



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión administrativa y calidad del servicio en una institución educativa  
del nivel primaria y secundaria Iquitos 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Administración de la Educación

**AUTORA:**

Flores Arce, Maria del Carmen ([orcid.org/0000-0003-0883-4643](https://orcid.org/0000-0003-0883-4643))

**ASESORES:**

Dr. Flores Rivas, Víctor Ricardo ([orcid.org/0000-0002-0243-2267](https://orcid.org/0000-0002-0243-2267))

Dr. Sotillo Tapia, Pedro Daniel ([orcid.org/0000-0002-2735-8892](https://orcid.org/0000-0002-2735-8892))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

**LIMA – PERÚ**  
**2022**

## **Dedicatoria**

A su vez, a mi madre Marina Arce de Flores por enseñarme el compromiso y vocación de servicio en situaciones complejas. A mis hijos, a mi esposo por su cariño y motivación, a toda la comunidad educativa loretana y a mis estudiantes por tanto aguante en tiempos de pandemia.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad César Vallejo por la apertura y el compromiso con la educación del país. A su vez, al asesor de tesis Dr. Víctor Ricardo Flores Rivas por su apoyo en esta tesis. También, al Mg. Pedro Sotillo Tapia por la evaluación de los avances presentados en esta investigación. Por otro lado, a los docentes y directivos de la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227.

## Índice de Contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	44

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Variable: gestión administrativa.....	17
<b>Tabla 2.</b> Dimensión: Planificación de la gestión administrativa.....	17
<b>Tabla 3.</b> Dimensión: Organización de la gestión administrativa.....	18
<b>Tabla 4.</b> Dimensión: Dirección de la gestión administrativa.....	18
<b>Tabla 5.</b> Control de la gestión administrativa y sus procesos.....	19
<b>Tabla 6.</b> Variable: Calidad del servicio.....	20
<b>Tabla 7.</b> Dimensión: Liderazgo organizacional.....	20
<b>Tabla 8.</b> Dimensión: Gestión de Recursos Humanos.....	21
<b>Tabla 9.</b> Correlación de Spearman gestión administrativa y calidad del servicio.....	21
<b>Tabla 10.</b> Correlación de Spearman hipótesis específica 1.....	22
<b>Tabla 11.</b> Correlación de Spearman hipótesis específica 2.....	23
<b>Tabla 12.</b> Correlación de Spearman hipótesis específica 3.....	24
<b>Tabla 13.</b> Correlación de Spearman hipótesis específica 4.....	25

## Resumen

En la investigación: “Gestión administrativa y calidad del servicio de la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227, Iquitos Perú”, su objetivo general resulta: determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021; El tipo de investigación es de paradigma positivista, enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 70 personas. La técnica fue la encuesta directa y el instrumento fue un cuestionario. Los resultados resultan al objetivo general, en dónde se obtuvo analizando la dimensión gestión administrativa donde se observó que se ha podido observar que según la Prueba  $\rho$  (rho) de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación de 0.9832, indicando que existe una correlación positiva fuerte. El valor de significancia bilateral (Sig.) se obtuvo de  $p$  crít 0,000; siendo menor a 0.050, por lo que se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ . Es decir, existe una relación significativa entre los objetivos de la IE y calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010277- Iquitos - Perú, 2021.

**Palabras clave:** Gestión Administrativa. Calidad del Servicio. Gestión educativa. Calidad del servicio educativo

## Abstract

In the investigation: "Administrative management and service quality of the Educational Institution Lions Club of Lemgo Germany 6010227, Iquitos Peru", its general objective is: to determine the influence of administrative management on the quality of service in the Educational Institution Lions Club. Lions of Lemgo Germany 6010227- Iquitos - Peru, 2021; The type of research is positivist paradigm, quantitative approach, applied type, non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 70 people. The technique was the direct survey, and the instrument was a questionnaire. The results are the general objective, where it was obtained by analyzing the administrative management dimension where it was observed that it has been observed that according to Spearman's  $\rho$  (rho) Test, there is a correlation coefficient of 0.9832, indicating that there is a strong positive correlation. The two-sided significance value (Sig.) was obtained from  $p < 0.000$ ; being less than 0.050, so the null hypothesis  $H_0$  is rejected. That is to say, there is a significant relationship between the objectives of the IE and the quality of the service in the Lemgo Lions Club Educational Institution, Germany 6010277- Iquitos - Peru, 2021.

**Keywords:** Administrative Management. Service quality. Educational management. Quality of educational service.

## I. INTRODUCCIÓN

La UNESCO (2021) Nos comenta que la lucha realizada contra el problema crónico de la educación mundial abarca 2 ámbitos, primero la escasez de docentes por un lado y la falta de calidad en el sistema educativo en muchos países en vías de desarrollo por el otro, sacrificando de esta manera los niveles necesarios para una educación básica de calidad. Hay más abandonos en los estudios que perjudican la práctica y el progreso del aprendizaje. Este problema se ve exacerbado por el aumento constante de la población en edad de asistir a la escuela primaria en algunos países en vías de desarrollo. En cuanto a los países de Latinoamérica, la UNESCO (2021) sostiene que la financiación adecuada de los sistemas educativos es uno de sus mayores desafíos, incluso antes de que estalle el COVID-19. Sin embargo, un tercio de los países no ven cambios, con una reducción de los presupuestos de alrededor del 15 %; Esto afecta la calidad de la gestión administrativa y de la educación en general. En la mayoría de los casos, el financiamiento provino de subsidios gubernamentales adicionales (58 %) y reasignaciones dentro del presupuesto educativo (54%). Un hallazgo interesante es que los donantes externos están fuertemente involucrados en la financiación de estos recursos en el contexto de la pandemia (54%), ayudando de alguna manera a salvar la administración educativa.

Por lo que respecta al nivel nacional, el MINEDU (2022) afirma que 705.000 niños y jóvenes han abandonado la escuela en 2020. Además, 319 943 estudiantes corren un mayor riesgo de abandonar los estudios en el año 2022. Además, la pandemia ocasionada por el COVID está afectando el aprendizaje de niños y jóvenes. La proporción de estudiantes que no alcanzan el nivel mínimo de competencia de PISA podría ser al menos 22 puntos porcentuales inferior a la del año 2012. La gestión del proceso de mejoramiento de los servicios educativos subordinada a los lineamientos de la política educativa del Perú sugiere que existe un limitado espacio de acción. Esto se debe a que los administradores tienen que utilizar herramientas que no necesariamente corresponden a los contextos socioeducativos locales para atender las necesidades de liderazgo de sus instituciones. En el caso de la región Loreto presenta serios retos referidos a Mejorar la calidad de la gestión administrativa y de los servicios educativos. Por lo tanto, considerando la situación de la institución educativa Club de Leones de

Lemgo, se hace visible que existe una preocupación institucional y se refiere al proceso de mejoramiento de la calidad de la educación y la gestión administrativa, Así también una situación de negación sistemática de los reclamos de los padres ante la falta de informes de evaluación de los estudiantes, las fallas por falta de registros escolares durante la pandemia y las discrepancias entre las presentación de las actividades escolares y las calificaciones brindadas. Asimismo, se evidencia la escasa comunicación entre los principales gestores educativos: profesores-directores-administrativos que conlleva a una ineficiente comunicación con padres y estudiantes. En definitiva, se ha instaurado un sistema de atención ineficiente que se basa en un bajo desempeño educativo debido a la heterogeneidad de los procesos de atención en las instituciones educativas. Considerando nuestra problemática, se formuló el siguiente problema general: ¿Cómo influye la gestión administrativa en localidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos – Perú, 2021?; asimismo, se han formulado las siguientes preguntas sobre los problemas específicos: Problema específico numero 1: ¿Cómo es la relación entre los objetivos de la IE y calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos – Perú, 2021?, Problema específico numero 2: ¿Cómo se establece la relación entre la estructura organizacional respecto a la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227 - Iquitos – Perú, 2021?, Problema específico numero 3: ¿Cómo es la relación entre el requerimiento de los puestos respecto a la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos – Perú, 2021?, Problema específico 4: ¿Cómo es la relación entre el desempeño respecto a la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos – Perú, 2021?

Esta investigación se justifica porque posibilita que la evaluación de los procesos administrativos y la construcción de modelos de gestión administrativa utilicen un análisis integral, como parte de la formación de mejoras en los servicios educativos. Debido a que la institución educativa encuestada se encuentra ubicada en una de las regiones más vulnerables de nuestro país en cuanto a la mejora educativa, así como a que la implementación del plan debe atender aspectos relacionados con la mejora de los servicios organizativos

educativos, normas y procesos eficientes. sujeto a la optimización de los recursos humanos y financieros. El objetivo general para realizar este estudio de investigación fue Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos -Perú, 2021; asimismo, se planteó los siguientes objetivos específicos: Objetivo específico numero 1: Describir la relación entre los objetivos de la IE y calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos – Perú, 2021; Objetivo específico numero 2: Describir la relación entre la estructura organizacional respecto a la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos – Perú, 2021; Objetivo específico numero 3: Puntualizar la relación entre el requerimiento de los puestos respecto a la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos – Perú, 2021. Y finalmente el Objetivo específico numero 4: Establecer la relación entre el desempeño respecto a la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos – Perú, 2021.

Por otro lado, se ha planteado la siguiente hipótesis general: Existe una relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021, en función a ello, se ha planteado las siguientes hipótesis específicas: Hipótesis específica numero 1: Existe la relación entre los objetivos de la IE y calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010277- Iquitos - Perú, 2021; Hipótesis específica numero 2: Existe la relación entre la estructura organizacional y la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021; Hipótesis específica numero 3: Existe relación entre el requerimiento de los puestos y calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021. Hipótesis específica numero 4: Existe la relación entre el desempeño y calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227 – Iquitos - Perú, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, hay un estudio de Chavarría y Vásquez (2022) Como objetivo general analizo la práctica de los grupos educativos en el proceso de educación inclusiva de los líderes administrativos del Colegio San Joaquín de Flores de Heredia, Estados Unidos. Esta investigación adopta un enfoque cualitativo basado en un paradigma naturalista. Se exploran e interpretan las interacciones de la personalidad en fenómenos sociales como la práctica educativa, las actitudes y los valores del maestro-gerente en contextos que se despliegan temporal y espacialmente. Las conclusiones clave incluyen la importancia del gobierno en el fortalecimiento de los tres pilares de la educación inclusiva: política educativa, práctica de educación y una cultura inclusivas. Estos deben centrarse en la planificación, implementación y evaluación continua de la educación basada en las necesidades, así como en la capacitación científica colaborativa y la educación superior de los docentes. Los gestores educativos son responsables de activar los recursos económicos, físicos, humanos y curriculares, inculcar valores y generar espacios de reflexión individual y colectiva para promover una cultura inclusiva. En su tesis doctoral, Jiménez (2020) determino los niveles de satisfacción e importancia que tiene el Apaseo el Alto de Gto para padres y alumnos. Analiza diferentes aspectos de la educación en la escuela intermedia y secundaria y qué influye en las opciones de escuelas públicas o privadas. También determino la existencia de una relación entre los niveles de logro de los padres, con el nivel socioeconómico familiar (NSE) y la elección del centro educativo. También identifica prácticas que orientan el control de calidad en las escuelas privadas. El estudio fue de naturaleza mixta, se diseñó y validó un cuestionario de 37 ítems agrupados en 7 variables, utilizando un nivel de confianza alfa de Cronbach de 0.74 para importancia dimensional y 0.77 para satisfacción. La encuesta encontró que los encuestados consideraron la seguridad física y emocional como el tema más importante, y los participantes de las escuelas privadas pusieron más énfasis en los aspectos educativos. Hubo una pequeña correlación positiva entre el nivel de educación de los jefes de familia y la elección de escuela privada, y una correlación de moderada a baja para el NSE familiar. Concluyendo con un modelo de control de calidad para pequeñas escuelas privadas como gobiernos municipales, cuya implementación se espera

que aumente la supervivencia y participación de mercado de las escuelas.

