



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio  
educativo en una institución pública del Callao, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Alvarado Guerra, Mirtha ([orcid.org/0009-0007-4093-1909](https://orcid.org/0009-0007-4093-1909))

**ASESOR:**

Dr. Benavides Roman, Alexander Masias ([orcid.org/0000-0003-0398-938X](https://orcid.org/0000-0003-0398-938X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

LIMA - PERÚ

2024

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BENAVIDES ROMAN ALEXANDER MASIAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una institución pública del Callao, 2024", cuyo autor es ALVARADO GUERRA MIRTHA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 25 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BENAVIDES ROMAN ALEXANDER MASIAS DNI: 07454418 ORCID: 0000-0003-0398-938X	Firmado electrónicamente por: BENAVIDESRO22 el 31-07-2024 16:32:45

Código documento Trilce: TRI - 0834647

# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ALVARADO GUERRA MIRTHA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una institución pública del Callao, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MIRTHA ALVARADO GUERRA DNI: 25742673 ORCID: 0009-0007-4093-1909	Firmado electrónicamente por: AALVARADOGUE el 25-07-2024 11:03:16

Código documento Trilce: TRI - 0834648

## **DEDICATORIA**

A mis incondicionales Ruben y Dylan, quienes siempre son mi impulso para embarcarme en nuevos retos.

Y a Mir, por su constancia y perseverancia en el logro de sus objetivos, quien es fuente de inspiración para muchas personas que Dios pone en su camino.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por permitirme la oportunidad de vivir y gozar una nueva y retadora experiencia académica.

A mi familia, por su comprensión, tolerancia y paciencia, y ser mi constante estímulo.

A mi asesor, doctor Alexander Masías Benavides Román, y a todos aquellos que de alguna manera aportaron al presente trabajo de investigación que hoy ve la luz.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad de la autora.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
Resumen.....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA .....	19
III. RESULTADOS.....	22
IV. DISCUSIÓN .....	32
V. CONCLUSIONES .....	37
IV. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS .....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Promedio porcentual de los ítems del primer constructo .....	23
Tabla 2 Promedio porcentual de los ítems del segundo constructo .....	25
Tabla 3 Resultado de la hipótesis general.....	28
Tabla 4 Resultado de la hipótesis específica 1 .....	29
Tabla 5 Resultado de la hipótesis específica 2 .....	30
Tabla 6 Resultado de la hipótesis específica 3 .....	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tendencia mundial, periodo 2018-2024 .....	7
Figura 2 Tipos de investigación .....	19
Figura 3 Promedio porcentual de los ítems del primer constructo.....	24
Figura 4 Promedio porcentual de los ítems del segundo constructo .....	26
Figura 5 Contraste del promedio porcentual de ítems de los dos constructos .....	27



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, cuyo objetivo general fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una institución pública del Callao, 2024, es de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de alcance correlacional causal descriptivo y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por doscientos setenta y siete (277) colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ventanilla y la Dirección Regional de Educación del Callao. Para el procedimiento muestral se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia (intencional), seleccionándose ciento veinte (120) colaboradores de las dos (2) entidades educativas. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario, con escala Likert.

En cuanto a los resultados, se determinó que las variables en cuestión se encuentran significativamente relacionadas, habiéndose empleado el test de Chi cuadrado de Pearson, con una Significancia Asintótica de ,000, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; ergo, se confirma la hipótesis general, quedando demostrado que sí existe influencia significativa de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una institución pública del Callao, 2024.

**Palabras clave:** gestión administrativa, calidad educativa, sistema educativo, verificación de título profesional, gestión educativa local.

## ABSTRACT

The present research work, whose general objective was to determine the influence of administrative management on the quality of educational service in a public institution in Callao, 2024, has a quantitative approach, basic type, descriptive causal correlational scope and non-specific design experimental. The population was made up of two hundred and seventy-seven (277) collaborators of the Ventanilla Local Educational Management Unit and the Callao Regional Directorate of Education. For the sampling procedure, non-probabilistic convenience sampling (intentional) was used, selecting one hundred and twenty (120) collaborators from the two (2) educational entities. The data collection technique used was the survey and the instrument, the questionnaire, with a Likert scale.

Regarding the results, it was determined that the variables in question are significantly related, having used the Pearson Chi square test, with an Asymptotic Significance of .000, with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted; consequently, the general hypothesis is confirmed, demonstrating that there is a significant influence of administrative management on the quality of the educational service in a public institution in Callao, 2024.

**Keywords:** administrative management, educational quality, educational system, professional title verification, local educational management.

## I. INTRODUCCIÓN

El informe que se expone es de relevancia para la comunidad científica, toda vez que, con fundamento ontológico, epistemológico y metodológico, se intentó determinar que la variable o parámetro de análisis gestión administrativa ejerce influencia sobre la variable calidad del servicio educativo, siendo este el propósito, alineado al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) Educación de Calidad; lo que permitió conocer y entender el comportamiento de la cuestión.

Actualmente, la gestión administrativa incide en la eficacia del sistema educativo, debido a que, el factor administrativo es primordial en el proceso educativo y en la calidad del servicio brindado, pues coadyuva a determinar y lograr los objetivos trazados al tratarse de una disciplina organizativa, de conducción y de control (Ramírez, 2004); ya que aplica la teoría del proceso administrativo, el que está desagregado en cuatro etapas bien definidas que orientan el camino del que administra para que primero planifique, luego organice, después dirija y coordine, y finalmente controle el empleo de recursos y la ejecución de tareas, a fin de conseguir eficiente y eficazmente los objetivos y metas de determinada organización. Esto permite colegir que el desarrollo de procesos se da a través de la gestión administrativa (Ramírez, 2009).

Agrega el autor, que debe tenerse presente que tanto los principios de la administración como la teoría del proceso administrativo son lo mismo tanto en el ejercicio de la administración pública como en la privada; la diferencia se halla en la naturaleza, modalidades, finalidad, objetivos, alcance y características particulares de cada ámbito de acción. Empero, el principal problema en los países es el bajo nivel de dirección, gestión o gerencia, evidenciado en la limitada habilidad para la gestión administrativa que impide, entre otros, el avance y mejora de los procesos educativos de las sociedades; y a decir de Ramírez, esto alimenta la distorsión de valores sociales propiciando, entre otros, la corrupción, lacra mundial que frena el desarrollo de las naciones e incrementa la pobreza.

Ahora bien, como sostiene Aldana (et ál., 2011), tanto la administración como la calidad son tan antiguas como el hombre; y la manera de administrar, tan antigua como el nacimiento de las entidades públicas o privadas; conceptos y prácticas que han ido evolucionando, dejando en cada época aportes importantes que ahora son cultura y tradición; pues la calidad ha favorecido el avance y la construcción del

conocimiento en la administración de las organizaciones.

Pero la “cultura tradicional” también está en constante transformación y debe avanzarse en el cambio hacia una “cultura de calidad”, que necesariamente obliga a comprometerse a transformaciones personales, de valores, de formas de comprender y hacer las cosas, como bien precisan los referidos autores; ergo, desaprender para aprender.

Y en cuanto a la calidad -característica fundamental del sistema educativo y de otros ámbitos en todo el mundo- resultado de la ejecución de procesos previamente planificados, organizados y controlados por parte de la máxima autoridad al respecto, el Ministerio de Educación, denominación que podría variar según el país; es vital el buen funcionamiento del sistema educativo a través del rol que desarrollan los órganos desconcentrados y descentralizados de la cartera Educación para tal efecto, que en el caso peruano recae en las Direcciones Regionales de Educación - DRE y las Unidades de Gestión Educativa Local - UGEL; por lo que, estas instituciones necesitan contar con las herramientas idóneas que les facilite la mejor conducción de la gestión, herramientas debidamente articuladas por el ente rector quien marca la pauta, que procuren su eficiencia y eficacia.

En atención a lo antes mencionado, en el plano mundial, la Unesco (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura), es el ente supranacional cuya misión es conseguir, entre otros, el fortalecimiento de la paz y la aniquilación de la pobreza por medio de la participación y compromiso internacionales en las áreas de educación, cultura, comunicación, ciencia e información, o sea, abarca todas las manifestaciones del campo educativo en beneficio de la paz mundial y el desarrollo sostenible. En esa línea, los programas intergubernamentales de la Unesco aportan al cumplimiento del ODS n.º 4: Educación de Calidad (de 17 ODS), fijado en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en el año 2015, en la Asamblea General de las Naciones Unidas (Unesco, 2024).

Pero, ¿qué debe entenderse por educación de calidad? Nos dice la Unesco y es bien sabido que, para eliminar la pobreza, instituido en un círculo vicioso que arrastra a las sociedades al subdesarrollo, y coadyuvar a superarla, es menester una educación de calidad, pues uno de los elementos con mayor fuerza explicativa de la pobreza, y tal vez el más importante, es el factor educativo. En ese contexto, urge

comprender e internalizar la íntima vinculación entre la pobreza con el bajo nivel o la ausencia total de la educación, y que esto puede convertirse en tendencia si no se combate a tiempo.

En ese sentido, afirma la Unesco que, los docentes bien formados, calificados, apoyados y valorados son piezas clave en la generación y garantía de una educación de calidad, que permitirá alcanzar los objetivos educativos de la Agenda 2030; constituyéndose en la prioridad absoluta para la Unesco, en razón a que, queda entendido con las vastas experiencias a nivel global que, la calidad de los sistemas educativos depende marcadamente de la calidad de los educadores. Lamentablemente, hay una escasez de 69 millones de maestros a nivel mundial, entre primaria y secundaria, y muchos de los que hoy laboran, básicamente en el África subsahariana y Asia parte sur, están impedidos de avanzar al compás de los cambios en el ámbito educativo debido a su carencia de cualificaciones y formación básica (Unesdoc, 2016).

De otro lado, en el Caribe y países latinoamericanos, una de las fuerzas gremiales más numerosas está conformada por los docentes. El nivel de profesionalismo y alineamiento con los gobiernos no es uniforme, hecho que incide en la gobernabilidad porque son actores relevantes, tomados en cuenta al momento de discutir las políticas públicas o sus posibles reformas. La administración docente está fuertemente regulada a través de normas especiales o estatutos que detallan paso a paso los procesos de ingreso, permanencia y posibilidad de ascenso en la carrera magisterial. Para gran parte de los estudiosos en la materia, tal como se encuentran diseñados, no resulta atractivo para los mejores profesores por la carencia de incentivos y falta de oportunidades de crecimiento profesional (Morduchowicz, 2023), creando el escenario ideal para las prácticas ilegales de parte de oportunistas, como veremos más adelante.

Esta coyuntura de alguna manera provoca que individuos que no cuentan con la formación académica “acrediten” título académico falso para adjudicarse una plaza docente, como lo sucedido en República Dominicana en julio de 2023, donde el Ministerio de Educación – MinerD informó que fueron apartados del sector cuatro ciudadanos por desempeñar la función docente de manera irregular, debido a que, sus títulos universitarios eran falsos, constituyendo este hecho una falta de tercer grado, según la ley de la materia, resultando en la destitución del cargo por atentar

gravemente contra los intereses del Estado, configurándose el delito de falsificación de documentos, penado de 3 a 10 años a trabajos públicos, artículo 147 del Código Penal Dominicano (Diario Libre, 2023).

