4. Alto nivel	4. Alto nivel	

Dr. Miguel Ángel Pérez Pérez

Asesor

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Anexo 5. Carta de presentación



## Escuela de Posgrado

Lima SJL, 10 de octubre del 2023

N°Carta P. 0213 – 2023-2 EPG – UCV LE

### SEÑOR

Dr. Felix Valer Torres

Director.

I.E. Mariscal Caceres.

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante VALER GONZALES Liz Yanet.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a VALER GONZALES Liz Yanet.

identificado(a) con DNI N.41873218 y código de matrícula N°6000133362 ; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

### Estudio de caso de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

## Anexo 6. Codificación de la transcripción de la entrevista en Atlas Ti9.

The screenshot displays the Atlas Ti9 software interface during the coding of an interview transcript. The interface is organized into several key areas:

- Top Menu Bar:** Contains navigation and tool options such as 'Inicio', 'Buscar & Codificar', 'Analizar', 'Importar & Exportar', 'Herramientas', 'Ayuda', 'Documento', 'Transcripciones', and 'Vista'.
- Left Sidebar (Explorador del proyecto):** Shows a search bar and a hierarchical list of project elements: 'Tesis VALER', 'Documentos (1)', 'Códigos (33)', 'Memos (0)', 'Redes (0)', 'Grupos de documentos (0)', 'Grupos de códigos (0)', 'Grupos de memos (0)', 'Grupos de redes (0)', and 'Transcripciones de multimedia (0)'.
- Central Text Area:** Contains the interview transcript, starting with the question: '1. ¿Cuáles son los objetivos que establece la Institución Educativa Bilingüe?'. The text continues with: 'Desarrollar la interculturalidad en el país.', '2. ¿Cuáles son las políticas que establece la institución con respecto al manejo de la Institución Educativa Bilingüe?', 'La constitución Política señala que el estado reconoce y protege la pluralidad étnica por ende tratamos de que sea más difundido.', '3. ¿Cuáles son las estrategias que aplica respecto al manejo de la Institución Educativa Bilingüe?', 'Tratamos de aprender a convivir entre diferentes culturas.', '4. ¿En qué consiste el manual de funciones en la Institución de Educación Bilingüe? Cométeme su experiencia', 'Consiste en cumplir disposiciones y leyes para una convivencia fácil.', '5. ¿Cómo se realiza la comunicación, entre el personal y el usuario en la Institución Educativa Bilingüe?'.
- Right Sidebar (Códigos aplicados):** Lists the codes applied to the text segments, including 'Desarrollo intercultural', 'Objetivos', 'cumplimiento de políticas', 'Desarrollo intercultural', 'Difusión', 'bilingüismo y interacción', 'Convivir diferentes culturas', 'estrategias', 'Convivir diferentes culturas', and 'manual de funciones'.

ANEXO 7. Base de datos

	● manual de funciones Gr=14	○ monitorización, control y supervisión Gr=21	● motivación Gr=20	● Objetivos Gr=16	● organización Gr=12	● participaci on en los debates Gr=14	● personal bilingüe Gr=21	● personal no bilingüe Gr=19	● quechu a Gr=4	● quechu a hablantes Gr=14	● soluci ón a la problemát ica Gr=32	● trabajo en equipo Gr=16
	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient	count	coefficient
● búsqueda del problema Gr=21	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.03	0	0.00	19	0.56
● capacitación en el bilingüismo Gr=13	2	0.08	0	0.00	0	0.00	1	0.04	0	0.00	0	0.00
● capacitaciones Gr=19	2	0.06	2	0.05	0	0.00	1	0.03	0	0.00	3	0.06
○ capacitaciones deficientes Gr=7	0	0.00	0	0.00	1	0.06	0	0.00	0	0.00	0	0.00
● comunicación Gr=25	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	0.05
● control preventivo Gr=17	0	0.00	2	0.06	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.02
● Convivir diferentes culturas Gr=15	1	0.04	0	0.00	0	0.00	1	0.03	0	0.00	12	0.32
● cumplimiento de políticas Gr=10	1	0.04	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.02
○ deficiente liderazgo Gr=8	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
● Desarrollo intercultural Gr=28	1	0.02	0	0.00	11	0.31	0	0.00	0	0.00	4	0.14
● desplazamiento cultural Gr=7	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	0.17
● diálogo comunitario Gr=28	0	0.00	0	0.00	7	0.17	0	0.00	2	0.05	6	0.14
● Difusión Gr=6	1	0.05	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.11
● estrategias Gr=18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.05
○ lenguaje de las mayorías Gr=3	0	0.00	0	0.00	1	0.05	0	0.00	0	0.00	0	0.00
● liderazgo Gr=14	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	0.08	0	0.00
● limitación Gr=21	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	0.04	15	0.48
● Logro Gr=16	0	0.00	1	0.03	0	0.00	1	0.04	0	0.00	2	0.06
● manual de funciones Gr=14	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.03	0	0.00
○ monitorización, control y evaluación Gr=21	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.03	1	0.02	0	0.00
● motivación Gr=20	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
● Objetivos Gr=16	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	0.06	0	0.00	4	0.08
● organización Gr=12	0	0.00	0	0.00	3	0.16	0	0.00	0	0.00	3	0.16
○ participación en las actividades Gr=14	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	0.13	2	0.06	1	0.03
● personal bilingüe Gr=21	1	0.03	1	0.02	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
● personal no bilingüe Gr=19	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	0.08	0	0.00	3	0.09
● quechu a Gr=4	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	5	0.18
● quechu a hablantes Gr=14	0	0.00	0	0.00	3	0.16	0	0.00	0	0.00	0	0.00
● solución a la problemática Gr=32	0	0.00	0	0.00	4	0.08	1	0.02	2	0.05	4	0.10
● trabajo en equipo Gr=16	0	0.00	0	0.00	2	0.06	0	0.00	1	0.03	8	0.36

## Anexo 8. Tabla de coherencia de problemas, objetivos y conclusiones

Problema General	Problemas específicos	Objetivo General	Objetivos específicos	Categoría	Subcategoría	Códigos asociados	Coefficientes de Co-ocurrencia	Correspondencia con objetivos
¿Cómo es la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe de la Región de Ayacucho, 2023?	¿Cómo es la Planificación en la Gestión Administrativa en la Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023?	Analizar cómo es la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023	Analizar cómo es la Planificación de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023	Gestión Administrativa	Planificación	Objetivos	0.31	Se cumplió
	¿Cómo es la Organización en la Gestión Administrativa en una Institución Educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023?		Revelar cómo es la Organización de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.		Organización	Manual de funciones Comunicación		No cumplio
	¿Cómo es la Dirección en la Gestión Administrativa en la Institución Educativa bilingüe en la Región de Ayacucho 2023?		Revelar cómo es la Dirección de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023		Dirección	Liderazgo Motivación Trabajo en Equipo		No cumplio
	¿Cómo es el Control en la Gestión Administrativa en una Institución Educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023?		Revelar cómo es el Control de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.		Control	Control preventivo	0.41	Se cumplió
	¿Cuáles son los Alcances de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023?		Revelar cuales los Alcances de la gestión Administrativa en una Institución bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023.		Alcances	Interacción con el Usuario		No cumplio
	¿Cuáles son las Limitaciones de la Gestión Administrativa en una Institución Educativa de la Región de Ayacucho, 2023?		Revelar cuales son las Limitaciones para la Gestión Administrativa en una Institución Educativa Bilingüe en la Región de Ayacucho, 2023		Limitaciones	Personal no bilingüe	0.48	Se cumplió