En su investigación a nivel nacional, Atencio (2019) tuvo como objetivo establecer la existencia de una relación significativa entre la calidad de los servicios y la gestión educativos en la IE San Graciano N° 20389 de Huaral. El estudio fue básico, el enfoque fue cuantitativo y el diseño utilizado fue correlacionado lateralmente en lugar de experimental. Se extrajo una muestra de 60 estudiantes. Los métodos fueron encuestas y se aplicaron: Cuestionario #1 que mide el nivel de gestión educativa y Cuestionario #2 que mide el nivel de calidad de los servicios educativos. El estudio concluyó encontrando una relación estadísticamente significativa ( $\rho = +0.609$ ) entre las variables analizadas.

Morales (2017) En su tesis planteó como propósito de la investigación determinar las relaciones que existen en la institución educativa. N° 0393 “Virgen de las Mercedes”, nivel primario, entre la administración escolar urbana y la calidad de los servicios ofrecidos. Juanjuí, 2016. La muestra estuvo compuesta por 194 padres de familia de dicho establecimiento y se utilizaron dos cuestionarios. Uno sobre liderazgo escolar y otro sobre calidad del servicio, cada uno fueron examinados por tres personas. Se concluyó que el 57,73% calificó la gestión escolar como normal. De igual forma, 60.31% de los padres de familia percibe que la calidad del servicio se encuentra en un nivel normal. El coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,76 resultando ser una relación positiva bastante fuerte.

Ríos et al. (2012) sostienen que quienes realizan un levantamiento acucioso sobre la noción de gestión administrativa, experimentando con un modelo de gestión en laboratorios de enseñanza media, de esta manera realizando un estudio sobre el impacto de los controles administrativos en la calidad del servicio tanto en los entornos de educación secundaria como universitaria. Asimismo, para Belash et al. (2015) los estudios de los autores mencionados delinear factores asociados a la realidad educativa latinoamericana y enfatiza la importancia de crear controles de gestión y modelos de calidad de servicio que aborden situaciones complejas como los amazónicos y andinos. Por otro lado, también se considera para esta investigación los estudios realizados por autores peruanos, tales como Mendizabal y Palacios (2019), Destacan la importancia de la relación entre la gestión educativa y la calidad de los servicios educativos en los niveles primario, primario, secundario y universitario desde la realidad peruana. Desde

entonces buscan mejorar los procesos administrativos indispensables para mejorar la calidad de la educación en el país. En adición, para la delimitación de la estructura teórica de esta investigación, se considera el aporte de Sander (1996) Relacionado con la gestión educativa que subyace en el paradigma multifacético de la administración educativa que enfatiza la educación y a la gestión administrativa como asuntos inmiscuidos en problemáticas globales, especialmente asociadas a la mejora de las relaciones educativas, sociales y culturales. Asimismo, a partir del paradigma mencionado, Budiharso y Tarman (2020) Consideran que el estudio de los sistemas educativos latinoamericanos no solo está limitado por la inestabilidad institucional, sino que implica la búsqueda de soluciones a problemas educativos, tecnológicos y económicos. Por ejemplo, en las realidades de la amazónica y la andina, los vínculos entre factores culturales, sociales y económicos no pueden negarse junto con la lingüística en el análisis de las realidades educativas. Por ello, según Sander (1996) considera que existe una urgencia antropológica y económica en un estudio de la gestión educativa que incide en el debate sobre la necesidad de mejorar la calidad de la educación. Adicionando, el aporte de Krymets et al. (2022) remarca la importancia de realizar estudios de la realidad educativa a partir de una visión individual, social e histórica de las relaciones sociales y de sus organizaciones. Haciendo mención de esta manera a las instituciones de educación.

Poveda (2020) afirma que la problemática polifacética de la administración de los centros educativos considera las siguientes dimensiones analíticas y criterios de desempeño: dimensiones analíticas, intrínsecas, extrínsecas, sustantivas, culturales, políticas, instrumentales, pedagógicas y económicas. Sin embargo, para abordar esta investigación, se toma en cuenta el aporte de Chiavenato (2014) respecto a la importancia de la eficiencia y eficacia de los agentes institucionales en la consecución de objetivos, Además de brindar liderazgo en la mejora de la calidad de los servicios institucionales. Acerca de la gestión educativa, se emplea la influencia de los postulados de Sander (1996) que son expuestos en su libro *Gestión de la Educación en América Latina: construcción y reconstrucción del conocimiento*. Este autor es utilizado debido a que analiza la realidad latinoamericana, así de relacionarse con el estudio adscrito a la región Loreto, donde se presentan complejidades institucionales y administrativas dentro

de las escuelas públicas. Además, la teoría sobre gestión educativa trabajada por Sander (1996) destaca la categoría de descentralización educativa como uno de los factores más importantes para lograr la ansiada participación dinámica de los agentes educativos dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje; "Las escuelas, como las comunidades, deben ser autónomas y lograr un mayor grado de autonomía y descentralización". En esta línea conceptual, Sander (1994) Define la gobernanza educativa como los derechos y deberes de los miembros de las comunidades democráticas que son responsables de fomentar la participación de los actores en las interacciones educativas para resolver los problemas institucionales. Cabrera *et al.* (2020). Por consiguiente, Sander (1996) argumenta que la deconstrucción y reconstrucción del saber educativo y administrativo es muy importante para mejorar la calidad de la oferta educativa, ya que la mayor expresión del éxito de la gestión escolar radica en el avance del proceso educativo administrativo. rendimiento académico del estudiante. DiZinno y Jean-Pierre (2020) Sin embargo, señalan la necesidad de definir la perspectiva democrática de la gestión educativa, la participación como eje incluyente y el fortalecimiento de vínculos solidarios y equitativos en la comunicación con la educación, lo que debe incidir directamente en la dinámica institucional de la institución. La comunidad, es decir, el vínculo entre los intereses individuales y los compromisos sociales. En suma, la propuesta de Sander (1994) Se adapta a nuestra interpretación de la realidad de América Latina, donde falta una gestión educativa. Estrategias adecuadas para una educación de calidad, según la situación. Así plantea la necesidad de realizar estudios sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio en las escuelas de Loreto. Los postulados presentados por Sanders (1994) se muestra como relevante debido a que desde entonces ha influido la idea de que es importante analizar la realidad latinoamericana y sus complejidades, y mirar el sistema educativo desde una visión enfocada a mejorar la calidad de vida de su gente. Respecto a la variable de gestión administrativa Moran (2017) es un conjunto sistemático de procesos que implica la formulación, diseño y manutención de actividades que se vinculan con el cumplimiento de un objetivo común. En este sentido, Eryilmaz et al. (2016) aclara que la gestión administrativa consiste en la delimitación de responsabilidades relacionadas con la planificación, esquematización, dirección y evaluación de metas institucionales previamente definidas, en las que los recursos humanos están directamente involucrados. En

adición, desde el punto de vista de Amador (2003) La gestión administrativa requiere un desempeño eficiente de los recursos humanos para alcanzar las metas organizacionales. Directivos, docentes, padres de familia y comunidad educativa en general necesitan, por tanto, mejorar los procesos de elaboración de la planificación escolar, dado que a través de la gestión administrativa se establece un control de los compromisos de todos los agentes involucrados en la interacción escolar.

En este sentido, es vital que se establezcan conexiones de cooperación sólidas entre todos los integrantes de la institución, así desde la visión de Kaplan y Norton (2000) se hace vital el respeto de la delimitación de la planeación, organización, ejecución y control de los propósitos institucionales. En este apartado, para Morales y Paredes (2020), Los perfiles de los administradores están asociados a las cualidades comportamentales, profesionales, éticas y morales inherentes que deben poseer los agentes en la dinámica escolar, particularmente con relación a la revisión a corto y largo plazo de los planes institucionales. Esto significa que los administradores educativos tienen una diferencia esencial con los administradores privados. Es conocimiento de las realidades de la educación y redes complejas de análisis internos y externos. Así, Hickman y Akdere (2017) afirman que cuando se explicita el perfil del administrador educativo se hace referencia a las capacidades que todo gestor educativo debe poseer cuando administra una institución educativa.

Por ello, considerando el aporte de Mintzberg (1975) Describe diez características de un buen administrador, especialmente las características pedagógicas. Administrador como representante de la organización Administrador como líder de la organización Administrador como elemento cooperante de la organización Administrador como analista de los procesos institucionales Administrador como gestor de información relevante a las realidades de la institución. instituciones, los administradores como empresarios de los planes de mejoramiento de las instituciones educativas, los administradores involucrados en el control de las dificultades institucionales provocadas por factores intrínsecos y exógenos, la definición de los seres humanos a evaluar y sus recursos financieros, los administradores educativos que establecen y pueden establecer instituciones educativas y los administradores educativos en disputa gerentes y negociadores. Se trata de rasgos que son relevantes para los administradores educativos y que,

además de estar condicionados por aspectos analíticos, culturales y políticos, educativos y económicos planteados por el paradigma multidimensional, inciden directamente en la gestión educativa de Sander (1994).

Este trabajo tendrá en cuenta los siguientes aspectos relacionados con la mejora de la calidad de la educación: Planificación de la gestión administrativa, organización de la gestión administrativa, operación de la gestión administrativa, y gestión y control administrativo de sus procesos. Por ello, la planificación de la gestión administrativa desde la contribución de Stoner (1996) se entiende como el proceso de construcción de planes de mejora de las interacciones institucionales delimitadas por la visión, misión, valores y compromisos establecidos por los agentes educativos. En este sentido, según Cortés (1998) se hace imprescindible la fijación de tres estrategias vitales para el éxito de la planificación de la gestión administrativa: dirección, gerenciamiento y funcionalidad de los planes de mejora institucional.

Por otro lado, Lauder y Mayhew (2020) comentan que, la forma de organizar de la gestión administrativa implica la fijación de metas institucionales, así como la inversión cuantitativa y cualitativa en los agentes educativos. Leichenko et al. (2021) se hace necesario la participación efectiva del administrador educativo; puesto que, debe ser capaz de gerenciar el poder, conocimiento y estrategias sujetos al éxito de la institución educativa. Al respecto, Lawler y Hackman (1975) argumentan que para lograr el éxito de una estructura de la gestión administrativa es necesaria la calidad de los agentes educativos, dado que son ellos quienes muestran la capacidad de organización del gestor educativo.

En adición, la "Survey of applicants for higher education on the quality of organization of educational activities in the study of academic disciplines" (2020) propone que el manejo de la gestión administrativa explicita la importancia de establecer estrategias para la consecución de objetivos institucionales, Lee et al. (2020) además de las directrices comportamentales de los involucrados en la delimitación de estrategias educativas. Por ello, Reyes (1994) defiende la dirección de la gestión administrativa porque está intrínsecamente asociado al éxito institucional, dado Kyle (2020) que define la secuencialidad de los procesos y las metas para el éxito escolar y gerencial.

A su vez, para la Mykolayiv National Agrarian University (2020), nos

manifiesta que el control de la gestión administrativa y sus procesos implica la capacidad de observación del personal. Kuthe et al. (2019) a través de un plan de mejora continua de las responsabilidades institucionales. Por ello, Firet (1997) aboga por los factores de control como una oportunidad para fortalecer los lazos entre maestros, administradores, estudiantes, padres y la comunidad educativa en general, Klein (2018) dado que el interés del control es posibilitar la dinámica de todas las actividades y así fortalecer la consecución del éxito institucional.