En Perú, es el Ministerio de Educación – Minedu la autoridad máxima en la formulación de las políticas nacionales en las áreas educativa, cultura, recreacional y deportiva, comprendiendo el aseguramiento de la calidad, y se encarga, además, de la coordinación intergubernamental, es decir, con gobiernos regionales y locales, comprometiendo la articulación e integración entre ellos al tratarse de un trabajo en equipo destinado a elevar la calidad y equidad educativas en el Perú, asegurando, de esta manera, que los esfuerzos se realicen de manera eficiente y efectiva. Asimismo, el Minedu colabora en la articulación intersectorial que garantice el cumplimiento de la política de desarrollo integral nacional a través de los procesos de gestión de su rectoría. Y es la Ley n.º 28044 - Ley General de Educación (2003, 28 de julio), marco legal del sistema educativo peruano, la que rige las actividades educativas a ejecutarse en territorio nacional.

Y es este ente rector, quien en uso de sus atribuciones, en julio de 2023, a raíz de un reportaje periodístico televisivo propalado en días anteriores sobre profesores y auxiliares de Educación con títulos carentes de veracidad, ejercían la profesión docente en el distrito porteño de Ventanilla; movilizó a funcionarios de su sector a cuarenta y un (41) UGEL del país con la finalidad de verificar títulos profesionales, y así garantizar la calidad educativa e identificar a los falsos maestros; toda vez que, corresponde a las UGEL las acciones de verificación de títulos en sus jurisdicciones, de acuerdo a lo publicado por la Oficina de Prensa del Minedu en julio de 2023.

En ese contexto, en el plano regional, en la Provincia Constitucional del Callao, la DRE Callao – DREC y la UGEL Ventanilla son las instancias de ejecución descentralizadas y desconcentradas del Gobierno Regional del Callao – GORE Callao, con funciones de unidades ejecutoras presupuestales, encargadas de la planificación, ejecución y administración a nivel regional de las políticas y planes educativos, culturales, de tecnología y ciencia, conforme a las políticas nacionales del sector dictadas por el ente rector, manteniendo con este una relación técnico-normativa y con el GORE Callao, una relación administrativa. El ámbito competencial de la DREC abarca los distritos chalacos de La Perla, Carmen de la Legua Reynoso,

Bellavista, Cercado del Callao y La Punta; mientras que, de la UGEL Ventanilla, los distritos de Mi Perú y Ventanilla.

Es en este escenario local en donde se ejecutó la investigación, toda vez que, se evidenció una problemática con respecto al proceso de ingreso de personal docente (profesores y auxiliares de Educación) para laborar en los planteles educativos (IIEE) de Educación Básica, bajo la modalidad de contrato o nombramiento, en virtud de sus normas técnicas y documentos normativos; no obstante haber presentado títulos carentes de veracidad; los que no fueron detectados en su oportunidad por la presunta irregularidad en los procesos.

Frente a lo anteriormente expuesto, se ha formulado el problema general de la investigación: ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una institución pública del Callao, 2024?, arribando a las interrogantes específicas: ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa en el sistema educativo en una institución pública del Callao, 2024?, ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa en la verificación de títulos profesionales en una institución pública del Callao, 2024? y ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa en la gestión educativa local en una institución pública del Callao, 2024?

En esa línea de pensamiento, teóricamente, el estudio en cuestión se justificó en el abordaje de un tema de actualidad con relevancia social en el contexto nacional e internacional, cuyo propósito fue ampliar y generar mayor conocimiento científico de las variables examinadas, resultante de la previa comprensión de los dispositivos legales de este sector tan sensible y relevante, y del comportamiento de estos órganos intermedios del sector educativo; revisándose y analizándose para ello literatura científica, jurídica y acuerdos internacionales sobre la materia. Asimismo, el trabajo recogió experiencias de otros países, otras realidades que coadyuvaron a contar con mayor conocimiento de causa y poder postular conclusiones y recomendaciones viables y sostenibles que permitan la oportunidad de mejora ante la problemática planteada.

La justificación práctica y social de este estudio se plasmó en la información valiosa y de interés general, punto de partida para nuevos estudios con similar objetivo, que impulse a las autoridades a efectuar el diagnóstico situacional sobre la materia y plantee urgentes medidas preventivas y correctivas para afrontar el gran

desafío aquí descrito, generando un impacto positivo en la sociedad.

La justificación metodológica se fundamentó en la validez y confiabilidad de los instrumentos a aplicarse a fin de demostrar la relación directa o correlación causal entre las dos variables planteadas, proporcionando con ello una visión integral de la real y grave situación detallada y analizada aquí, oportunidades de mejora que permitirán diseñar alternativas de mejora continua de la gestión educativa a cargo de las autoridades pertinentes. De otro lado, no existe a la fecha estudios sobre la problemática planteada; por ello, se distingue la originalidad y el valor único de la investigación que aporta en tiempos en donde la excelencia de la calidad educativa es prioridad para la comunidad internacional por su repercusión.

Finalmente, la justificación legal de la investigación se erigió en sólidas bases legales pertinentes al ámbito de investigación en cuestión, como son, la Ley General de Educación y la Ley de Reforma Magisterial, y se persiguió contribuir a garantizar la calidad e integridad del sistema educativo peruano que promueva el desarrollo integral de los usuarios, alineado al contenido esencial del derecho fundamental a la educación y al ODS Educación de calidad, fomentando, *per se*, el crecimiento y desarrollo social y por ende económico de nuestro Perú. Esto será beneficioso para nuestros educandos a nivel nacional, en particular los estudiantes chalacos, quienes son los directos usuarios y beneficiarios del servicio.

En línea con lo anteriormente expuesto, se ha planteado el objetivo general: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una institución pública del Callao, 2024; siendo los objetivos específicos a considerar: Determinar la influencia de la gestión administrativa en el sistema educativo en una institución pública del Callao, 2024; Determinar la influencia de la gestión administrativa en la verificación de títulos profesionales en una institución pública del Callao, 2024; y Determinar la influencia de la gestión administrativa en la gestión educativa local en una institución pública del Callao, 2024.

A propósito de ello, han sido revisados en bases de datos de referencias bibliográficas científicas, los resultados de previas investigaciones que abordaron de cierta manera la realidad problemática planteada desde otras coyunturas en tiempo y espacio, que permitieron considerarlas referentes y que respaldaron las hipótesis planteadas en este estudio.

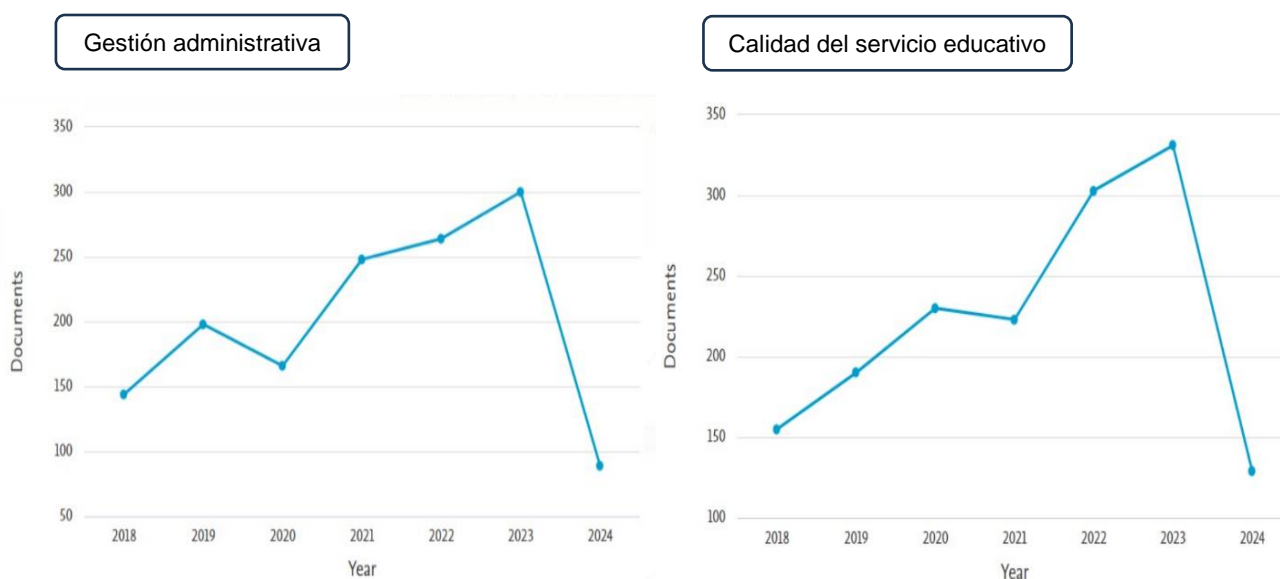
Además, en el siguiente gráfico se evidencia la tendencia mundial de la



comunidad científica en ahondar más en la investigación de las variables de estudio planteadas aquí, gráfico donde se compara el periodo comprendido entre el año 2018 al 2024 para cada una de las variables, observándose mayor incidencia entre los años 2022 y 2023, con un pico elevado en el último año, siendo aún incipiente en lo que va del año; evidenciándose un gran interés de la comunidad académica en estos temas.

### Figura 1

*Tendencia mundial, periodo 2018-2024*



**Nota: De Scopus, abril 2024.**

Entonces, a decir de los antecedentes en el ámbito internacional, en Ecuador, Paredes (2020) abordó las variables bajo estudio aplicadas a las entidades públicas de educación superior, planteando como objetivo el determinar el impacto de una variable sobre la otra en la Universidad Técnica de Ambato. Esta investigación fue bibliográfica documental, aplicando el enfoque cuantitativo, considerando una muestra significativa entre docentes (265) y estudiantes (375). La metodología aplicada en este estudio fue la investigación descriptiva correlacional; la técnica, la encuesta; y los hallazgos obtenidos se sometieron a un análisis estadístico e interpretativo. El software SPSS verificó la validez y confiabilidad del instrumento.

A continuación, el resultado arribado puso de manifiesto que la gestión

administrativa se halla estrechamente relacionada con la calidad de la prestación educativa, de conformidad con el coeficiente de correlación de Spearman: 0,898 del total de la muestra escogida, determinándose una correlación positiva moderada fuerte.

Es por ello que, deviene en significativo el gran aporte de este estudio a la presente investigación porque respalda la hipótesis planteada, al considerar como piezas fundamentales para el efectivo desarrollo de la dirección administrativa en la administración o gestión educativa, que se desagrega en un proceso dividido por etapas, que impactará en la excelencia del servicio educativo.

Otra interesante investigación extranjera es la de Balcázar (2020) en Colombia, cuyo objetivo de estudio es verificar la gestión administrativa de los hospitales estatales de Cundinamarca y su impacto en la vida de los usuarios, por consiguiente, en su calidad de vida; recurriendo para ello a la revisión de determinada muestra equivalente al universo de 54 informes resultantes de las auditorías practicadas a las entidades sociales del Estado (ESE), hospitales de Cundinamarca, por la Contraloría del departamento, cuyo resultado permite concluir que la administración de la gestión, en la mayoría de las situaciones, presenta observaciones, que revelan el riesgo al que se enfrentan los pacientes.

De lo mencionado se puede colegir que, una inadecuada o ausente gestión administrativa puede repercutir negativamente en su objeto social, es decir, en la finalidad de su existencia; siendo su valioso aporte para el presente trabajo el destacar la significativa vinculación de esta variable de estudio con la calidad del servicio, indistintamente de su naturaleza, pues tanto la salud como la educación son servicios públicos esenciales, actividades administrativas prestacionales a cargo del Estado, que buscan satisfacer cada cual una necesidad específica de la población.

Seguidamente, se menciona a Altinay (et ál., 2018), Chipre, cuyo trabajo cuestionó las etapas del proceso administrativo (planificar, organizar, tomar decisiones, coordinar, evaluar y supervisar) en determinadas instituciones de educación especial de Nicosia, siendo uno de los hallazgos de la investigación que el nivel de implementación de estas etapas por parte de los administradores de las mencionadas escuelas, es bastante bueno, pues ellos consideran que el desarrollo y el cambio son necesarios para el logro de los fines institucionales. Agrega el autor citado por Anchelia (et ál., 2021) que, si bien se necesita del conocimiento y

formación de los maestros, esto no es suficiente para el desenvolvimiento en el campo de la administración educativa, donde se debe transitar debidamente capacitado, debido a que, docencia y gestión son especialidades independientes.

Por su parte, Vélez (et ál., 2022), enfocaron su estudio en la educación superior de corte privado en México, respecto de la calidad y prospectiva de la planificación estratégica, como parte del proceso administrativo en la institución bajo estudio, infiriéndose como resultado que el trabajo estratégico se desarrolla con calidad cuando se integran procedimientos e indicadores de medición en cada una de las áreas administrativas, lo cual está altamente correlacionado con el cumplimiento organizacional, promoviendo así un servicio educativo de calidad. El enfoque metodológico fue cuantitativo, de diseño correlacional no experimental y la muestra escogida fue el personal administrativo al cual se le aplicó un cuestionario con escala de respuesta Likert, para luego, ser procesados los datos estadísticamente.

Su aporte: respaldar la hipótesis formulada en este trabajo, al afirmar que la dirección administrativa -en especial la etapa de la planificación estratégica- ejerce influencia, se quiera o no, en la calidad del servicio educativo, por estar intrínsecamente vinculadas.

De otro lado, Flores (2021), México, quien investigó sobre la gestión educativa como herramienta de evaluación y reforma de la calidad educativa, encontró y evidenció una disciplina con propias características. Inició la autora presentando el origen de su estudio en Estados Unidos y España, llegando hasta Latinoamérica. La metodología de construcción del estado del arte se cimentó en el desarrollo de las fases heurística, hermenéutica y holística, y concluyó la investigadora afirmando que la gestión educativa se halla ligada a la administrativa por ser un factor amoldado a la época y reclama la reforma de los servicios educativos.

Además, señaló Flores que, la calidad educativa hace referencia directa a la eficiencia, eficacia, equidad, relevancia y pertinencia de la educación, reafirmando la posición de esta investigación en cuanto a la influencia que sobre ella (calidad del servicio educativo) ejerce la gestión administrativa, siendo este su aporte para el presente proyecto; en razón a que, la gestión educativa nace de la gestión administrativa, representando un área de estudio en pleno desarrollo ávido de

investigaciones educativas que permitan desarrollar y consolidar sus propias y particulares características.

Continuando con los estudios previos, entre los nacionales tenemos a los anteladamente citados Anchelia (et ál., 2021), quienes orientaron sus esfuerzos en establecer la conexión vigente entre la primera variable de estudio y el compromiso organizacional de los servidores del sector Educación. Desarrollaron una investigación de paradigma positivista, enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental-correlacional, corte transversal, método hipotético-deductivo, en una población compuesta por 88 colaboradores, obteniendo como resultado la afirmación siguiente: existe una relación positiva y significativa entre las variables de estudio.

El aporte de este estudio para la presente investigación es el respaldo de su resultado a las hipótesis planteadas, agregando, que una bien llevada gestión administrativa genera el compromiso progresivo de los colaboradores, pues gesta impacto positivo en ellos, lo que permitirá la consecución de los objetivos institucionales. Es decir, tiene significancia la mencionada variable en las instituciones por sus resultados.

En el caso del estudio de Peralta (et ál., 2023), enfatizaron la importancia e implicancia de los gestores administrativos y docentes para ofrecer servicios educativos de calidad, plasmados en la íntegra y óptima formación de los educandos. Es decir, reconocen la relevancia y trascendencia del binomio gestado por las gestiones administrativa y educativa. La primera, señalan los autores, es realizada por las UGEL, responsables de la dirección e implementación del sistema educativo en determinada jurisdicción, y en el caso peruano, también por las DRE, siendo estas últimas las primeras en orden jerárquico. Este estudio empleó como metodología la revisión de artículos de la literatura científica, tomando en cuenta aquellos que desarrollaron su contexto en países latinoamericanos. Los investigadores concluyeron que, para alcanzar una educación de calidad se necesita una buena gestión administrativa, siendo su aporte para la presente investigación el hecho de ser uno de los pocos trabajos que enfocan la influencia de la primera variable sobre la segunda, punto de arranque para el presente análisis.

A este nivel de la fase introductoria es de precisar que, son diversos los enfoques de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio educativo, siendo la directriz de este trabajo la intervención de los órganos intermedios del sector

educativo como son las UGEL, en el escenario de la gestión administrativa y educativa en las regiones, brazo derecho del ente rector denominado Ministerio de Educación, que les confía esta misión para que se encarguen, entre otros, del proceso de contratación de docentes, también llamados maestros, educadores y profesores. Dicho de otro modo, la perspectiva del análisis de este trabajo es, en alguna medida, la “evaluación del sistema educativo” y no la “evaluación dentro del sistema educativo”, es decir, una visión esencialmente externa y no la que los docentes ejercitan en las aulas como parte de su didáctica. (Valdés, 2008).

En esa línea, Ccoto (2023), quien, luego de emplear la metodología con enfoque en la revisión bibliográfica, de tipo descriptivo, analítico, investigación documental de fuentes primarias y secundarias, indicó que, lograr la calidad educativa es uno de los desafíos del sistema educativo, pues se centra directamente en el desempeño docente, toda vez que, para el autor, ambas están íntimamente vinculadas, siendo este último factor clave y determinante de la calidad educativa, abarcando la idoneidad profesional del educador, así como, su formación y capacitación permanentes para estar preparados ante la gran demanda educativa.

De esta manera, el buen desempeño docente contribuye de manera eficaz, efectiva y en gran medida, en la construcción de una mejor sociedad que está en constante evolución, resultando el proceso educativo, como parte del sistema de enseñanza, el camino idóneo para llegar a la meta, a través de la transmisión de conocimientos y valores de docentes calificados.

De otra parte, la investigación de Abad (2021) planteó como objetivo de su investigación: Determinar la relación en los procesos administrativos y calidad de servicio en la DRE Piura, empleando para ello la metodología de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo-correlacional no experimental, trabajando con una muestra de 160 colaboradores de la citada entidad. Su aporte para este estudio se debe a sus resultados satisfactorios, toda vez que, encontró una significativa correlación (Rho de Spearman =,808  $p=0.00<0.05$ ) entre las variables de estudio del autor, que coinciden y respaldan las hipótesis formuladas en el presente estudio.

Así también, Mendoza (2022) realizó un estudio sobre la conexión entre las variables bajo análisis, en una institución educativa de la ciudad de Guayaquil, partiendo de un diseño metodológico, no experimental, tipo básico, correlacional transversal, en una población de 120 educadores, quienes resolvieron dos

instrumentos, que obtuvieron nivel de confiabilidad basados en el coeficiente del Alfa de Cronbach de 0,942 (administración) y 0,979 (calidad del servicio). Estos hallazgos muestran una relación ligeramente menor pero significativa entre ambas variables, arribando a la conclusión que conforme la administración sea más eficiente, aumentará la calidad en el servicio educativo dado por las escuelas guayaquileñas.

En tanto que, Chávez (et ál., 2022), en su estudio plantearon como objetivo el determinar si el desempeño docente ejerce influencia en la gestión escolar en una IE en Lima, para lo cual, se valieron de la investigación de tipo básica, diseño descriptivo correlacional, no experimental, corte transversal, con una población de 84 educadores y muestra censal. Los datos recopilados fueron procesados a través de la estadística descriptiva y emplearon la prueba de regresión logística ordinal como prueba estadística. Resultado: desempeño docente (variable independiente) influye significativamente en 78,3% en la gestión escolar (variable dependiente).

En definitiva, estos autores contribuyeron con un valioso aporte a la presente investigación, ya que fortalecieron la hipótesis subyacente: que el desempeño docente es relevante en la gestión educativa, toda vez que, es un elemento clave para lograr la ansiada educación de calidad.

Es así como, los antecedentes investigativos reseñados, también conocidos como “estados de la cuestión”, guardan similitud con los objetivos de estudio que aborda el presente trabajo, constituyendo un valioso aporte y respaldo para la realidad problemática a investigarse, cuyos resultados aportaron a ampliar el conocimiento científico obrante al respecto.

Para ello, es menester conocer el fundamento teórico de los principales enunciados involucrados en la realidad problemática formulada. A saber, el término administración cuenta con un desarrollo histórico, que fue sentando sus bases a partir de que el hombre necesitó y requirió la colaboración de otro para poner en marcha diversas actividades, lo que gestó con el tiempo diferentes teorías, algunas de las cuales se mencionarán a reglón seguido.

Taylor (2013), ingeniero mecánico estadounidense, fue el arquitecto de la Teoría de la Administración Científica o Clásica, la cual se funda en la aplicación de métodos científicos para maximizar la eficiencia en el nivel operativo. Postula cinco principios de administración, los que incluyen el estudio de tiempos y movimientos, la selección y entrenamiento de trabajadores, y la cooperación entre gerentes y

empleados.

Fayol (1980), ingeniero de minas francés, el padre de la corriente de la Administración Clásica o del Proceso Administrativo, se enfocó en la administración en general y propuso catorce principios de administración que podrían trabajarse universalmente en cualquier tipo de estructura organizacional. Estos principios comprenden la división del trabajo, autoridad y responsabilidad, unidad de mando, disciplina, equidad, entre otros. Este autor, además, advirtió las funciones básicas de la administración: planificación, organización, dirección, coordinación y control.

Weber (2014) sociólogo alemán, postuló la teoría de la estructura organizacional denominada burocracia en la administración. Sostenía el experto que una organización burocrática es una estructura administrativa diseñada para alcanzar eficiencia y efectividad mediante normas y procedimientos estandarizados. Las características principales incluyen una jerarquía clara, división del trabajo, un sistema de reglas y procedimientos formales, impersonalidad en las relaciones, y promoción basada en méritos y competencias. La burocracia, según Weber, permite que las organizaciones funcionen de manera racional y predecible.