Respecto a la variable de la gestión de la calidad en concordancia con Leiber et al. (2015), se vincula a la mejora continua de los procesos institucionales, especialmente delineados por el éxito del contexto escolar. Así, Papanthymou y Darra (2017) proponen que la calidad supone la capacidad de entregar a todos los agentes institucionales y a los miembros de la comunidad académica la mejor oferta de bienes y servicios tales Keller et al. (2019) como la mejor propuesta escolar, infraestructura, liderazgo, gestión de recursos, relación interpersonal compleja y clima organizacional. Por ello, Crosby (1991) argumenta que la calidad es la capacidad de una institución para ofrecer los mejores servicios, productos, experiencias a sus potenciales públicos objetivos.

En el contexto de las instituciones educativas, Esquivel y Huamni (2016) consideran que la calidad del servicio es vital para asegurar no solamente el éxito gerencial, Hindley et al. (2018) sino el cumplimiento de objetivos escolares delineados por la institución educativa que pueden ser: Barnes et al. (2020) la reducción de la evasión escolar, la superación del bajo nivel en comprensión lectora, matemáticas y ciencias, Balsiger et al. (2017) así como eliminar gradualmente la mala imagen, que en algunas ocasiones, poseen las instituciones educativas rurales o semiurbanas respecto a la calidad del servicio que estas ofrecen al público escolar Jylhä (2018).

Tacuche (2018) señala que la calidad del servicio dentro de un contexto educativo implica la conjunción de aspectos socioculturales, axiológicos y necesidades de la comunidad educativa. Barnosky et al. (2016) prone que los individuos inmiscuidos en la dinámica escolar, delinea los fines de la educación y el principio general de la calidad educativa. Por ello, la calidad de servicio según Sovero (2007) es la concatenación de componentes internos y externos dentro del sistema educativo que permiten Herman et al. (2019) la oferta de un servicio de calidad que afiance el trabajo de todos los agentes educativos.

Por ende, Cruz (2013) enfatiza que la calidad del servicio se convierte en un hábito inminentemente vital para el éxito institucional; puesto que para, Boeren (2019) es necesario para evaluar, delinear y establecer los beneficios y necesidades de la comunidad educativa que conlleva a generar mayores alternativas de mejora constante para la institución, Heddy et al. (2017) tanto desde la apreciación de recursos humanos, así como de los procesos educativos y gerenciales.

En el marco de la delimitación de la calidad educativa, para Aranda (2005) la administración de la institución educativa debe considerar los siguientes indicadores: liderazgo organizacional, ética, ambiente institucional, formación de los recursos humanos, exigencias de calidad en el desempeño de las tareas individuales y colectivas, reconocimiento del éxito individual y colectivo de los miembros de la institución, seguimiento del desempeño de la institución, autonomía en las interacciones interinstitucionales y educativas, promoción de la educación, desarrollo de servicios, la participación en la comunidad educativa y la participación efectiva de sus miembros en el desarrollo de alternativas que conduzcan al éxito de la escuela. Hahnel et al. (2020).

Teniendo en cuenta a Qin et al. (2020), las medidas de la gestión de la calidad se tiene el Liderazgo organizacional, el liderazgo en organizaciones es imprescindible para la consecución de objetivos institucionales. En este sentido, teniendo en cuenta a García et al. (2018), implica que el líder sepa guiar, promover, evaluar y crear oportunidades de mejora constante de los procesos institucionales objetivados en las metas de la organización. Por ello, Rodríguez (2019) sugiere que el liderazgo organizacional es una oportunidad para crear contextos de crecimiento personal y colectivo, Hagedorn et al. (2019) dado que es vital mejorar la atención y calidad del servicio para responder a la demanda de los consumidores. En este caso, dado que se está trabajando con una institución educativa, Sahney (2016) sostiene que el liderazgo de todos los gestores escolares conlleva la responsabilidad legítima de afianzar mecanismos para la dinamización de las interacciones sociales dentro del marco de objetivos escolares.

En este sentido, Sari Dewi (2018) considera que se hace necesario que el líder organizacional structure su comportamiento delineado por elementos que provoquen un sistema de concatenación entre sus colaboradores; puesto que, el

líder tiene la responsabilidad de apoyar y controlar todos los componentes estratégico-productivos de la institución. Así, Gibb (1997) manifiesta que el líder organizacional debe manejar el componente personal: emociones, cognición y capacidad de liderazgo, así como el componente externo: situación de los trabajadores.

La dimensión de la gestión de recursos humanos según Siñami (2020) implica que debe existir en las relaciones sociopolíticas dentro de la institución un clima laboral enfocado en el cumplimiento de objetivos colectivos, Ciavarella et al. (2020) así como individuales que supongan el éxito institucional y el perfeccionamiento de la calidad del servicio educativo. Por ello, Cortez (2020) propone que la administración de los recursos humanos supone una inversión en el personal cualificado y Corner et al. (2015) en los mecanismos comunicacionales que reduzcan la incidencia de factores endógenos y exógenos Deisenrieder et al. (2020) que pueda impedir el normal desarrollo de las interacciones humanas en la institución educativa.

Al respecto, Schein (1991) asume que, dentro de la administración de los recursos humanos, el clima laboral se entiende como el resultado de la integración institucional que concatena principios éticos, morales, profesionalización y comprensión de las normas institucionales. Eilks (2015) La dimensión de Relación Interpersonal compleja y clima organizacional, según Shams (2017), la relación interpersonal compleja se vincula a la red de comunicaciones creadas dentro de la institución educativa que incide en la mejora del clima organizacional. Para Soh-el-Uz-Zaman y Anjalin (2016), redes como la comunicación eficaz, el respeto laboral, compromiso con la institución, apertura al diálogo, y compromiso social al servicio de la comunidad. De esta manera, el servicio de estadística estatal de Ucrania (2020) afirma que el clima organizacional en su generalidad básica se presenta como una serie de observaciones de dimensiones superiores, Grabau et al. (2017) donde participan individuos con diferentes rasgos formativos, que son integrados en una institución.

### **III. METODOLOGÍA**

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

La presente investigación se ha basado en el paradigma positivista con enfoque cuantitativo, siendo Hernández et al. (2014) de corte transversal, investigación analítica de nivel correlacional y diseño no experimental. La investigación con enfoque cuantitativo debido a que se recopiló la información de la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227-Iquitos-Perú, 2021 de la región Loreto para dar respuesta a los problemas planteados y corroborar las hipótesis presentadas.

Este estudio es de nivel básico, como manifiesta Hernández et al. (2014) con el fin de conocer el funcionamiento actual de los procedimientos en este caso sobre la gestión administrativa y calidad del servicio de la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227-Iquitos-Perú, 2021 de la región Loreto.

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

- Gestión administrativa
- Calidad de servicio

Variable 1: Gestión administrativa

La gestión administrativa se entiende como proceso institucional que procura delinear mecanismos que incidan en la mejora de la planificación, gestión y control de los mecanismos implícitos en la interacción de las instituciones. La gestión administrativa pretende así mejorar los procesos internos de una institución, un establecimiento educativo en el caso de este estudio.

Variable 2: Calidad del servicio

La calidad del servicio se relaciona con factores observables en la interacción entre el grupo beneficiario y el administrador. Como tal, la calidad del servicio implica establecer criterios para evaluar la productividad de las operaciones administrativas de una agencia.

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

#### **3.3.1. Población**

Este trabajo de investigación se toma como población a los directivos y docentes de la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227-Iquitos-Perú, 2021 de la región Loreto con la finalidad de determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227-Iquitos-Perú, 2021.

Por consiguiente, se considera el nivel primario y secundario en un total de 60 docentes y 10 personas que componen a los directivos y administrativos.

#### **3.3.2. Muestra**

El escenario de estudios está colocado en la Amazonía peruana, región Loreto, provincia de Mayas, Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227, Iquitos-Perú. Así, el estudio tomará en cuenta una muestra de 30 profesores y 5 directivos que serán evaluados en esta investigación.

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

#### **3.4.1 Técnicas**

Encuesta para conocer la realidad de los estudiantes y visualizar si la práctica docente se vincula al éxito académico de los estudiantes.

#### **3.4.2 Instrumentos**

Utilizamos un cuestionario que contenía respuestas politómicas que constaba de 20 preguntas sobre administración variable y 20 preguntas sobre calidad de servicio variable como medio de recolección de datos.

#### **3.4.3 Validez y Confiabilidad**

Los instrumentos de investigación serán validados por expertos de la investigación educativa: dos docentes de la Universidad César Vallejo y un docente externo.

Para la confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_i^2} \right]$$

$\sum_{i=1}^K S_i^2$  = Sumatoria de las varianzas de cada ítem

$S_i^2$  = La variancia de la totalidad de puntaje de los jueces

k = Número de preguntas por cada ítem considerado en la encuesta

En este sentido, al ejecutar el análisis de datos, se observa que el Alfa Cronbach resulta 0.97, índice que demuestra que existe un nivel alto de confiabilidad.

### 3.5. Procedimientos

En esta investigación se hace hincapié en la coordinación con los gestores educativos de la I.E. Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227-Iquitos-Perú y con los docentes y comunidad educativa para acceder a información sobre las notas del periodo 2021, la lista de estudiantes, cantidad de profesores, líderes educativos, padres de familia, a través del envío de una solicitud para acceder a información privada perteneciente a la institución educativa con la finalidad de recolectar información sobre la incidencia de la gestión administrativa en el desempeño docente y, consecuentemente, en el éxito académico e institucional. Por consiguiente, el proceso de coordinación se sintetiza de la siguiente forma:

- Primera acción: coordinación con los directivos de la I.E. Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227 Iquitos-Perú.
- Segunda acción: solicitud a todos los docentes pertenecientes a la I.E. Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227 Iquitos-Perú.
- Tercera acción: solicitud sobre la cantidad de alumnos, registro de notas y evaluación psicológica de los estudiantes.
- Cuarta acción: envío de los permisos para acceder a la información de la comunidad educativa, así como la remisión de una anuencia para la aplicación de unos instrumentos de evaluación.
- Quinta acción: aplicación de un instrumento de investigación-
- Sexta acción: envío del análisis de resultados de esta investigación a los

directivos, docentes, estudiantes y padres de familia.

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

Con la información recopilada se realizó el análisis aplicando la estadística descriptiva en cada variable con sus dimensiones, con lo que se elaboró las tablas y gráficos. Seguidamente se aplicó el SPSS26 para aplicar la correlación de Spearman y determinar la correlación entre las variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

Principio de Autonomía: Para este estudio nos contactamos con la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania para aplicar los respectivos instrumentos a utilizar.

Principio de Justicia: Los participantes en este estudio poseen los mismos derechos y beneficios.

Principio de Beneficencia: cuando los resultados de esta encuesta estén disponibles, todos los resultados se compartirán con la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania.

Principio de No Maleficencia: se tuvo cuidado para garantizar que el estudio no afectara negativamente a los participantes.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados Descriptivos

#### Variable: Gestión Administrativa

**Tabla 1**

*Variable gestión administrativa.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	10	28%
Medio	9	26%
Bajo	16	46%
Total	35	100%

En la tabla 1 se observa que la gestión administrativa tiene una frecuencia de 10 en el nivel alto con un 28%; de nivel medio con una frecuencia de 9 con un 26% y de nivel bajo con frecuencia de 16 con un 46%.