Mayo (1933), psicólogo industrial australiano, conocido por sus investigaciones en la esfera de las relaciones humanas y su influencia en la administración, desarrolló su teoría de las relaciones humanas tras los experimentos de Hawthorne, descubriendo que factores sociales y emocionales influyen significativamente en la productividad y satisfacción laboral. El erudito mostró que el reconocimiento y el sentido de pertenencia pueden mejorar el rendimiento, proponiendo un enfoque más humano en la administración. Esta teoría subraya la relevancia de las interacciones personales en el entorno de trabajo. Por esta razón, Mayo es considerado un importante representante de la Escuela de las Relaciones Humanas.

En teoría, administración se conceptualiza como el proceso que se vale de medios y recursos (físicos, económicos, logísticos, materiales y humanos) para alcanzar un fin colectivo, siendo las actividades relacionadas que emplea para ello las siguientes: planeación, organización, dirección y control (Ospina, 2010); constructo en sintonía con lo sostenido por Ramírez (2009), para quien administración es el conjunto de técnicas y fundamentos que definen una teoría, ciencia o arte que el individuo aplica en las cuatro tareas que comprende el proceso

administrativo. Mientras que, para Münch (2014), la administración es la herramienta que permite coordinar y optimizar los recursos de un colectivo y así alcanzar el más alto nivel de eficiencia, calidad, rendimiento y competitividad en pro de sus objetivos, consolidándose como la herramienta más poderosa en ese sentido dentro de cualquier organización.

Sobre la administración, señala Bates (1989), diversas teorías se han desarrollado en este campo de estudio, considerándose distintas perspectivas científicas y sociales. Agrega el autor que, es un campo de práctica, donde los límites pueden ser establecidos por el sentido común que confluye en conocimiento, y que el objetivo de esta actividad teorizante es someter ese sentido común a una indagación crítica.

Empero, el término administración guarda íntima relación con el término gestión, configurando un binomio estratégico. Para la Real Academia Española gestionar significa administrar y quien efectúa diligencias para lograr los objetivos se llama gestor (Ramírez, 2009); de lo cual, se colige que, la gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro (4) funciones bien definidas: planificación, organización, dirección y control (Gonzales, 2020), lo que determina su carácter sistémico por comprender acciones cohesionadas coherentemente, dirigidas al alcanzar los objetivos (Mendoza, 2017).

Respecto de las teorías sobre calidad, fue Kaoru Ishikawa el creador de Total Quality Management (TQM), en español, Control Total de la Calidad (CTC), que la define como un sistema eficaz que amalgama esfuerzos en el avance y perfeccionamiento de la calidad realizado por cada nivel, división, área o sección de una organización, que permita producir bienes y servicios que satisfagan a la clientela. Así también, existe el método Deming, de Edwards Deming, o proceso de mejoramiento de la calidad o mejora continua, bautizada por su creador como la filosofía los catorce puntos; seguida por Philip Crosby con su filosofía denominada cero defectos, que parte de un compromiso de alta dirección (Münch, 2014).

Entonces, intentando conceptualizar la variable categórica calidad del servicio educativo o calidad educativa, se advierte que es un término relativamente reciente en la literatura pedagógica, a decir de Seibold (2000), pues antes se hablaba de “mejoras en la educación”, que comprendía los aspectos cuantitativos y cualitativos.



La gestión administrativa y la calidad del servicio educativo, variables bajo estudio, se vinculan para optimizar los sistemas educativos de cualquier realidad (Flores, 2021). Y la optimización del estándar educativo encierra un desafío constante en todos los sistemas educativos. Definir claramente este concepto es complicado, ya que implica una interacción compleja entre procesos, políticas, prácticas y actores en el ámbito educativo (Ccoto 2023). La calidad de la educación representa principalmente un reto social y político, más que simplemente pedagógico y técnico. Por lo tanto, es poco probable alcanzar un consenso universal en su definición debido a esta complejidad multidimensional y a su evolución a lo largo de la historia (Valdés 2008).

Y si de involucrar procesos, políticas, prácticas y actores se trata, debe destacarse la participación de los maestros, como los protagonistas en el escenario educativo, estando, por ende, el desempeño docente asociado al profesionalismo, ya que el factor humano está asociado a la calidad de los aprendizajes, ergo, a la calidad educativa. Es por ello que, la calidad integral, de la cual también se habla en el sector Educación, es un modelo de calidad impulsado por la Unesco, la cual define una retahíla de metas orientadas al desarrollo del Milenio, donde los países miembros se esfuerzan en fomentar una educación con niveles de excelencia que se ajuste a los cinco principios dictados por la Unesco: relevancia, pertinencia, equidad, eficacia y eficiencia (Riffo, 2019). En ese contexto, es importante considerar la definición de calidad formulada por OREALC/UNESCO Santiago (2007) que refiere que la calidad de la educación es un derecho fundamental, eficaz y eficiente, y debe honrar los derechos de los demás, además de ser relevante, pertinente y equitativa.

En cuanto a la conceptualización de la dimensión planeamiento, Barrantes (2022) señala que es crucial que las autoridades, entiéndase entes rectores educativos, asuman la planificación estratégica como una herramienta dinámica que asocia, selecciona y organiza las tácticas administrativas necesarias, alineadas a los objetivos, misión y visión institucional, orientadas a alcanzar las metas propuestas dirigidas a alcanzar la excelencia y eficacia. Véase que el autor no concibe la definición de la clásica planificación, sino la conecta con el término estrategia, cuyo concepto ha evolucionado desde su uso exclusivo para el campo militar y ha emigrado hacia las actividades humanas, etapa que abarca el conjunto de

actividades planificadas que asisten en el proceso de tomar de decisiones para alcanzar los objetivos, como bien señala Gonzales (et ál., 2020).

Lo afirmado en párrafo anterior se condice con lo aseverado por Romero (et ál., 1969) cuando expresa que es incuestionable que el planeamiento, entendido como la coordinación de decisiones y acciones a nivel nacional, con el objetivo de alcanzar metas compartidas por las distintas entidades responsables de la educación, es el instrumento más idóneo para garantizar dirección, coherencia y eficiencia en la gestión administrativa. Por ello, define al planeamiento en la Educación o planeamiento educativo como el proceso y estrategia para formular y llevar a cabo una política adaptada a características particulares, que abarca tanto la fase técnica de elaboración de planes educativos como su adopción mediante decisiones gubernamentales, seguido por su implementación a cargo de las entidades responsables de la administración educativa en todos sus niveles.

En sintonía con lo expresado hasta ahora, para Gonzales (et ál., 2020) son fundamentales las cuatro funciones de la gestión administrativa, dimensiones de la variable independiente del presente trabajo, quienes conceptualizan la planificación, como la función inicial donde se definen las metas, establecen objetivos, asignan recursos y delinear las tareas a desarrollarse en un periodo de tiempo específico; la organización, como el diseño de un armazón creado para asignar y gestionar recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, con el fin de desarrollar el trabajo y lograr los objetivos planificados estratégicamente; la dirección, como la ejecución de las estrategias definidas, conduciendo las acciones hacia los objetivos trazados mediante las herramientas clave: liderazgo, motivación y comunicación; y el control, como la verificación del alineamiento de las tareas programadas con las estrategias, a fin de aplicar los correctivos a los problemas suscitados y evaluar resultados para activar y optimizar el mecanismo de toma de decisiones.

Ahora bien, a fin de conceptualizar la dimensión sistema educativo de la variable dependiente, se citará a Pallarés (et ál., 2019) quienes sostienen que los sistemas educativos son pactos sociales consensuados a partir de convicciones y decisiones humanas, y dado que no son estructuras naturales, están continuamente sujetos a reformas que se ven influenciadas por las transformaciones en sistemas educativos de otras partes.

Sobre la dimensión verificación de títulos. La RAE señala que verificar es comprobar o examinar la verdad de algo. En el Perú, utilizando la plataforma digital de la Superintendencia Nacional de Educación Superior – Sunedu, ente responsable del licenciamiento de las universidades y de la supervisión de la calidad del servicio educativo ofrecido en dichas casas de estudio e instituciones facultadas legalmente a otorgar grados y títulos equiparados a los universitarios (Ley n.º 30220); se puede verificar automáticamente si el grado o título en consulta está inscrito en el Registro Nacional de Grados y Títulos, lo que garantiza su validez y es fundamental para asegurar su reconocimiento oficial (El Peruano, 2023). Para la verificación de títulos emitidos por las instituciones de educación superior tecnológicas (IEST) y por las instituciones pedagógicas, se debe consultar la plataforma web del Minedu (Minedu, 2024).

Siendo así, la verificación de títulos académicos hace referencia al proceso de comprobar la autenticidad, validez y legalidad de estos documentos otorgados por instituciones educativas, y presentados y declarados por los postulantes a plazas docentes. Esto es relevante para asegurar que la documentación con la que se pretende acreditar estudios profesionales, sea genuina, legítima y cumpla los requisitos legales y académicos establecidos, actividad conocida también como la validación de credenciales académicas. Este proceso es fundamental para garantizar la calidad e integridad del cuerpo docente, así como, para conservar la confianza de nuestros compatriotas en el sistema educativo.

Esta verificación de títulos profesionales ayuda a prevenir casos de fraude académico y a garantizar que los profesionales que ejercen la docencia cuenten con la sólida formación exigida para desempeñar sus funciones de manera eficiente, efectiva y ética.

En referencia a la dimensión gestión educativa local, esta labor en el Perú está en manos de las UGEL. La Ley General de Educación establece que la UGEL es una instancia regional de ejecución descentralizada, autónoma en el ámbito de su competencia, siendo su jurisdicción territorial la provincia, que puede cambiar según criterios previamente establecidos, alineados a las políticas nacionales de descentralización y modernización de la gestión estatal.

Otro artículo de la citada ley regula como función de las UGEL, la conducción de los procesos de evaluación e ingreso de personal docente y administrativo, y

ejecución de acciones de personal, de acuerdo a las necesidades de las IIEE, en coordinación con las DRE.

También, la señalada ley marco prescribe que la DRE es el órgano especializado del gobierno regional a cargo del servicio educativo en su jurisdicción. Guarda relación técnico-normativa con el Minedu y su propósito es fomentar la educación, recreación, cultura, deporte, tecnología y ciencia. Además, garantiza los servicios educativos y programas de atención integral con calidad y equidad en su campo de acción; para ello, articula acciones con la UGEL y promueve la participación de los distintos agentes sociales.

Luego de revisadas las bases teóricas que soportan la presente investigación, a continuación, se formula como hipótesis general que: Existe influencia significativa de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una institución pública del Callao, 2024; seguida de las siguientes hipótesis específicas: Existe influencia significativa de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una institución pública del Callao, 2024; Existe influencia significativa de la gestión administrativa en la verificación de títulos profesionales en una institución pública del Callao, 2024; y Existe influencia significativa de la gestión administrativa en la gestión educativa local en una institución pública del Callao, 2024.