**Tabla 2**

*Dimensión: Planificación de la gestión administrativa.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	20%
Medio	10	26,66%
Bajo	18	53,33%
Total	35	100%

En la tabla 2 muestra la existencia de un plan d de la gestión administrativa de 53,33%, lo que demuestra que la IE consideran que sus líderes organizacionales siempre tienden a considerar la planificación como un elemento clave para la consecución de objetivos institucionales. Sin embargo, un 20% indica que existe una escasa planificación de la gestión administrativa, lo que contrasta con la afirmación de que el 26,66% considera que a veces los líderes institucionales consideran la planificación.

**Tabla 3**

*Dimensión: Organización de la gestión administrativa*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	5	13,33%
Medio	7	20%
Bajo	23	66,6%
Total	35	100%

*Fuente:* Elaboración propia

En esta tabla 3, se considera que el 66,6%; en contraste de los 20% y 13,33%, respectivamente, de los docentes consultados en el cuestionario aceptan que siempre se realizan acciones vinculadas a la organización de la gestión administrativa donde se explicita que existe una estructura de colaboración donde el director promueve el respeto de los parámetros de comportamiento y ética institucional, así como se ejecutan planes de mejora institucional a cabalidad y también existe un manual de buen desempeño.

**Tabla 4**

*Dimensión Dirección de la gestión administrativa*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	10	26,67%
Medio	11	33,33
Bajo	14	40%
Total	35	100%

En la tabla 4 se observa que el 40% de docentes consultados considera que existe un direccionamiento de la gestión administrativa debido a que los líderes institucionales siempre delega funciones específicas a los miembros de la

Institución Educativa, además de que existe un contexto donde la responsabilidad asumida está vinculada intrínsecamente a las actividades de gestión.

**Tabla 5**

*Control de la gestión administrativa y sus procesos*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	20%
Medio	17	46,67
Bajo	11	33,33
Total	35	100%

En la tabla 5, con relación al control de la gestión administrativa se explicita que a veces se realizan evaluaciones de desempeño docente, capacitaciones, desarrollo pedagógico y promoción de mejora educativa, así como a veces se dan capacitaciones pedagógicas que representa el 46,67% del total. Asimismo, únicamente el 33,3% discurre que los docentes reciben actualización y capacitaciones en el área Tecnologías de la Información y Comunicación, así solamente 10 docentes consultados consideran que siempre se realizan distribución de horarios y de aula con la finalidad de promover la rotación de personal docente en la IE Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227 de la ciudad de Iquitos.

De esta manera, se evidencia que únicamente 6 docentes que representan el 20% argumentan que existe un bajo control de la gestión administrativa y sus procesos, causados por elementos exógenos y endógenos.

## Variable: Calidad de Servicio

**Tabla 6**

*Variable calidad del servicio*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0%
Medio	21	60%
Bajo	14	40%
Total	35	100%

En la tabla 6 se observa que la calidad del servicio tiene una frecuencia de 0 en el nivel alto con un 0%; de nivel medio con una frecuencia de 21 con un 60% y de nivel bajo con frecuencia de 14 con un 40%.

**Tabla 7**

*Dimensión: Liderazgo organizacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0%
Medio	21	60%
Bajo	14	40%
Total	35	100%

En esta parte de la investigación en base a la Tabla 7, se analiza los resultados de la Calidad de Servicio con relación al liderazgo organizacional. Así, el 60% de los directivos consultados, indica que confían en el desempeño de los estudiantes, así también indican que existe una autoevaluación del proceso de enseñanza/aprendizaje. Por otro lado, el 40% de los directivos sugieren que siempre existe un comportamiento resiliente durante situaciones complejas en la Institución Educativa, además de que se dan procesos de apertura frente a las dificultades personales y educativas de los estudiantes. Asimismo, el 100% de los

directivos consideran que muestran capacidad de respuesta frente a los desafíos pedagógicos, mantienen una postura de liderazgo en situaciones complejas.

**Tabla 8**

*Dimensión Gestión de Recursos Humanos*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0%
Medio	14	40%
Bajo	21	60%
Total	35	100%

En la tabla 8 se presenta que 60% de los directivos organizan reuniones de trabajo fijando objetivos institucionales, así como respetan la función de cada miembro de la institución, fijan metas de desarrollo, y muestran los resultados de sus trabajos durante la ejecución de actividades educativas. Aunque, el 40% indica que realizan la gestión de recursos humanos, situación que supone una autocrítica sobre las responsabilidades asumidas en la IE.

**Tabla 9**

*Dimensión Relación interpersonal compleja y clima organizacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	20%
Medio	21	60%
Bajo	7	20%
Total	35	100%

En esta dimensión, según lo colocado en la tabla 9, el 60% de los directivos que participaron de la investigación delimitaron que se relacionan asiduamente con sus colegas, Además de facilitar la colaboración y las relaciones interpersonales para el logro de los objetivos de mejora institucional, se centró en los enfoques de trabajo para el logro de los objetivos personales y organizacionales. Mientras tanto, el 20% cree que la calidad del servicio siempre promueve la responsabilidad personal y colectiva al realizar actividades educativas y mejora las relaciones complejas y la cultura organizacional.

## 4.2 Resultados Inferenciales

### 4.2.1 Hipótesis general

$H_0$ = No Existe una relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021.

$H_a$ = Existe una relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021.

#### **Tabla 10**

Correlación de Spearman gestión administrativa y la calidad del servicio en la IE Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021: Rho de Spearman

		<b>Gestión administrativa</b>	<b>Calidad del servicio</b>
<b>Gestión administrativa</b>	Coeficiente de	1.000	0.9852
	Correlación		
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N		35
<b>Calidad del servicio</b>	Coeficiente de	0.9852	1.000
	Correlación		
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N		35

De acuerdo con la tabla 10, después de haber aplicado la Prueba  $\rho$  (rho) de Spearman, no se acepta la hipótesis nula, debido a que el coeficiente de correlación resulta 0.9852, presentando una correlación positiva fuerte entre la calidad del servicio y la gestión administrativa en la IE Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021.

#### 4.2.2 Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No Existe la relación entre los objetivos de la IE y calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010277- Iquitos - Perú, 2021.

H<sub>a</sub>: Existe la relación entre los objetivos de la IE y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010277- Iquitos - Perú, 2021.

##### **Tabla 11**

Correlación de Spearman entre los objetivos de la IE y calidad del servicio en la IE Club de Leones de Lemgo Alemania 6010277- Iquitos - Perú, 2021: Rho de Spearman

		<b>Objetivos de la IE</b>	<b>Calidad del Servicio</b>
<b>Objetivos de la IE</b>	Coeficiente de Correlación	1.000	0.9832
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N		35
<b>Calidad del servicio</b>	Coeficiente de Correlación	0.9832	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N		35

De acuerdo con la tabla 11, después de haber aplicado la Prueba  $\rho$  (rho) de Spearman, no se acepta la hipótesis nula, debido a que el coeficiente de correlación da 0.9832, mostrando una correlación positiva fuerte entre los objetivos de la IE y calidad del servicio en la IE Club de Leones de Lemgo Alemania 6010277- Iquitos - Perú, 2021.

### 4.2.3 Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la estructura organizacional y la calidad de los servicios en la institución educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021.

H<sub>a</sub>: Existe la relación entre la estructura organizacional y la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021.

#### **Tabla 12**

Correlación de Spearman de entre la estructura organizacional y la calidad del servicio en la IE Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021: Rho de Spearman

		<b>Estructura organizacional</b>	<b>Calidad del servicio</b>
<b>Estructura organizacional</b>	Coefficiente de Correlación	1.000	0.9826
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N		35
<b>Calidad del servicio</b>	Coefficiente de Correlación	0.9826	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N		35

De acuerdo con la tabla 12, después de haber aplicado la Prueba  $\rho$  (rho) de Spearman, no se acepta la hipótesis nula, debido a que el coeficiente de correlación de 0.9826, muestra una correlación positiva fuerte entre la estructura organizacional y la calidad del servicio en la IE Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021.

#### 4.2.4 Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No Existe relación entre el requerimiento de los puestos y calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre el requerimiento de los puestos y calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021.

#### **Tabla 13**

Correlación de Spearman entre el requerimiento de los puestos y calidad del servicio en la IE Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021: Rho de Spearman

		Requerimiento de puestos	de	Calidad del servicio
<b>Requerimiento de puestos</b>	Coeficiente de	1.000		0.9853
	Correlación			
	Sig. (bilateral)	.		0.000
	N			35
<b>Calidad del servicio</b>	Coeficiente de	0.9853		1.000
	Correlación			
	Sig. (bilateral)	0.000		.
	N			35

De acuerdo con la tabla 13, después de haber aplicado la Prueba  $\rho$  (rho) de Spearman, no se acepta la hipótesis nula, debido a que el coeficiente de correlación de 0.9853, presenta una correlación positiva fuerte entre el requerimiento de los puestos y calidad del servicio en la IE Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021.

#### 4.2.4 Hipótesis específica 4

Ho: No Existe la relación entre el desempeño y calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227 – Iquitos - Perú, 2021.

Ha: Existe la relación entre el desempeño y calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227 – Iquitos - Perú, 2021.

*Tabla 14*

Correlación de Spearman entre el desempeño y calidad del servicio en la IE Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227 – Iquitos - Perú, 2021:  
Rho de Spearman

		<b>Desempeño</b>	<b>Calidad del servicio</b>
<b>Desempeño</b>	Coeficiente de	1.000	0.9923
	Correlación		
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N		35
<b>Calidad del servicio</b>	Coeficiente de	0.9923	1.000
	Correlación		
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N		35

De acuerdo con la tabla 14, después de haber aplicado la Prueba  $\rho$  (rho) de Spearman, no se acepta la hipótesis nula, debido a que el coeficiente de correlación de 0.9923, presenta una correlación positiva fuerte entre el desempeño y calidad del servicio en la IE Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021.

## V. DISCUSIÓN

Esta investigación se ha iniciado considerando el aporte de Sander (1996) asociado a la gestión educativa sujeta al paradigma polifacético de administración de la educación que remarca a la educación y a la gestión administrativa como asuntos inmiscuidos en problemáticas globales, especialmente asociadas a la mejora de las relaciones educativas, sociales y culturales.

En concordancia con el objetivo general, los resultados descriptivos contribuyeron a determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021, se observa una correlación positiva fuerte (0.9852). Esto muestra similitud con resultados recopilados en los estudios como el de Atencio (2019) en su investigación nacional concluyó notando una relación estadísticamente significativa ( $\rho = +0.609$ ) entre las variables de gestión educativa y la calidad de los servicios educativos; asimismo Morales (2017) obtuvo como resultado en su tesis que el mayor porcentaje de padres (57,73%) calificó la gestión escolar como normal. Siendo la correlación de Pearson de 0,76, es decir, una relación positiva muy fuerte.

A continuación, el objetivo específico 1, los resultados descriptivos han permitido describir la relación entre los objetivos de la IE y calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227 - Iquitos – Perú, 2021, se observa que existe una planificación de la gestión administrativa de 53,33%, lo que demuestra que la IE Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227 de la ciudad de Iquitos consideran que sus líderes organizacionales siempre tienden a considerar la planificación como un elemento clave para la consecución de objetivos institucionales. Sin embargo, un 20% indica que existe una escasa planificación de la gestión administrativa, lo que contrasta con la afirmación de que el 26,66% considera que a veces los líderes institucionales consideran la planificación.

Además de los resultados inferenciales del objetivo específico 1 se encontró que Según la prueba  $\rho$  (rho) de Spearman, el coeficiente de correlación es 0,9832, la cual es una fuerte correlación positiva, entre los objetivos de la IE y calidad del

servicio en la IE Club de Leones de Lemgo Alemania 6010277- Iquitos - Perú, 2021.