Para concluir y a modo de reflexión prospectiva, este trabajo está dirigido a todo aquel que, con criterio objetivo y de conciencia, busca mejorar los aspectos específicos que inciden en la excelencia del servicio educativo de su comunidad, de su país, a través de la aplicación de una bien estructurada gestión administrativa educativa que propenda a la calidad educativa, la cual no puede fundarse en la ausencia de títulos profesionales. La base sólida de una formación académica y profesional tanto de profesores como de auxiliares de Educación, bien llamados "maestros", es crucial para garantizar un aprendizaje significativo y trascendente en los educandos.

No pueden ni deben tolerarse prácticas que socaven la legitimidad del sistema educativo, al contrario, debe priorizarse la excelencia en la educación, lo que implica tomar medidas firmes para promover la ética en todas las instancias educativas y así prevenir y sancionar el fraude académico. Y para lograrlo, es crucial que toda la sociedad participe activamente en la vigilancia y fortalecimiento del sistema educativo por ser fundamental.

## II. METODOLOGÍA

Citando a Borda (2013), se habla de conocimiento científico cuando el conocimiento empírico es extraído de la realidad a través de métodos y herramientas precisas, luego de lo cual, formará parte de un sistema de conceptos, teorías y leyes. Bajo este presupuesto, agrega la autora que, el método científico consiste en una constante búsqueda de explicaciones que surge de lo existente, de lo real, ya que, en el derrotero de esa búsqueda de la razón nacerán nuevas dudas, se encontrarán vacíos e interrogantes que exigirá un desarrollo cognitivo en pro de generar nuevo conocimiento científico.

Es así como, el presente trabajo se enmarcó en el paradigma positivista, y bajo los principios de las ciencias naturales: el fenómeno observado se encuentra en “el exterior” del observador (Iglesias, 2016). El tipo de enfoque es cuantitativo, toda vez que se empleó técnicas estadísticas para demostrar la frecuencia o incidencia de un fenómeno o acción, con lo cual, se comprobaron las hipótesis formuladas (Villanueva, 2022). Investigación de tipo básica, diseño correlacional causal, descriptiva, no experimental. Se trabajó bajo el método hipotético deductivo.

Cabe precisar que este tipo de investigación, también llamada pura o fundamental, busca desarrollar teoría, busca simplemente incrementar los conocimientos dentro de un área determinada de la ciencia (Gómez, 2006); a diferencia de la investigación aplicada, dinámica o activa, donde se aplican teorías de investigación y se contrastan con la realidad (Borda, 2013).

### Figura 2

*Tipos de investigación*



*Nota:* Extraído de “El proceso de investigación: visión general de su desarrollo” (Borda, 2013).

A continuación, respecto de la variable gestión administrativa, Mendoza (et ál., 2021) la definen como el conjunto de actividades ordenadas sistemáticamente, delimitan y guían las funciones dentro de las organizaciones. Estas actividades son planificadas, organizadas, controladas y dirigidas por funcionarios, quienes deben conducir a la empresa al éxito.

La operacionalización de esta variable se manifiesta en la cadena de acciones que en ella se ejecutan, tales como: planificar, organizar, dirigir y controlar, las que se erigen como las dimensiones del estudio en cuestión, factores que se medirán y permitirán establecer indicadores específicos.

Seguidamente, la variable calidad del servicio educativo, como ya se mencionó, principalmente implica un desafío que abarca lo social y lo político, más que simplemente lo pedagógico y lo técnico. Por ende, es poco probable que se logre un acuerdo global en su definición debido a su complejidad multidimensional y a su cambio constante a lo largo del tiempo (Valdés 2008).

Se operacionalizó esta variable a través de las siguientes dimensiones, que son las propiedades de la variable susceptibles de ser medidas, y ellas son: sistema educativo, verificación de títulos y gestión educativa local, y permitirán establecer indicadores.

Con relación a los indicadores, definidos por Soto (2018) como la cuantificación o traducción numérica de las dimensiones, han sido delimitados en términos precisos que intentarán describir claramente lo que se desea medir.

Sobre la población, para López (2004) es el conjunto completo, el universo de elementos (individuos u objetos) que poseen ciertas características en común del que se desea conocer algo, convirtiéndose en el objeto de estudio. En el presente trabajo, la población de interés comprendió a los colaboradores de dos (2) entidades estatales, autoridades en Educación en el Callao: la Unidad de Gestión Educativa Local Ventanilla y la Dirección Regional de Educación del Callao, directamente vinculadas con el tema a tratar.

En el caso de la UGEL Ventanilla, la población es de 112 colaboradores entre personal nombrado (72) y contratado (40). En el caso de la DRE Callao, la población asciende a 165 colaboradores: 126 nombrados y 39 contratados.

Para Álvarez (2019), la muestra es un subconjunto de elementos que componen la población de estudio, la cual representa a la población para,

posteriormente, inferir sus propiedades en consonancia con los objetivos de la investigación planteada.

Siguiendo esta línea conceptual, se identificó como muestra a noventa (90) colaboradores de la UGEL Ventanilla con vinculación directa con el tema a investigar, y, respecto de la DREC, a treinta (30) colaboradores de las áreas relacionadas con el objeto de estudio; determinándose, entonces, el tamaño de la muestra igual a ciento veinte (120) colaboradores

Ahora bien, referente a los criterios de inclusión aplicados para ser parte de la muestra, estos son: ser colaborador de alguna de las dos entidades, contar con una antigüedad de por lo menos tres meses, dar su consentimiento para ser parte de la muestra. Referente de los criterios de exclusión aplicados tenemos: no tener vínculo laboral con cualquiera de las dos entidades, no cumplir con los requisitos de inclusión ni dar su consentimiento para participar.

En cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se empleó la encuesta y el instrumento, el cuestionario, cuyo contenido fue sometido a la validación de juicio de tres (3) expertos para que los cuestionarios se revistan de validez y confiabilidad, que garantizaron la precisión y consistencia de las respuestas recabadas. Los datos conseguidos fueron trabajados a través de la aplicación de estadística descriptiva y analítica, con el propósito de corroborar las hipótesis esbozadas y generar los gráficos y tablas correspondientes.

Con relación a los métodos aplicados para el procesamiento de datos obtenidos, la técnica estadística o de análisis de datos usada para conseguir los resultados descriptivos e inferenciales fue el software conocido como SPSS, además de solicitar el permiso respectivo a las instituciones públicas mediante carta cursada por la Universidad César Vallejo – UCV, para llevar a cabo la investigación.

En lo que concierne a los aspectos éticos en investigación, los que fueron evaluados por la UCV, cabe mencionar que son el soporte de la rigurosidad científica que debe blindar toda investigación, lo que incluye la protección de la privacidad y confidencialidad de los datos personales de los participantes, el consentimiento informado, el manejo responsable de la información recopilada; así como, el respeto por la propiedad intelectual y la aplicación de normativa APA.

### **III. RESULTADOS**

Habiéndose planteado la realidad problemática en el acápite pertinente, y luego de las indagaciones y análisis correspondientes respecto de los aspectos relacionados con los procesos administrativos educativos directamente asociados con los procesos de evaluación de ingreso de personal a la carrera docente, llevados a cabo por la entidad examinada; se presentan los resultados del estudio correlacional causal que no solo pretende medir el grado de sinergia entre las variables categóricas, sino, además, entender cómo y cuánto influyen entre sí positiva o negativamente.

Para ello, se han practicado métodos cuantitativos, como el análisis descriptivo entre las variables cualitativas y el análisis inferencial entre la primera variable y cada una de las dimensiones de la segunda variable, identificándose y visualizándose la tendencia en cada uno de los casos.

Acto seguido, la data obtenida permitió realizar la discusión en torno a los hallazgos, pues se contó con un análisis detallado y conceptualizado de un fenómeno complejo y relevante, invitando a la comprensión y reflexión profunda del real efecto o influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo, en tiempos en que se considera que en Educación todo está dicho; aportando material que puede emplearse para la mejora continua de la gestión.

A su vez, se incrementa y enriquece el conocimiento académico sobre el tema de trascendencia para la comunidad científica por su impacto en la sociedad al tratar un asunto de relevancia social y educativa.



## Análisis descriptivo

**Tabla 1**

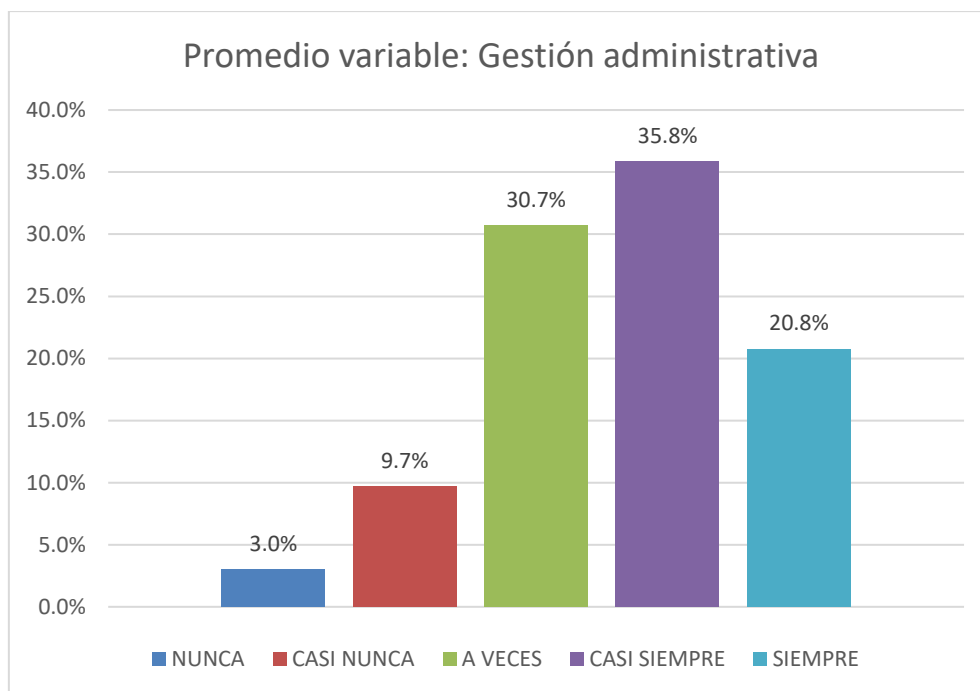
*Promedio porcentual de los ítems del primer constructo*

ÍTEM	NUNCA %	CASI NUNCA %	A VECES %	CASI SIEMPRE %	SIEMPRE %
¿Son eficaces los objetivos establecidos por la entidad en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	0,8	2,5	36,7	42,5	17,5
¿En los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE, la entidad diseña estrategias para alcanzar los objetivos establecidos?	0,8	10,0	27,5	40,8	20,8
¿Las actividades desarrolladas por la entidad en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE permiten alcanzar los resultados esperados?	0,8	5,0	33,3	43,3	17,5
¿Es precisa, oportuna y relevante la información proporcionada por el Minedu sobre los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	3,3	6,7	26,7	45,0	18,3
¿Es precisa, oportuna y relevante la información proporcionada por la DRE Callao sobre los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	4,2	6,7	35,8	40,0	13,3
¿El Minedu o la DRE Callao capacitan al personal de la entidad que llevará a cabo los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	9,2	16,7	29,2	34,2	10,8
¿El liderazgo del(la) director(a) de la entidad contribuye al logro de las metas previstas en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	0,0	6,7	25,8	40,8	26,7
¿El(la) director(a) de la entidad motiva al personal a realizar una óptima labor en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	2,5	8,3	30,0	31,7	27,5
¿El nivel de comunicación existente entre el(la) director(a) de la entidad con el personal garantiza el cumplimiento de los objetivos trazados en los procesos de ingreso de docentes para las IIEE?	2,5	10,0	30,0	33,3	24,2
¿La entidad supervisa los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	1,7	8,3	28,3	36,7	25,0
¿La entidad evalúa los resultados luego de culminados los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	4,2	12,5	32,5	26,7	24,2
¿La entidad lleva a cabo la retroalimentación luego de la evaluación de los resultados arribados al culminar los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	6,7	15,8	35,8	25,8	15,8
¿La entidad aplica medidas correctivas ante situaciones suscitadas en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	2,5	16,7	27,5	25,0	28,3
<b>Promedio de la variable: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>3,0 %</b>	<b>9,7 %</b>	<b>30,7 %</b>	<b>35,8 %</b>	<b>20,8 %</b>

**Nota:** 1 = NUNCA; 2 = CASI NUNCA; 3 = A VECES; 4 = CASI SIEMPRE; 5 = SIEMPRE. Tomado del cuestionario desarrollado por los colaboradores de las entidades.

**Figura 3**

*Promedio porcentual de los ítems del primer constructo*



**Nota:** Tomado del cuestionario desarrollado por los colaboradores de las entidades.

Interpretando lo observado, se tiene que la Tabla 1 y la Figura 3 reflejan que, de la muestra de ciento veinte (120) participantes, el 35,8%, que representa a la mayoría de los servidores públicos encuestados de las diversas áreas, en gran número colaboradores de la UGEL Ventanilla y en menor grado, colaboradores de la DRE Callao, considera que casi siempre existe una eficiente gestión administrativa de parte de la UGEL Ventanilla; seguido muy de cerca por un porcentaje importante de 30,7% que considera que a veces existe una regular gestión administrativa.

No obstante, la gran mayoría representada por el 56,6% (casi siempre y siempre) considera eficiente este aspecto que conlleva el planificar, organizar, dirigir y controlar, que, como parte de la gestión administrativa educativa, lleva a cabo la UGEL Ventanilla.

Por último y sin ser menos importante, un 12,7% (casi nunca y nunca) de los participantes considera deficiente la gestión de la entidad.

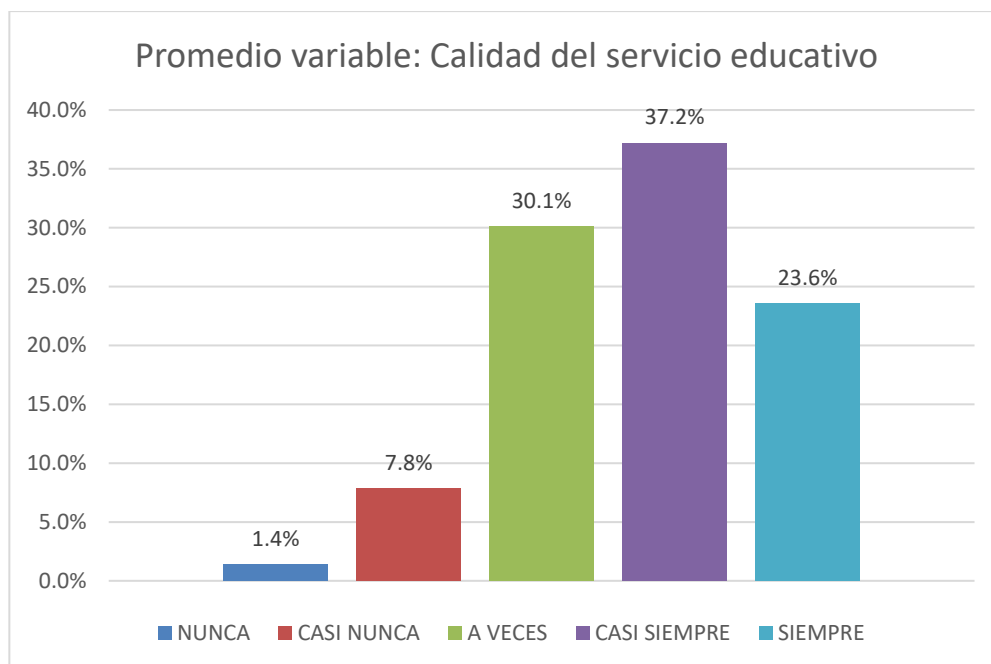
**Tabla 2***Promedio porcentual de los ítems del segundo constructo*

ÍTEM	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	%	%	%	%	%
¿La entidad cumple con impulsar que las IIEE estén encaminadas a alcanzar la excelencia en la calidad educativa?	0,0	9,2	26,7	42,5	21,7
¿El nivel de desempeño de los docentes contratados y nombrados por la entidad para las IIEE apunta a la calidad del servicio educativo?	0,0	3,3	43,3	40,8	12,5
¿Es eficiente y eficaz el proceso de verificación de títulos de los docentes a ser contratados o nombrados por la entidad para las IIEE?	4,2	11,7	38,3	31,7	14,2
¿Es relevante el proceso de verificación de títulos de los docentes a ser contratados o nombrados por la entidad para las IIEE?	0,8	5,0	20,8	31,7	41,7
¿Es pertinente el proceso de verificación de títulos de los docentes a ser contratados o nombrados por la entidad para las IIEE?	1,7	2,5	18,3	36,7	40,8
¿Existe equidad en el proceso de verificación de títulos de los docentes a ser contratados o nombrados por la entidad para las IIEE?	2,5	8,3	28,3	40,0	20,8
¿La entidad conduce óptimamente los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	0,0	10,0	29,2	39,2	21,7
¿La entidad interactúa con la Dirección Regional de Educación del Callao en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	1,7	12,5	35,8	35,0	15,0
<b>Promedio de la variable:</b>					
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>1,4 %</b>	<b>7,8 %</b>	<b>30,1 %</b>	<b>37,2 %</b>	<b>23,6 %</b>

**Nota:** 1 = NUNCA; 2 = CASI NUNCA; 3 = A VECES; 4 = CASI SIEMPRE; 5 = SIEMPRE. Tomado del cuestionario desarrollado por los colaboradores de las entidades.

#### Figura 4

*Promedio porcentual de los ítems del segundo constructo*



**Nota:** Tomado del cuestionario desarrollado por los colaboradores de las entidades.

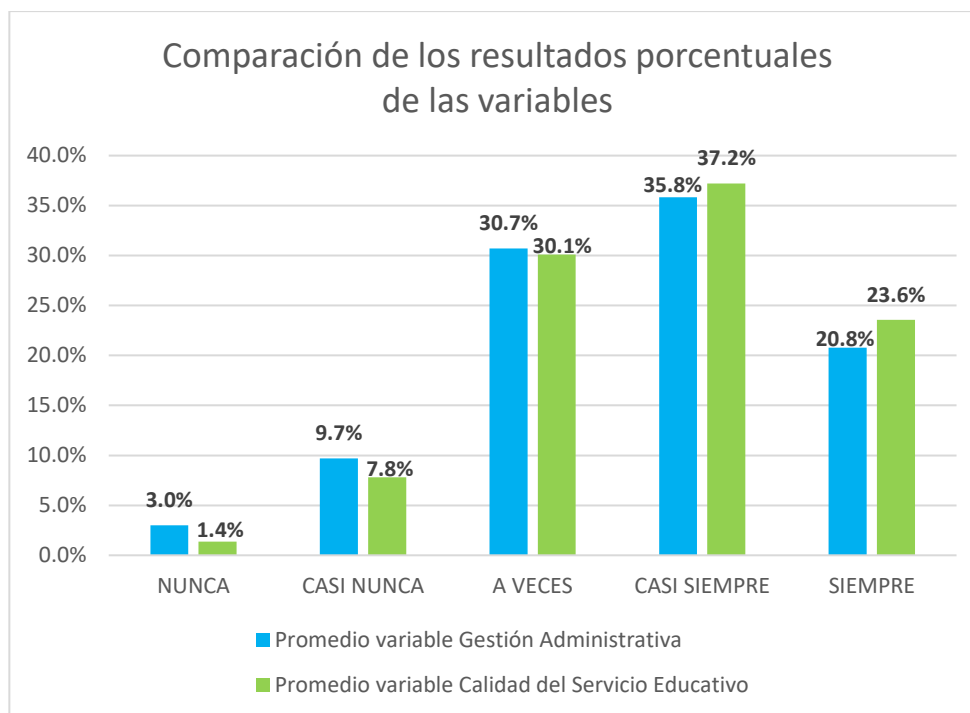
Interpretando lo anterior, se observa que la Tabla 2 y la Figura 4 reflejan que, de la muestra de ciento veinte (120) participantes, la mayoría de los encuestados, representados por el 37,2%, en gran número colaboradores de la UGEL Ventanilla y en menor grado, colaboradores de la DRE Callao, considera que la entidad casi siempre logra alcanzar la calidad del servicio educativo, resultando una gestión educativa local eficiente; seguido de muy de cerca por un porcentaje notable de 30,1% que considera que solo a veces la UGEL Ventanilla logra alcanzar la ansiada calidad del servicio educativo, constituyendo una regular gestión educativa local.

Sin embargo, la gran mayoría, que representa el 60,8% (casi siempre y siempre) considera eficiente la labor desempeñada por la UGEL Ventanilla en pro de lograr la calidad en el servicio educativo de su jurisdicción que abarca los distritos chalacos de Ventanilla y Mi Perú.

Por último y sin ser menor importante, un 9,2% (casi nunca y nunca) de los participantes considera deficiente la calidad del servicio educativo.

**Figura 5**

*Contraste del promedio porcentual de ítems de los dos constructos*



**Nota:** Tomado del cuestionario desarrollado por los colaboradores de las entidades.

Ahora bien, la Figura 5 representa el contraste de los resultados porcentuales de las variables categóricas de estudio, observándose que en ambas, el porcentaje con mayor representatividad se centra en el nivel casi siempre y en menor incidencia se advierte, en los dos casos, en el nivel nunca; ergo, las estadística señalan, luego de emplear este método de medición llamado escala de Likert, que estas variables de investigación, denominadas constructos, tienen un comportamiento similar, casi equitativo, con una diferencia porcentual promedio de 1,66% en cada nivel de la escala.

## Análisis inferencial

### Resultado de la hipótesis general

**Ho:** No existe influencia significativa de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una institución pública del Callao, 2024.

**Hi:** Existe influencia significativa de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una institución pública del Callao, 2024.

### Tabla 3

*Resultado de la hipótesis general*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	1171,358 <sup>a</sup>	874	,000
Razón de verosimilitud	463,404	874	1,000
Asociación lineal por lineal	92,151	1	,000
N de casos válidos	120		

a. 936 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

**Nota:** Tomado del cuestionario desarrollado por los colaboradores de las entidades.

La Tabla 3 muestra el p-valor ( $p = 0,000$ ), siendo el nivel de significancia de 0,05, y se observa ( $p < 0,05$ ) entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio educativo; ergo, se procede a rechazar la hipótesis nula, y a afirmar y aceptar la hipótesis alterna que sostiene que existe una influencia significativa de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una institución pública del Callao, 2024.