Estos resultados se ajustan a la recopilación de estudios como el de Chavarría y Vásquez (2020) en su investigación que entre sus principales conclusiones destaca la relevancia de la gestión pública para fortalecer los tres pilares de la educación inclusiva: política educativa, práctica educativa inclusiva y cultura inclusiva. Y estos deben centrarse en la planificación, implementación y evaluación continua de la mediación educativa adaptada a las necesidades de los estudiantes, y en la formación científica colaborativa y la educación superior de los docentes; asimismo Bwelash et al. (2015) menciona que delimitan factores asociados a la realidad educativa latinoamericana e inciden en la importancia de crear modelos de gestión administrativa y de calidad del servicio alineados a los complejos contextos, por ejemplo, amazónicos y andinos.

Con respecto al objetivo específico 2, los resultados descriptivos han permitido describir la relación entre la estructura organizacional respecto a la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos – Perú, 2021, se ha hallado que el 66,6%; en contraste de los 20% y 13,33%, respectivamente, de los docentes consultados en el cuestionario aceptan que siempre se realizan acciones vinculadas a la organización de la gestión administrativa donde se explicita que existe una estructura de colaboración donde el director promueve el respeto de los parámetros de comportamiento y ética institucional, así como se ejecutan planes de mejora institucional a cabalidad y también existe un manual de buen desempeño.

Seguidamente los resultados inferenciales del objetivo específico 2 se encontró que según la Prueba  $\rho$  (rho) de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación de 0.9826, indicando que existe una correlación positiva fuerte entre la estructura organizacional y la calidad del servicio en la IE Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021.

Esto concuerda con Chiavenato (2014) que hace énfasis en la importancia de la eficiencia y eficacia de los agentes institucionales en la consecución de objetivos, además de la incidencia del liderazgo en la mejora de la calidad del servicio institucional.; asimismo Eryilmaz et al. (2016) explicitan que la gestión administrativa consiste en la delimitación de responsabilidades asociadas a la

planeación, esquematización, dirección y evaluación de los objetivos institucionales previamente definidos donde participan directamente recursos humanos.

Asimismo en el objetivo específico 3, los resultados descriptivos han permitido puntualizar la relación entre el requerimiento de los puestos respecto a la calidad del servicio en la IE Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos – Perú, 2021, se observa que el 40% de docentes consultados considera que existe un direccionamiento de la gestión administrativa debido a que los líderes institucionales siempre delega funciones específicas a los miembros de la Institución Educativa, además de que existe un contexto donde la responsabilidad asumida está vinculada intrínsecamente a las actividades de gestión.

Siendo los resultados inferenciales del objetivo específico 3 se encontró que según la Prueba  $\rho$  (rho) de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación de 0.9853, por lo que se observa una correlación positiva alta entre el requerimiento de los puestos y calidad del servicio en la IE Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021.

En este sentido, es vital que se establezcan conexiones de cooperación sólidas entre todos los integrantes de la institución, así desde la visión de Kaplan y Norton (2000) se hace vital es respeto de la delimitación de la planeación, organización, ejecución y control de los propósitos institucionales; asimismo para Morales y Paredes (2020), el perfil del administrador está asociado a rasgos intrínsecamente comportamentales, profesionales, éticos y morales que debe poseer un agente en la dinámica escolar, especialmente vinculado a la revisión de los planes institucionales tanto a corto como a largo plazo. De esta forma, el administrador educativo tiene una diferencia esencial respecto al gestor privado: el conocimiento de la realidad educativa y de sus complejas redes de análisis interno y externo.

Además, en el objetivo específico 4, los resultados descriptivos han permitido establecer la relación entre el desempeño respecto a la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos – Perú, 2021, se explicita que a veces se realizan evaluaciones de desempeño docente,

capacitaciones, desarrollo pedagógico y promoción de mejora educativa, así como a veces se dan capacitaciones pedagógicas que representa el 46,67% del total. Asimismo, únicamente el 33,3% discurre que los docentes reciben actualización y capacitación en Tecnologías de la Información y Comunicación, así solamente 10 docentes consultados consideran que siempre se realizan distribución de horarios y de aula con la finalidad de promover la rotación de personal docente en la IE Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227 de la ciudad de Iquitos. De esta manera, se evidencia que únicamente 6 docentes que representan el 20% argumentan que existe un bajo control de la gestión administrativa y sus procesos.

Respecto a los resultados inferenciales del objetivo específico 4 se encontró que según la Prueba  $\rho$  (rho) de Spearman, se tiene un coeficiente de correlación de 0.9923, por lo que muestra una correlación positiva fuerte entre el desempeño y la calidad del servicio. Esto concuerda con Lauder y Mayhew (2020) que comentan que, la organización de la gestión administrativa implica la fijación de metas institucionales, así como la inversión cuantitativa y cualitativa en los agentes educativos; asimismo Esquivel y Huamni (2016) consideran que la calidad del servicio es vital para asegurar no solamente el éxito gerencial, sino el cumplimiento de objetivos escolares delineados por la institución educativa que pueden ser: la reducción de la evasión escolar, la superación del bajo nivel en comprensión lectora, matemáticas y ciencias, así como eliminar gradualmente la mala imagen, que en algunas ocasiones, poseen las instituciones educativas rurales o semiurbanas respecto a la calidad del servicio que estas ofrecen al público escolar.

Esta investigación, nos muestra que es necesario que haya una buena gestión administrativa en los centros educativos para que se logre una alta calidad de servicio.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** De acuerdo con el objetivo general se ha podido observar que según la Prueba  $\rho$  (rho) de Spearman, existe una correlación positiva fuerte entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la IE Club de Leones de Lemgo Alemania 6010277- Iquitos - Perú, 2021.

**Segundo:** De acuerdo con el objetivo específico 1 se ha podido observar a nivel descriptivo que existe una planificación de la gestión administrativa de 53,33; un 20% indica que existe una escasa planificación de la gestión administrativa. Además de los resultados inferenciales indican que existe una correlación positiva fuerte entre los objetivos de la IE y calidad del servicio.

**Tercero:** De acuerdo con el objetivo específico 2, se ha podido observar que el 66,6% aceptan que siempre se realizan acciones vinculadas a la organización de la gestión administrativa y los resultados inferenciales en los que se encontró que existe una correlación positiva fuerte entre la estructura organizacional y la calidad del servicio.

**Cuarto:** De acuerdo con el específico 3, se ha podido observar a nivel descriptivo que el 40% de docentes consultados considera que existe un direccionamiento de la gestión administrativa y los resultados inferenciales que existe una correlación positiva alta entre el requerimiento de los puestos y calidad del servicio.

**Quinto:** De acuerdo con el objetivo específico 4 se ha podido observar que únicamente el 33,3% que los docentes reciben actualización y capacitación en Tecnologías de la Información y Comunicación y los resultados inferenciales se encontró que existe una correlación positiva fuerte entre el desempeño respecto a la calidad del servicio.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Los resultados del estudio deben ser compartidos con todos los directivos de la I.E. Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227 - Iquitos - Perú, con el propósito de lograr un cambio en cuanto a la gestión administrativa y calidad del servicio educativo.

**Segundo:** Es importante el reforzamiento de los conocimientos y la visión de todos los integrantes de la I.E. en estudio, que permita emprender un servicio de educación competente y eficaz, basados en la normatividad que rige para el país.

**Tercero:** Contribuir al mejoramiento de la gestión administrativa de las instituciones educativas y la lucha por una educación de calidad, tomando en cuenta los diversos resultados del estudio. Siguiendo a su vez las políticas nacionales de educación.

**Cuarto:** Es importante mejorar el nivel de interacción en la directiva y los docentes, esto contribuirá a lograr que los estudiantes reciban la educación debida.

**Quinto:** Es importante que los integrantes apliquen el nivel de autocrítica desde una directiva institucional, ya que es indispensable para el continuo mejoramiento de la calidad del servicio.

## REFERENCIAS

- Amador, J. (2003). *Proceso Administrativo*.  
[//www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/procesoadministrativo/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/)
- Aranda, P. (2005). *Calidad educativa en el Perú*. Primera edición. Lima: San Marcos.
- Atencio, R. (2019). *La Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 20389 de San Graciano en Huaral*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.  
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4192/TM%20CE-Ge%204925%20A1%20-%20Atencio%20JanampaRubila%20Katty.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Balsiger, J., Förster, R., Mader, C., Nagel, U., Sironi, H., Wilhelm, S., et al. (2017). Transformative learning and education for sustainable development. *GAIA Ecol. Perspect. Sci. Soc.* 26, 357–359. doi: 10.14512/gaia.26.4.15
- Barnes, M. L., Wang, P., Cinner, J. E., Graham, N. A. J., Guerrero, A. M., Jasny, L., et al. (2020). Social determinants of adaptive and transformative responses to climate change. *Nat. Clim. Chang.* 10, 823–828. doi: 10.1038/s41558-020-0871-4
- Barnosky, A. D., Ehrlich, P. R., and Hadly, E. A. (2016). Avoiding collapse: grand challenges for science and society to solve by 2050. *Elem. Sci. Anth.* 4, 1–9. doi: 10.12952/journal.elementa.000094
- Belash, O., Popov, M., Ryzhov, N., Ryaskov, Y., Shaposhnikov, S., & Shestopalov,

- M. (2015). *Research on university education quality assurance: Methodology and results of stakeholders' satisfaction*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 214, 344–358. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.658>
- Boeren, E. (2019). Understanding Sustainable Development Goal (SDG) 4 on quality education from Micro, Meso and Macro perspectives. *Int. Rev. Educ.* 65, 277–294. doi: 10.1007/s11159-019-09772-7
- Budiharso, T., & Tarman, B. (2020). *Improving quality education through better working conditions of academic institutes*. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 7(1), 99– 115. <https://doi.org/10.29333/ejecs/306>
- Ciavarella, A., Cotterill, S., Scott, P., Kew, S., Philip, S., van Oldenborgh, G. J., et al. (2020). Prolonged Siberian Heat of 2020. Available online at: <https://www.worldweatherattribution.org/siberian-heatwave-of-2020-almost-impossible-without-climate-change/>.
- Chavarría, A. y Vásquez, H. (2022). La gestión administrativa para una educación inclusiva. Caso de estudio: Escuela Estados Unidos de América, San Joaquín de Flores, Heredia. división de Educación para el Trabajo centro de Investigación y Docencia en Educación Universidad Nacional. <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/22869/TESIS%2010834.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2002). *Recursos Humanos*. Sao Paulo: Atlas.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración*. 9ª Edición Brasil: Saraiva.
- Corner, A., Roberts, O., Chiari, S., Völler, S., Mayrhuber, E. S., Mandl, S., et al. (2015) How do young people engage with climate change? The role of knowledge, values, messages framing, and trusted communicators. *WIREs Clim. Change* 6; 523-534. Doi: 10.1002/wcc.353.

Cortés, H. (1998). *Gerencia Efectiva*. Venezuela: Editorial HCZ Consulting.

Cortez Rodríguez, N. N. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48250/Cortez\\_RNN-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48250/Cortez_RNN-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Crosby, P. (1993). *Liderazgo: el arte de convertirse en un buen gerente*. McGraw-Hill.

Cruz, J. L. L. (2013). *Modelo para diagnosticar los factores clave de la implantación de sistemas de gestión del conocimiento para el desarrollo local*. Observatorio de la Economía Latinoamericana, (178).

Deisenrieder, V., Kubisch, S., Keller, L., and Stötter, J. (2020). Bridging the action gap by democratizing climate change education—the case of K.I.D.Z.21 in the context of fridays for future. *Sustainability* 12, 1–19. doi: 10.3390/su12051748

DiZinno, N. & Jean-Pierre, Y. (2020). *A total quality management tool for experiential engineering education*. ASEE Annual Conference and Exposition, Conference Proceedings, 2020-June, Article Number 121. <https://doi.org/10.18260/1-2-34078>

Eilks, I. (2015). Science education and education for sustainable development – justifications, models, practices, and perspectives. *Eurasia J. Math. Sci. Technol. Educ.* 11, 149–158. doi: 10.12973/eurasia.2015.1313a

Eryılmaz, M. E., Kara, E., Aydoğan, E., Bektaş, O., & Erdur, D. A. (2016). *Quality management in the Turkish higher education institutions: Preliminary*

*findings*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 229, 60– 69.

Esquivel Chañi, N.; Huamni Quispe, D. (2016) *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco 2015* [Título profesional, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Institucional de la Universidad Andina del Cusco. [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/370/Nancy\\_Delcy\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/370/Nancy_Delcy_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Firet (1997). *Teoría de la contabilidad y el control*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

García Colina, Fernando Javier, Juárez Hernández, Saúl Crispín, & Salgado García, Lorenzo. (2018). *Gestión escolar y calidad educativa*. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37 (2), 206-216.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142018000200016&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016&lng=es&tlng=es).

Gibb A. (1997). *Small Firms: Training and Competitiveness. Building Upon the Small business as a Learning Organization*, *International Small Business Journal* 15, 3 UK, p. 13-19

Grabau, L. J., and Ma, X. (2017). Science engagement and science achievement in the context of science instruction: a multilevel analysis of U.S. Students and Schools. *Int. J. Sci. Educ.* 39, 1045–1068. doi: 10.1080/09500693.2017.1313468

Hagedorn, G., Loew, T., Seneviratne, S. I., Lucht, W., Luise Beck, M. -, Hesse, J., et al. (2019). The concerns of the young protesters are justified: a statement by scientists for future concerning the protests for more climate protection. *GAIA Ecol. Perspect. Sci. Soc.* 28, 79–87. doi: 10.14512/gaia.28.2.3

Hahnel, U. J. J., Mumenthaler, C., and Brosch, T. (2020). Emotional foundations of the public climate change divide. *Clim. Change* 161, 9–19. doi: 10.1007/s10584-019-02552-0

Heddy, B. C., and Sinatra, G. M. (2017). Transformative parents: facilitating transformative experiences and interest with a parent involvement intervention. *Sci. Educ.* 101, 765–786. doi: 10.1002/sce.21292

Herman, B. C., Owens, D. C., Oertli, R. T., Zangori, L. A., and Newton, M. H. (2019). Exploring the complexity of students' scientific explanations and associated nature of science views within a place-based socioscientific issue context. *Sci. Educ.* 28, 329–366. doi: 10.1007/s11191-019-00034-4

Hernández, R., Fernández, R., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.

Hickman, L., & Akdere, M. (2017). *Stakeholder theory: Implications for total quality management in higher education*. 4th International Conference on Lean Six Sigma for Higher Education, 13, 105 – 109.

Hindley, A., and Wall, T. (2018). “A unifying, boundary-crossing approach to developing climate literacy,” in *Implementing Sustainability in the Curriculum of Universities*, ed. W. L. Filho (Cham: Springer International Publishing), 263–278. doi: 10.1007/978-3-319-70281-0\_16

Jiménez, L. (2020). *Modelo de gestión de calidad para instituciones educativas privadas niveles secundaria y preparatoria en Apaseo el alto, GTO*. Universidad de Celaya.

[https://www.udec.edu.mx/tesis/MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20PARA%20INSTITUCIONES%20EDUCATIVA%20PRIVADAS%20NIVELES%20SECUNDARIA%20Y%20PREPARATORIA\\_removed.pdf](https://www.udec.edu.mx/tesis/MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20PARA%20INSTITUCIONES%20EDUCATIVA%20PRIVADAS%20NIVELES%20SECUNDARIA%20Y%20PREPARATORIA_removed.pdf)

Jylhä, K. M. (2018). "Denial versus reality of climate change," in *Encyclopedia of the Anthropocene*, eds D. A. Dellasala and M. I. Goldstein (Oxford: Elsevier Inc), 487–492. doi: 10.1016/b978-0-12-809665-9.09762-7

Kaplan, R.; Norton, D. (2000). *Cuadro de mando integral*. Barcelona: Gestión 2.000.  
Krymets, L. V., Saienko, O. H., Bilyakovska, O. O., Zakharov, O. Y., & Ivanova, D. H. (2022). *Quality management in higher education: Developing the methodology on the basis of total quality management*. *Review of Education*, 10, e3322. <https://doi.org/10.1002/rev3.3322>

Keller, L., Stötter, J., Oberrauch, A., Kuthe, A., Körfgen, A., and Hübner, K. (2019). Changing climate change education: exploring moderate constructivist and transdisciplinary approaches through the research-education co-operation K.I.D.Z.21. *GAIA Ecol. Perspect. Sci. Soc.* 28, 35–43. doi: 10.14512/gaia.28.1.10

Klein, J. T. (2018). "Learning in transdisciplinary collaborations: a conceptual vocabulary," in *Transdisciplinary Theory, Practice and Education: The Art of Collaborative Research and Collective Learning*, eds D. Fam, L. Neuhauser, and P. Gibbs (Cham: Springer International Publishing), 11–23. doi: 10.1007/978-3-319-93743-4\_2

Kuthe, A., Körfgen, A., Stötter, H., and Keller, L. (2019). Strengthening their climate change literacy: a case study addressing the weaknesses in young people's climate change awareness. *Appl. Environ. Educ. Commun.* 47, 375–388. doi: 10.1080/1533015X.2019.1597661

Kyle, W. C. (2020). Expanding our views of science education to address sustainable development, empowerment, and social transformation. *Discip. Interdiscip. Sci. Educ. Res.* 2, 1–9. doi: 10.1186/s43031-019-0018-5

Lauder, H., & Mayhew, K. (2020). *Higher education and the labour market: An introduction*. Oxford Review of Education, 46(1), 1– 9. <https://doi.org/10.1080/03054985.2019.1699714>

Leiber, T., Stensaker, B., & Harvey, L. (2015). *Impact evaluation of quality assurance in higher education: Methodology and causal designs*. Quality in Higher Education, 21 (3), 288–311. <https://doi.org/10.1080/13538322.2015.1111007>

Lee, K., Gjersoe, N., O'Neill, S., and Barnett, J. (2020). Youth perceptions of climate change: a narrative synthesis. *WIREs Clim. Change* 11, 1–24. doi: 10.1002/wcc.641

Leichenko, R., Gram-Hanssen, I., and O'Brien, K. (2021). Teaching the how of transformation. *Sustain. Sci.* [Epub ahead of print]. doi: 10.1007/s11625-021-00964-5

Lino de la Rosa, R (2014). *Diseño de un modelo de Gestión Administrativa para el Cabildo de la Comuna San Rafael, Parroquia Chanduy, Provincia de Santa Elena, año 2014* [Tesis de tipo de grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/1639>

Mendizabal Olivares, O; Palacios Díaz, J. (2019). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Educativa Jorge Basadre del distrito de Pacaipampa*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2657>

[MINEDU \(2021\). Educación en rojo: 320,000 niños podrían no volver a las aulas el 2022. <https://gestion.pe/peru/educacion-impacto-de-la-pandemia-minedu-educacion-en-rojo-320000-ninos-podrian-no-volver-a-las-aulas-el-2022-que-medidas-implementar-noticia/>](https://gestion.pe/peru/educacion-impacto-de-la-pandemia-minedu-educacion-en-rojo-320000-ninos-podrian-no-volver-a-las-aulas-el-2022-que-medidas-implementar-noticia/)

- Mintzberg, H. (2013). *Simply Managing: Lo que los gerentes hacen, y pueden hacerlo mejor*. Primera edición. México: BerrettKoehler Publishers.
- Morales Urrutia, D. C.; Paredes Álvarez, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Morales, F. (2017). *Gestión escolar y calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393, nivel primaria, de la ciudad de Juanjui, año 2016*. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12872/morales\\_af.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12872/morales_af.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morán, E (2017). La Gestión Administrativa en el desarrollo empresarial. Revista: CE Contribuciones a la Economía.
- Mykolayiv National Agrarian University. (2020). <https://www.mnau.edu.ua/files/dostup/quality-management-system/283.pdf>
- Omar Siñani, E. (2020). *La gestión administrativa como incidencia en la calidad educativa de la Unidad educativa 20 de octubre*. Revista Franz Tamayo 3(6). [http://repositorio.cidecuador.org/jspui/bitstream/123456789/283/1/Articulo\\_No\\_3.pdf](http://repositorio.cidecuador.org/jspui/bitstream/123456789/283/1/Articulo_No_3.pdf)
- Papanthymou, A., & Darra, M. (2017). *Quality management in higher education: Review and perspectives*. Higher Education Studies, 7(3), 132–147. <https://doi.org/10.5539/hes.v7n3p13214> of 14 |
- Porter, W., Lawler, E. y Hackman, R. (1975). *Behaviour in orgazations (Psychoogy & management)*. México: Mc Graw-Hill.

Poveda Achi, K. M. (2020). *Gestión Administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: caso Pucesa* [Título profesional, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3086/1/77256.pdf>

Qin, F., Zeng, W., Li, L., & Zhao, R. (2020). *Construction of big data monitoring platforms for teaching quality under intelligent education. International Wireless Communications and Mobile Computing*, 9148224, 1584-1597.

Reyes, A (1994). *Procesos y funciones administrativas*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.

Ríos Ruiz, L. C.; Velásquez Correa, S.A, & Díaz Marín, H. A. (2012). Aplicación de un modelo de gestión administrativa para la educación pública en el Municipio de Bello. [Título profesional, Universidad de Medellín]. Repositorio Institucional de la Universidad de Medellín. <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/208>.

Rodríguez Rengifo, R. (2019) *Gestión administrativa y calidad de servicio de la institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales-San Martín 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle] Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.]

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/2776/TM%20AD-Gp%204288%20R1%20-%20Rodriguez%20Rengifo%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sahney, S. (2016). *Use of multiple methodologies for developing a customer-oriented model of total quality management in higher education*. International Journal of Educational Management, 30(3), 326–353. <https://doi.org/10.1108/IJEM-09-2014-0126>
- Sander, B. (1994). *Gestión educativa y calidad de vida*. La Educación: Revista Interamericana de Desarrollo Educativo, 118 (2), 237-264.
- Sander, B. (1996). *Gestión educativa en América Latina: construcción y reconstrucción del conocimiento*. Buenos Aires: Editorial Troquell.
- Sari Dewi, R. A. (2018). *Relationship between total quality management in education performance*. International Journal of Scientific and Technology Research, 7(2), 14 – 17.
- Schein, E. (1991). *Organizational culture and leadership*. Second edition. Michigan: Michigan University
- Shams, S. M. R. (2017). *Transnational education and total quality management: A stakeholder-centred model*. Journal of Management Development, 36(3), 376 – 389. <https://doi.org/10.1108/JMD-10-2015-0147>
- Sohel-Uz-Zaman, A. S. M., & Anjalin, U. (2016). *Implementing total quality management in education: Compatibility and challenges*. Open Journal of Social Sciences, 4(11), 207. <https://doi.org/10.4236/jss.2016.411017>
- Sovero, F. (2007). *Cómo dirigir una Institución Educativa*. Lima: Editores importadores S.A.
- State Statistics Service of Ukraine. (2020). [http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2005/osv\\_rik/osv\\_u/vuz\\_u.xls](http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2005/osv_rik/osv_u/vuz_u.xls)  
x
- Stoner, A. (1996). *Administración*. 3ª edición. México: Pearson Educación.