## Resultado de la hipótesis específica 1

**Ho1:** No existe influencia significativa de la gestión administrativa en el sistema educativo en una institución pública del Callao, 2024.

**Hi1:** Existe influencia significativa de la gestión administrativa en el sistema educativo en una institución pública del Callao, 2024.

**Tabla 4**

*Resultado de la hipótesis específica 1*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	611,686 <sup>a</sup>	380	,000
Razón de verosimilitud	320,960	380	,987
Asociación lineal por lineal	82,523	1	,000
N de casos válidos	120		

a. 429 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

**Nota:** Tomado del cuestionario desarrollado por los colaboradores de las entidades.

La Tabla 4 muestra el p-valor ( $p = 0,000$ ), siendo el nivel de significancia de 0,05, y se observa ( $p < 0,05$ ) entre la variable gestión administrativa y la dimensión sistema educativo; ergo, se procede a rechazar la hipótesis nula, y a afirmar y aceptar la hipótesis alterna que sostiene que existe una influencia significativa de la gestión administrativa en el sistema educativo en una institución pública del Callao, 2024.

## Resultado de la hipótesis específica 2

**Ho2:** No existe influencia significativa de la gestión administrativa en la verificación de títulos profesionales en una institución pública del Callao, 2024.

**Hi2:** Existe influencia significativa de la gestión administrativa en la verificación de títulos profesionales en una institución pública del Callao, 2024.

**Tabla 5**

*Resultado de la hipótesis específica 2*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	502,182 <sup>a</sup>	342	,000
Razón de verosimilitud	289,604	342	,982
Asociación lineal por lineal	58,426	1	,000
N de casos válidos	120		

a. 390 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

**Nota:** Tomado del cuestionario desarrollado por los colaboradores de las entidades.

La Tabla 5 muestra el p-valor ( $p = 0,000$ ), siendo el nivel de significancia de 0,05, y se observa ( $p < 0,05$ ) entre la variable gestión administrativa y la dimensión verificación de títulos profesionales; ergo, se procede a rechazar la hipótesis nula, y a afirmar y aceptar la hipótesis alterna que sostiene que existe una influencia significativa de la gestión administrativa en la verificación de títulos profesionales en una institución pública del Callao, 2024.



### Resultado de la hipótesis específica 3

**Ho3:** No existe influencia significativa de la gestión administrativa en la gestión educativa local en una institución pública del Callao, 2024

**Hi3:** Existe influencia significativa de la gestión administrativa en la gestión educativa local en una institución pública del Callao, 2024

**Tabla 6**

*Resultado de la hipótesis específica 3*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	538,609 <sup>a</sup>	266	,000
Razón de verosimilitud	314,946	266	,021
Asociación lineal por lineal	86,696	1	,000
N de casos válidos	120		

a. 312 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.z

**Nota:** Tomado del cuestionario desarrollado por los colaboradores de las entidades.

La Tabla 6 muestra el p-valor ( $p = 0,000$ ), siendo el nivel de significancia de 0,05, y se observa ( $p < 0,05$ ) entre la variable gestión administrativa y la dimensión gestión educativa local; ergo, se procede a rechazar la hipótesis nula, y a afirmar y aceptar la hipótesis alterna que sostiene que existe una influencia significativa de la gestión administrativa y la gestión educativa local en una institución pública del Callao, 2024.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El Cuarto Objetivo de Desarrollo Sostenible versa sobre la Educación de Calidad, asunto que no debe circunscribirse al dictado de clases que realizan los profesores en su ámbito de acción, las aulas, sino que abarca mucho más; se trata del sistema educativo *per se*, siendo los docentes, profesores, educadores o maestros los agentes relevantes en el escenario de la gestión educativa, cuya participación debe encaminarse a alcanzarse los objetivos trazados en este sector que brinda, a través del proceso enseñanza-aprendizaje impartido por ellos, un servicio esencial por excelencia a la comunidad, constituyéndose en un derecho fundamental reconocido por nuestra Carta Magna y tratados internacionales.

En esta línea, el objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una institución pública del Callao, 2024.

En función a ello, recopilada y revisada la información relacionada con los constructos de estudio, en virtud de los instrumentos aplicados a la muestra bajo análisis compuesta por un grupo de colaboradores de dos (2) instituciones públicas, máximas autoridades en la cartera Educación en el Callao: UGEL Ventanilla y DRE Callao, fue procesada a través de un análisis descriptivo e inferencial, llegando a un tratamiento estadístico correlacional causal con el empleo del estadígrafo denominado test de Chi cuadrado de Pearson, obteniéndose hallazgos que a continuación se contrastarán con los resultados de los trabajos previos sobre las mismas variables en contextos diferentes, revisados para el desarrollo de esta investigación; no habiendo sido posible la contrastación en algunos casos por no contarse con antecedentes.

Cabe reiterar que la UGEL Ventanilla estuvo en el “ojo de la tormenta” el año pasado, a raíz de un reportaje periodístico sobre contratación de docentes y auxiliares de Educación con títulos carentes de veracidad; tema que coloca en la palestra nuevamente la falencia que existe en los procesos de evaluación de ingreso de docentes para las IIEE a nivel nacional, procesos en los cuales el Minedu dicta las normas técnicas respectivas, tanto para contrataciones como para nombramientos, contemplando como una de las actividades generales la verificación de títulos académicos.

Al parecer, respecto de esta actividad, existen deficiencias en su ejecución,

en razón a que, se halla un bajo nivel en cuanto a su eficiencia y eficacia, de acuerdo a lo consignado en la Tabla 2, donde el porcentaje de deficiencia es del 54,2% en la pregunta específica; advirtiéndose también deficiencia de 58,3% (Tabla 1), debido a que, ante la pregunta sobre el tema, se advierte que la entidad no lleva a cabo la retroalimentación luego de evaluados los resultados arribados al culminar los procesos de ingreso de personal docente, consecuencia de no evaluar los resultados luego de culminados los procesos de admisión, tal como lo revela el 49,20% de los colaboradores encuestados, como se aprecia en la pregunta anterior (Tabla 1).

En ese sentido, la investigación se orienta fundamentalmente en el análisis del desempeño de la gestión administrativa aplicada al ámbito educativo a cargo de la UGEL Ventanilla, transitando por las bases teóricas, normativa específica y trabajos previos, con la intención de tratar de entender y explicar la realidad problemática planteada; toda vez que, se trataría de fraude académico y prácticas corruptas en el procedimiento de acreditación de formación profesional, a decir de los informes de la Contraloría General de la República, que no son materia de análisis del presente estudio.

En esta línea de ideas, con relación al objetivo general, donde se ha analizado la influencia que ejerce la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una institución pública del Callao, 2024, los resultados de las contrastaciones inferenciales obtenidos luego de aplicado el estadístico de prueba Chi cuadrado de Pearson, mostraron un nivel de significancia de 0,000, lo que permitió aplicar el criterio de decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, es decir, la formulada en el presente trabajo.

Esta significancia estableció un alto nivel de confianza, lo que implicó una evidente e importante influencia de la variable uno sobre la dos. Este grado de detalle en el análisis fijó una sólida base para afirmar que las etapas del proceso de la gestión administrativa tienen un impacto medible, siendo claro que no son el único aspecto relevante en consideración.

Así también, en los hallazgos de la contrastación descriptiva se observó que la gestión administrativa alcanzó el nivel de eficiencia con 35,8%, al igual que la calidad del servicio educativo, que logró tal nivel con un porcentaje de 37,2%; aunque seguidos muy de cerca por los porcentajes concernientes a un nivel regular en ambas variables: 30,7% en la variable independiente y 30,1 % en la dependiente.

Estas estadísticas sugieren que es eficiente pero no tanto la dirección administrativa como la calidad educativa en la entidad, toda vez que, un notable porcentaje de los encuestados consideró un punto medio, “zona gris” dirían los entendidos, entre la eficiencia y la deficiencia en ambos casos, denominado en nuestra escala de Likert: a veces.

Esta “zona gris” representa el espacio donde la información o conocimiento no es precisa, por ende, no es concluyente, requiriéndose de mayor exploración sobre el particular para avanzar en el entendimiento integral del tema es cuestión y producir nuevo conocimiento académico.

Ahora bien, el análisis estadístico llevado a cabo en relación a las variables cualitativas con las dimensiones de la segunda de ellas, donde la variable gestión administrativa se vinculó con cada una de las dimensiones de la otra variable, como son: sistema educativo, verificación de títulos profesionales y gestión educativa local, demuestra la existencia de una relación positiva y significativa entre ambos constructos; ergo, mientras mayor sea la influencia de la gestión administrativa, se optimizará la calidad del servicio educativo.

A continuación, al comparar estos hallazgos con las investigaciones previas nacionales y extranjeras, llamadas “estados de la cuestión”, se advierten coincidencias, como en el caso del estudio realizado por Paredes (2020) de Ecuador, quien buscó determinar el impacto de la primera variable sobre la segunda en la Universidad Técnica de Ambato. El coeficiente de correlación obtenido fue positivo y significativo (0,907;  $p$ -valor $<0,05$ ), lo que le permitió aceptar la hipótesis formulada, respecto a que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de los servicios prestados; en consecuencia, en la medida en que se refuercen las fases administrativas (planificación, organización, dirección y control), esta repercutirá positivamente en la excelencia de la calidad de los servicios.

De la misma forma, los resultados obtenidos también coinciden con el trabajo de Peralta (et ál.,2023), Costa Rica, quienes buscaron conocer cómo se lleva a cabo la gestión administrativa en las UGEL a través de la revisión literaria; lo que les permitió concluir, entre otros, la importancia del vínculo intrínseco entre la gestión administrativa y la gestión educativa, y que mantener una buena gestión administrativa dentro de la gestión educativa necesita del compromiso de todos los que integran la institución, pues cumplen cada uno cumple un rol importante.

Es así que, respecto de la primera hipótesis específica, los resultados reflejaron que la gestión administrativa influye significativamente en el sistema educativo en una institución pública del Callao, 2024, de conformidad con el valor de significancia p-valor ( $p = 0,000$ ), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la alternativa. Estos hallazgos coinciden con la investigación de la connacional Ccoto (2023), quien realizó una investigación documental, coligiendo que la calidad educativa es uno de los retos de todo sistema educativo, que necesita el compromiso y la participación activa de los actores educativos en pleno.

Además, como bien señala el título de la obra del autor, el desempeño docente repercute en la calidad de la educación, pues, un maestro bien capacitado goza de herramientas para impartir conocimientos y lograr los rendimientos esperados, toda vez que, el desempeño docente se vincula con la idoneidad del profesional y la calidad de los aprendizajes; razonamiento que comparte la presente investigación.