Tacuche (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la institución Educativa N° 33282 "San Miguel", Lauricocha, 2018*. Repositorio Institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26432/tacuche\\_mb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26432/tacuche_mb.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

UNESCO- Survey of applicants for higher education on the quality of organization of educational activities in the study of academic disciplines. (2020). <https://sumdu.edu.ua/uk/about-sumdu/qualityeducation/polls-competitors.html>.

UNESCO (2021). *Una educación de calidad exige docentes cualificados*. [https://es.unesco.org/gem-report/sites/default/files/PR\\_teachers\\_sp.pdf](https://es.unesco.org/gem-report/sites/default/files/PR_teachers_sp.pdf)

UNESCO (2022). *Educación en América Latina y el Caribe en el segundo año de la COVID-19*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381715>

## **ANEXOS**

## ANEXO N°1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

#### La Gestión Administrativa y Calidad del Servicio de la Institución Educativa Club de Leones Lemgo Alemania 6010227, Iquitos-Perú, 2021

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Marco teórico	Dimensiones	Métodos
<p><b>General:</b></p> <p>- ¿Cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos –Perú, 2021?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>- Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227-Iquitos-Perú, 2021.</p>	<p>Existe una relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021.</p>	<p><b>V1:</b></p> <p>Gestión Administrativa</p>	<p>1. Gestión Administrativa</p> <p>1.1. Definición</p> <p>1.2. Perfil del administrador educativo</p> <p>1.3. Dimensiones de la gestión administrativa y su implicancia en la mejora de la calidad educativa.</p>	<p>D1: Planificación de la gestión administrativa</p> <p>D2: Organización de la gestión administrativa</p> <p>D3: Dirección de la gestión administrativa</p> <p>D4: Control de la gestión administrativa y sus procesos</p>	<p><b>Diseño:</b></p> <p>Descriptiva simple</p> <p><b>Tipo de estudio:</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Población:</b></p> <p>30 docentes y 5 directivos de la I.E. Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227-Iquitos-Perú</p>
<p><b>Específicos:</b></p> <p>- ¿Cómo es la relación entre los objetivos de la IE y calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos –Perú, 2021?</p> <p>- ¿Cómo se establece la relación entre la estructura organizacional respecto a la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227-</p>	<p>Específicos:</p> <p>- Describir la relación entre los objetivos de la IE y calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos –Perú, 2021.</p> <p>- Describir la relación entre la estructura organizacional respecto a la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos –Perú, 2021.</p>	<p>Existe la relación entre los objetivos de la IE y calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010277- Iquitos - Perú, 2021.</p> <p>Existe la relación entre la estructura organizacional y la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021.</p>	<p><b>V2:</b></p> <p>Calidad del Servicio</p>	<p>2. Calidad del Servicio</p> <p>2.1. Definición</p> <p>2.2. Indicadores de la medición de la calidad del servicio</p> <p>2.3. Dimensiones</p> <p>2.4. Evaluación de la calidad del servicio</p> <p>2.5. Análisis de la calidad del servicio en instituciones educativas</p>	<p>D1: Liderazgo organizacional</p> <p>D2: Gestión de Recursos Humanos</p> <p>D3: Relación interpersonal compleja y clima organizacional</p>	<p><b>Técnicas:</b></p> <p>Encuestas</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionarios</p>

	<p>Puntualizar la relación entre el requerimiento de los puestos respecto a la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos –Perú, 2021.</p> <p>- Establecer la relación entre el desempeño respecto a la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos –Perú, 2021.</p> <p>-</p>	<p>Existe relación entre el requerimiento de los puestos y calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos - Perú, 2021.</p> <p>Existe la relación entre el desempeño y calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227 – Iquitos - Perú, 2021.</p>				
--	--	--	--	--	--	--

<p>Iquitos –Perú, 2021?</p> <p>- ¿Cómo es la relación entre el requerimiento de los puestos respecto a la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos –Perú, 2021?</p> <p>- ¿Cómo es la relación entre el desempeño respecto a la calidad del servicio en la Institución Educativa Club de Leones de Lemgo Alemania 6010227- Iquitos –Perú, 2021?</p>						<p><b>Método de análisis de investigación:</b></p> <p>Estadística descriptiva e inferencial y el SPSS software</p>
--	--	--	--	--	--	--

**ANEXO N°2**

**MATRIZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión Administrativa**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>Escala</b>		
		<b>Nunca 1</b>	<b>A veces 2</b>	<b>Siempre 3</b>
D1: Planificación de la gestión administrativa	1. Los directivos ejecutan procesos de comunicación y estrategia educativa.			
	2. La dirección propone transformaciones estructurales en la gestión educativa.			
	3. Los directivos muestran una apertura comunicacional durante la interacción docente-director.			
	4. La planificación de actividades educativas es procesual, delimitada, organizada e integral y con vínculo directo con la comunidad educativa.			
	5. La dirección presenta la gestión de procesos, comunicación y objetivos institucionales durante la delimitación de actividades educativas.			
D2: Organización de la gestión administrativa	6. La Institución Educativa posee una organización unidireccional y tradicional.			

	7. La estructura organizacional de la Institución Educativa delinea las responsabilidades individuales y colectivas.			
	8. El director promueve el respeto de los parámetros de comportamiento y ética institucional.			
	9. Se ejecutan los planes de mejora institucional a cabalidad.			
	10. Existe un manual de buen desempeño directivo.			
D3: Dirección de la gestión administrativa	11. El director delega funciones específicas a los miembros de la Institución Educativa			
	12. Es evidente la responsabilidad asumida por el director en las actividades de gestión.			
	13. Existe un liderazgo evidente durante las actividades educativas y administrativas en el proceso comunicacional de la Institución Educativa.			
	14. El director motiva, promueve y muestra estrategias de mejora constante en la comunidad docente.			
	15. Existe una comunicación dinámica y asertiva entre la comunidad docente y el director.			

<p>D4: Control de la gestión administrativa y sus procesos</p>	<p>16. La evaluación del desempeño docente se orienta por criterios eficientes y reflejan tu labor educativa.</p>			
	<p>17. Existen capacitaciones, desarrollo pedagógico y promoción de mejora educativa: licenciaturas, maestrías, doctorados por parte de la dirección de la I.E.</p>			
	<p>18. Asistes asiduamente a las capacitaciones pedagógicas.</p>			
	<p>19. Los docentes reciben actualización y capacitación en Tecnologías de la Información y Comunicación que inciden en el buen desempeño docente.</p>			
	<p>20. Se realizan distribución de horarios y de aulas con la finalidad de promover la rotación del personal docente.</p>			

## MATRIZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### Calidad del Servicio

DIMENSIONES	ITEMS	Escala		
		Nunca 1	A veces 2	Siempre 3
D1: Liderazgo organizacional	1. Los docentes confían en el desempeño educativo de los estudiantes.			
	2. Existe una autoevaluación de los procesos de enseñanza-aprendizaje.			
	3. Existe un comportamiento resiliente durante situaciones complejas en la Institución Educativa.			
	4. Muestras apertura frente a las dificultades personales y educativas de tus estudiantes.			
	5. Existe una promoción de la integridad durante los procesos de comunicación entre los líderes educativos y los estudiantes.			
	6. Muestras capacidad de respuesta frente a los desafíos pedagógicos.			
	7. Mantienes una postura de liderazgo en situaciones complejas.			
	8. Fomentas el desarrollo del talento humano.			

	9. Promueves el cambio y mejora pedagógica.			
	10. Muestras capacidad de convencimiento y comunicación.			
	11. Ejecutas instrumentos y técnicas de trabajo en equipo con la finalidad de resolver conflictos institucionales.			
D2: Gestión de Recursos Humanos	12. Organizas las reuniones de trabajo fijando objetivos institucionales.			
	13. Respetas la función de cada miembro de la institución educativa.			
	14. Se fijan metas de desarrollo institucional.			
	15. Muestras los resultados de tu trabajo durante la ejecución de actividades educativas.			
D3: Relación interpersonal compleja y clima organizacional	16. Te relaciones asiduamente con tus colegas y con la comunidad educativa.			
	17. Promueves la cooperación y el vínculo interpersonal con la finalidad de cumplir con los objetivos de mejora institucional.			
	18. Existe un enfoque de trabajo direccionado hacia la consecución de metas personales y organizacionales.			

	19. Promueves la responsabilidad individualidad y colectiva durante la ejecución de actividades educativas.			
	20. La calidad del servicio está vinculado con la mejora de la relación interpersonal compleja y el clima organizacional.			

**ANEXO N°3**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**Título: La Gestión Administrativa y Calidad del Servicio de la Institución Educativa Club de Leones Lemgo Alemania 6010227, Iquitos-Perú, 2021**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										Observación y/o recomendaciones	
				Nunca	A veces	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre los ítems y la opción de respuesta		
							SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ		NO
V <sub>1</sub> Gestión administrativa	D1: Planificación de la gestión administrativa	Planificación estratégica	Los directivos ejecutan procesos de comunicación y estrategia educativa.				X		X		X		X		
			La dirección propone transformaciones estructurales en la gestión educativa.				X		X		X		X		
		Planificación de procesos institucionales y actividades				X		X		X		X			

			La planificación de actividades educativas es procesual, delimitada, organizada e integral y con vínculo directo con la comunidad educativa				X		X		X		X		
			La dirección presenta la gestión de procesos, comunicación y objetivos institucionales durante la delimitación de actividades educativas				X		X		X		X		
	D2: Organización de la gestión administrativa	Estructura organizacional	La Institución Educativa posee una organización unidireccional y tradicional.				X		X		X		X		
		Organigrama	La estructura organizacional de la Institución Educativa delinea las responsabilidades individuales y colectivas.				X		X		X		X		

		Estándares de conducta	El director promueve el respeto de los parámetros de comportamiento y ética institucional.				X		X		X		X	
		Manual de gestión	Se ejecutan los planes de mejora institucional a cabalidad.				X		X		X		X	
		Responsabilidades y funciones	Existe un manual de buen desempeño directivo.				X		X		X		X	
	D3: Dirección de la gestión administrativa	Distribución de poder	El director delega funciones específicas a los miembros de la Institución Educativa				X		X		X		X	
		Responsabilidad	Es evidente la responsabilidad asumida por el director en las actividades de gestión.				X		X		X		X	
		Liderazgo	Existe un liderazgo evidente durante las actividades educativas y administrativas en el proceso				X		X		X		X	

			comunicacional de la Institución Educativa.												
		Motivación	El director motiva, promueve y muestra estrategias de mejora constante en la comunidad docente				X		X		X		X		
		Comunicación eficaz	Existe una comunicación dinámica y asertiva entre la comunidad docente y el director.				X		X		X		X		
	D4: Control de la gestión administrativa y sus procesos	Desempeño individual	La evaluación del desempeño docente se orienta por criterios eficientes y reflejan tu labor educativa.				X		X		X		X		
		Capacitación y promoción de desarrollo	Existen capacitaciones, desarrollo pedagógico y promoción de mejora educativa: licenciaturas, maestrías,				X		X		X		X		

			doctorados por parte de la dirección de la I.E.													
		Participación	Asistes asiduamente a las capacitaciones pedagógicas.				X		X		X		X			
		Actualización docente	Los docentes reciben actualización y capacitación en Tecnologías de la Información y Comunicación que inciden en el buen desempeño docente.				X		X		X		X			
		Rotación pedagógica	Se realizan distribución de horarios y de aulas con la finalidad de promover la rotación del personal docente.				X		X		X		X			

**CALIDAD DEL SERVICIO**

**Título: La Gestión Administrativa y Calidad del Servicio de la Institución Educativa Club de Leones Lemgo Alemania 6010227, Iquitos-Perú, 2021**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										Observación y/o recomendaciones	
				Nunca	A veces	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre los ítems y la opción de respuesta		
							SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ		NO
V <sub>1</sub> Calidad del Servicio	D1: Liderazgo organizacional	Autonomía	Los docentes confían en el desempeño educativo de los estudiantes.				X		X		X		X		
			Existe una autoevaluación de los procesos de enseñanza-aprendizaje				X		X		X		X		
			Existe un comportamiento resiliente durante situaciones complejas en la Institución Educativa.				X		X		X		X		
		Autodeterminación	Muestras apertura frente a las dificultades personales y educativas de				X		X		X		X		

			tus estudiantes.												
			Existe una promoción de la integridad durante los procesos de comunicación entre los líderes educativos y los estudiantes.				X		X		X		X		
		Motivación	Muestras capacidad de respuesta frente a los desafíos pedagógicos.				X		X		X		X		
			Mantienes una postura de liderazgo en situaciones complejas.				X		X		X		X		
		Empatía	Fomentas el desarrollo del talento humano.				X		X		X		X		
		Sociabilidad	Promueves el cambio y mejora pedagógica.				X		X		X		X		
			Muestras capacidad de convencimiento y comunicación.				X		X		X		X		
			Ejecutas instrumentos y técnicas de trabajo en equipo con la finalidad de				X		X		X		X		

			resolver conflictos institucionales.												
	D2: Gestión de Recursos Humanos	Organización	Organizas las reuniones de trabajo fijando objetivos institucionales.				X		X		X		X		
			Respetas la función de cada miembro de la institución educativa				X		X		X		X		
			Se fijan metas de desarrollo institucional.				X		X		X		X		
		Responsabilidades individuales y colectivas				X		X		X		X			
	D3: Relación interpersonal compleja y clima organizacional	Satisfacción individual	Te relaciones asiduamente con tus colegas y con la comunidad educativa.				X		X		X		X		
Relaciones interpersonales complejas		Promueves la cooperación y el vínculo interpersonal con la finalidad de cumplir con los objetivos de mejora				X		X		X		X			

			institucional.												
			Existe un enfoque de trabajo direccionado hacia la consecución de metas personales y organizacionales .			X	X	X	X						
			Promueves la responsabilidad individual y colectiva durante la ejecución de actividades educativas.			X	X	X	X						
			La calidad del servicio está vinculada con la mejora de la relación interpersonal compleja y el clima organizacional.			X	X	X	X						

ANEXO N°4

Ficha de validación de expertos

Nombre del instrumento: **Gestión administrativa**

Objetivo: Recopilar información sobre la gestión administrativa para asociarla con la calidad del servicio

Dirigido: Docentes de la Institución Educativa Club de Leones de Lembo Alemania 6010227 Iquitos-Perú

Apellidos y nombres del evaluador: Cuba Carbajal, Nestor

Grado académico del evaluador: Doctor

Frecuencia de valoración:

Altamente válido		Válido		Regularmente válido		Escasa validez		No válido	
SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
X									



Firmado digitalmente por:  
CUBA CARBAJAL Nestor FAU  
20491363402 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 17/06/2022 11:43:22-0500

## Ficha de validación de expertos

Nombre del instrumento: **Calidad del Servicio**

Objetivo: Recopilar información sobre la gestión administrativa para asociarla con la calidad del servicio

Dirigido: Docentes de la Institución Educativa Club de Leones de Lembo Alemania 6010227 Iquitos-Perú

Apellidos y nombres del evaluador: Cuba Carbajal, Nestor

Grado académico del evaluador: Doctor

Frecuencia de valoración:

Altamente válido		Válido		Regularmente válido		Escasa validez		No válido	
SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
X									



Firmado digitalmente por:  
CUBA CARBAJAL Nestor FAU  
20491363402 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 17/06/2022 11:44:01-0500

**ANEXO N°3**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**Título: La Gestión Administrativa y Calidad del Servicio de la Institución Educativa Club de Leones Lemgo Alemania 6010227, Iquitos-Perú, 2021**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										Observación y/o recomendaciones	
				Nunca	A veces	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre los ítems y la opción de respuesta		
							SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ		NO
V <sub>1</sub> Gestión administrativa	D1: Planificación de la gestión administrativa	Planificación estratégica	Los directivos ejecutan procesos de comunicación y estrategia educativa.				X		X		X		X		Se debe cumplir de manera adecuada
			La dirección propone transformaciones estructurales en la gestión educativa.				X		X		X		X		
		Planificación de procesos institucionales y actividades				X		X		X		X		X	

			La planificación de actividades educativas es procesual, delimitada, organizada e integral y con vínculo directo con la comunidad educativa												
			La dirección presenta la gestión de procesos, comunicación y objetivos institucionales durante la delimitación de actividades educativas				X		X		X		X		
	D2: Organización de la gestión administrativa	Estructura organizacional	La Institución Educativa posee una organización unidireccional y tradicional.				X		X		X		X		
		Organigrama	La estructura organizacional de la Institución Educativa delinea las responsabilidades individuales y colectivas.				X		X		X		X		

		Estándares de conducta	El director promueve el respeto de los parámetros de comportamiento y ética institucional.				X		X		X		X		
		Manual de gestión	Se ejecutan los planes de mejora institucional a cabalidad.				X		X		X		X		
		Responsabilidades y funciones	Existe un manual de buen desempeño directivo.												
	D3: Dirección de la gestión administrativa	Distribución de poder	El director delega funciones específicas a los miembros de la Institución Educativa				X		X		X		X		
		Responsabilidad	Es evidente la responsabilidad asumida por el director en las actividades de gestión.				X		X		X		X		
		Liderazgo	Existe un liderazgo evidente durante las actividades educativas y administrativas en el proceso				X		X		X		X		

			comunicacional de la Institución Educativa.												
		Motivación	El director motiva, promueve y muestra estrategias de mejora constante en la comunidad docente			X		X		X		X			
		Comunicación eficaz	Existe una comunicación dinámica y asertiva entre la comunidad docente y el director.			X		X		X		X			
	D4: Control de la gestión administrativa y sus procesos	Desempeño individual	La evaluación del desempeño docente se orienta por criterios eficientes y reflejan tu labor educativa.			X		X		X		X			
		Capacitación y promoción de desarrollo	Existen capacitaciones, desarrollo pedagógico y promoción de mejora educativa: licenciaturas, maestrías,			X		X		X		X			

			doctorados por parte de la dirección de la I.E.												
		Participación	Asistes asiduamente a las capacitaciones pedagógicas.				X		X		X		X		
		Actualización docente	Los docentes reciben actualización y capacitación en Tecnologías de la Información y Comunicación que inciden en el buen desempeño docente.				X		X		X		X		
		Rotación pedagógica	Se realizan distribución de horarios y de aulas con la finalidad de promover la rotación del personal docente.				X		X		X		X		

**CALIDAD DEL SERVICIO**

**Título: La Gestión Administrativa y Calidad del Servicio de la Institución Educativa Club de Leones Lemgo Alemania 6010227, Iquitos-Perú, 2021**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										Observación y/o recomendaciones	
				Nunca	A veces	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre los ítems y la opción de respuesta		
							SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ		NO
V <sub>1</sub> Calidad del Servicio	D1: Liderazgo organizacional	Autonomía	Los docentes confían en el desempeño educativo de los estudiantes.				X			X		X		Se debe cumplir de manera adecuada.	
			Existe una autoevaluación de los procesos de enseñanza-aprendizaje				X		X		X		X		
			Existe un comportamiento resiliente durante situaciones complejas en la Institución Educativa.				X		X		X		X		
		Autodeterminación				X		X		X		X			

			tus estudiantes.												
			Existe una promoción de la integridad durante los procesos de comunicación entre los líderes educativos y los estudiantes.			X		X		X		X			
		Motivación	Muestras capacidad de respuesta frente a los desafíos pedagógicos.			X		X		X		X			
			Mantienes una postura de liderazgo en situaciones complejas.			X		X		X		X			
		Empatía	Fomentas el desarrollo del talento humano.			X		X		X		X			
		Sociabilidad	Promueves el cambio y mejora pedagógica.			X		X		X		X			
			Muestras capacidad de convencimiento y comunicación.			X		X		X		X			
			Ejecutas instrumentos y técnicas de trabajo en equipo con la finalidad de			X		X		X		X			

			resolver conflictos institucionales.												
D2: Gestión de Recursos Humanos	Organización		Organizas las reuniones de trabajo fijando objetivos institucionales.				X		X		X		X		
			Respetas la función de cada miembro de la institución educativa				X		X		X		X		
			Se fijan metas de desarrollo institucional.				X		X		X		X		
	Responsabilidades individuales y colectivas		Muestras los resultados de tu trabajo durante la ejecución de actividades educativas.				X		X		X		X		
	D3: Relación interpersonal compleja y clima organizacional	Satisfacción individual		Te relaciones asiduamente con tus colegas y con la comunidad educativa.				X		X		X		X	
Relaciones interpersonales complejas			Promueves la cooperación y el vínculo interpersonal con la finalidad de cumplir con los objetivos de mejora				X		X		X		X		

			institucional.												
			Existe un enfoque de trabajo direccionado hacia la consecución de metas personales y organizacionales .			X		X		X		X			
			Promueves la responsabilidad individual y colectiva durante la ejecución de actividades educativas.			X		X		X		X			
			La calidad del servicio está vinculada con la mejora de la relación interpersonal compleja y el clima organizacional.			X		X		X		X			

ANEXO N°4

**Ficha de validación de expertos**

Nombre del instrumento: **Gestión administrativa**

Objetivo: Recopilar información sobre la gestión administrativa para asociarla con la calidad del servicio

Dirigido: Docentes de la Institución Educativa Club de Leones de Lembo Alemania 6010227 Iquitos-Perú

Apellidos y nombres del evaluador: Calderón Purihuaman, Gonzalo

Grado académico del evaluador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Frecuencia de valoración:

Altamente válido		Válido		Regularmente válido		Escasa validez		No válido	
SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
		X							



Dr. Gonzalo Calderón Purihuaman  
DNI N° 17409516

### Ficha de validación de expertos

Nombre del instrumento: **Calidad del Servicio**

Objetivo: Recopilar información sobre la gestión administrativa para asociarla con la calidad del servicio

Dirigido: Docentes de la Institución Educativa Club de Leones de Lembo Alemania 6010227 Iquitos-Perú

Apellidos y nombres del evaluador: Calderón Purihuaman, Gonzalo

Grado académico del evaluador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Frecuencia de valoración:

Altamente válido		Válido		Regularmente válido		Escasa validez		No válido	
SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
		X							



Dr. Gonzalo Calderón Purihuaman  
DNI N° 17409516



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

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

Yo, FLORES RIVAS VICTOR RICARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en una Institución Educativa del Nivel Primaria y Secundaria Iquitos 2022", cuyo autor es FLORES ARCE MARIA DEL CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FLORES RIVAS VICTOR RICARDO <b>DNI:</b> 08690423 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0243-2267	Firmado electrónicamente por: VFLORES20 el 16- 08-2022 09:54:27

Código documento Trilce: TRI - 0401944