Cabe mencionar que, sobre la dimensión sistema educativo, la Ley General de Educación prescribe que el sistema educativo peruano es descentralizado, contando, por ello, con instancias de gestión y ejecución descentralizadas, como son, las UGEL, encargadas a nivel nacional de la implementación de todo lo referente a la Educación en determinada jurisdicción.

Asimismo, es menester precisar que, sobre esta dimensión no se han ubicado trabajos de investigación con mayor desarrollo y detalle, luego de las consultas realizadas en las bases de datos de Scopus, Scielo, Dialnet y Google Académico; tema de relevancia que debe tomarse en cuenta para generar conocimiento dentro de la comunidad científica.

Sobre la segunda hipótesis específica, los resultados reflejaron que la gestión administrativa influye significativamente en la verificación de títulos profesionales en una institución pública del Callao, 2024, de acuerdo con el valor de significancia p-valor ( $p = 0,000$ ), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la alternativa. Estos resultados generan nuevo conocimiento científico, por cuanto no se ha encontrado estudios sobre la dimensión en cuestión, para la que se emplearon como indicadores: eficiencia, eficacia, relevancia, pertinencia y equidad, dimensiones esenciales del concepto calidad de la Educación (Valdés, 2008).

En relación con la tercera hipótesis específica, los hallazgos reflejaron que

la gestión administrativa influye significativamente en la gestión educativa local en una institución pública del Callao, 2024, de acuerdo con el valor de significancia p-valor ( $p = 0,000$ ), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la alternativa. Los resultados obtenidos coinciden con el trabajo de Peralta (et ál.,2023), Costa Rica, quienes luego de conocer el manejo de la gestión administrativa en las unidades de gestión educativa local, recomiendan evaluar constantemente a los docentes bajo su jurisdicción a través de evaluaciones periódicas, como parte de las buenas prácticas de calidad.

Además, los hallazgos del presente trabajo se amparan en los fundamentos teóricos de Weber (2014), en su teoría de la estructura organizacional llamada burocracia en la administración, que sostiene que una organización burocrática es una estructura administrativa diseñada para alcanzar eficiencia y efectividad mediante normas y procedimientos estandarizados; con lo cual, interpretando y aplicando al caso concreto, se tiene que tanto la eficiencia como la eficacia se lograrán en una institución, cuando el diseño de sus procedimientos se oriente a ello; ergo, de no ser así, deberían replantearse.

Asimismo, los resultados se apoyan en la teoría de calidad de Ishikawa, padre de Total Quality Management (TQM), definida como un sistema eficaz que amalgama esfuerzos en el avance y perfeccionamiento de la calidad realizado por cada nivel, división, área o sección de una institución, que permita producir bienes y servicios que satisfagan a la clientela; entendiéndose que en el tema en cuestión, para alcanzar la calidad educativa, es menester el compromiso de cada área involucrada en la “producción” del servicio, con lo cual, el sistema funcionaría de manera eficaz.

Finalmente, y como ya se mencionó precedentemente, no se cuenta con investigaciones previas a nivel nacional ni internacional que se hayan ocupado de abordar la dinámica de los procesos de admisión de personal docente y de cada una de sus etapas, para los planteles educativos de Educación Básica, dirigido por las UGEL, es especial la actividad de verificación de títulos académicos; lo que considero un tema de relevancia que debe ser objeto de futuros estudios para la comunidad académica.

## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se demostró la hipótesis general al determinarse la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una institución pública del Callao, 2024, encontrándose una sólida vinculación intrínseca significativa y positiva, que permite colegir que los colaboradores de la institución bajo estudio consideran eficiente la gestión administrativa en consonancia con la calidad del servicio educativo brindado.

**SEGUNDA:** En el caso de la primera hipótesis específica, se evidenció que existe una influencia intrínseca significativa y positiva de la gestión administrativa en el sistema educativo en una institución pública del Callao, 2024, toda vez que los colaboradores de la institución bajo estudio dejaron de manifiesto una eficiente gestión administrativa vinculada con el sistema educativo que impulsa y promueve en su jurisdicción.

**TERCERA:** En el caso de la segunda hipótesis específica, se demostró la existencia de una influencia intrínseca significativa y positiva de la gestión administrativa en la verificación de títulos profesionales en una institución pública del Callao, 2024, toda vez que los colaboradores de la institución bajo estudio señalaron una eficiente gestión administrativa vinculada con la señalada actividad (dimensión) al considerar esta última como eficiente, eficaz, relevante, pertinente, aunque no muy equitativa, según los resultados de las encuestas aplicadas.

**CUARTA:** En el caso de la tercera hipótesis específica, se evidenció que existe una influencia intrínseca significativa y positiva de la gestión administrativa en la gestión educativa local en una institución pública del Callao, 2024, toda vez que los colaboradores de la institución bajo estudio evidenciaron una eficiente gestión administrativa vinculada con la gestión educativa local que desarrolla la entidad en los procesos de ingreso de personal docente.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**PRIMERA:** A la Dirección de la UGEL Ventanilla se recomienda fortalecer las etapas administrativas de planificación, organización, dirección y control en los procesos de ingreso de personal docente contratado o nombrado, a cargo de la oficina de Personal, con especial énfasis en la última etapa: control, donde las actividades a desarrollarse son la supervisión, la evaluación de resultados, la retroalimentación y la aplicación de medidas correctivas; todo ello, para garantizar la idoneidad de los profesionales y así optimizar la calidad de este servicio esencial.

**SEGUNDA:** A la Dirección de la UGEL Ventanilla se recomienda solicitar a la Dirección Regional de Educación del Callao o al área pertinente del Ministerio de Educación la capacitación previa al personal de la UGEL Ventanilla que tendrá la responsabilidad del desarrollo de los procesos de ingreso de personal docente bajo cualquier modalidad, a fin de garantizar su eficiencia, eficacia, relevancia, pertinencia y equidad; toda vez que los especialistas pedagógicos estarán preparados y aptos para resolver cualquier eventualidad.

**TERCERA:** A la Dirección de la UGEL Ventanilla se recomienda implementar el monitoreo y supervisión de los procesos de ingreso de personal docente, contratados y nombrados, en lo concerniente a la actividad de verificación de títulos profesionales con los que acreditan los postulantes su formación académica; a efectos de garantizar la idoneidad profesional de los profesores y la calidad educativa, e identificar posibles títulos carentes de veracidad en su debida oportunidad.

**CUARTA:** A la Dirección de la UGEL Ventanilla se recomienda mantener y reforzar la interacción constante que debe tener con la Dirección Regional de Educación del Callao durante la ejecución de los procesos de contratación y nombramiento de personal docente, tal como lo señala la normativa aplicable, con el propósito de asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados en beneficio de los educandos, usuarios directos de la Educación impartida, lo que impactará en la excelencia del servicio educativo.



## REFERENCIAS

- Abad Núñez, B. G. (2021). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura, 2021*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81510>
- Aldana de Vega, L., Álvarez Builes, M. P., Bernal Torres, C. A., Díaz Becerra, M. I., Galindo Uribe, O. D, Gonzáles Soler, C. E. y Villegas Cortés, A. (2011). *Administración por Calidad*. Colombia. Editorial Alfaomega. Universidad de La Sabana. Primera edición. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/26766/ADM%20POR%20LA%20CALIDAD%20ARCHIVOS.pdf;jsessionid=A274809F8DD79946AB3172CBD3A2B6E6?sequence=1>
- Altinay, F., Altinay, Z., Dagli, G. y Cifci, M. (2018). Evaluation of administrative and supervisory performance of the directors of Special Education Institutions according to the teachers. *Quality & Quantity: International Journal of Methodology, Springer, vol. 52(2)*, 1275-1286. <https://doi.org/10.1007/s11135-018-0699-4>
- Álvarez Vega, A. (2019). *¿Cómo redactor una tesis?* GACH Integral Group. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/tesis-postgrado/ddt-s1-lo-t1-como-redactar-una-tesis/92211422>
- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P. y Escalante-Flores, J. L. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9 (SPE1), e899. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Balcazar-Daza, A. M. (2020). Gestión administrativa en entidades sociales del estado E.S.E hospitales de Cundinamarca. *Lúmina*, (21), 0123-4072. <https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>

Bates, R., Clark, J., Codd J., Watkins P., England G., Rattray-Wood L. y Parrot J., y John Smyth, W. (1989). *Práctica crítica de la administración educativa (título original: Introduction to educational administration)*. Universitat de Valencia. <https://acortar.link/A7ac2y>

Barrantes Santamaria, M. (2022). La planeación estratégica y la gestión administrativa en Educación. *Revista El Labrador*, 6(1). <https://revistaellabrador.net/index.php/RevistaElLabrador/article/view/58>

Borda Pérez, M. (2013). *El proceso de Investigación: visión general de su desarrollo*. Editorial Universidad del Norte, primera edición. [https://books.google.com.pe/books?id=jjBKBAQAQBAJ&newbks=1&newbks\\_redir=0&printsec=frontcover&dq=METODOLOGIA+DE+LA+INVESTIGACION+C3%93N+CIENTIFICA,+BORDA&hl=es&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=true\\*](https://books.google.com.pe/books?id=jjBKBAQAQBAJ&newbks=1&newbks_redir=0&printsec=frontcover&dq=METODOLOGIA+DE+LA+INVESTIGACION+C3%93N+CIENTIFICA,+BORDA&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=true*)

Bodero Delgado, H. (2014). El impacto de la calidad educativa. *Apuntes de ciencia & Sociedad*, 4(1), 112-117. <https://acortar.link/hm621A>

Ccoto Tacusi, T. F. (2023). Desempeño docente en la calidad educativa. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(29), 1361-1373. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i29.597>

Chávez Dávila, F. M., Ugaz Roque, N. y Melgar Begazo, A. E. (2022). Desempeño docente en la gestión escolar en instituciones educativas de educación básica regular. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 5030-5048. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3796](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3796)

Congreso de la República del Perú. (2003, 29 de julio) *Ley n.º 28044. Ley General de Educación*. Diario oficial El Peruano. [https://www.minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](https://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf)

Congreso de la República del Perú (2012, 25 de noviembre) *Ley n.º 29944, Ley de Reforma Magisterial*. Diario oficial El Peruano.

<https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=50001>

Congreso de la República del Perú. (2014, 9 de julio) *Ley n.º 30220, Ley Universitaria*.  
Diario oficial El Peruano.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2817433/Ley%20Universitaria%20.pdf?v=1644428491>

Diario Libre. (2023, 7 de julio). *Minder desvincula presidente de la ADP en Higüey y otros tres maestros por ejercer con títulos falsos*. <https://acortar.link/RK481w>

Dirección Regional de Educación del Callao. (2023).  
<https://www.gob.pe/institucion/regioncallao-dre/institucional>

Dirección Regional de Educación de Callao y los miembros del Gobierno Regional del Callao. (2022). *Proyecto Educativo Regional Callao al 2036*.  
<https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/8783/Proyecto%20Educativo%20Regional%20del%20Callao%20al%202036.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

El Peruano, diario oficial del Bicentenario. (2023, 3 de julio). *Sunedu: cómo verificar online si estás inscrito en el Registro Nacional de Grados y Títulos*.  
<https://www.elperuano.pe/noticia/216939-sunedu-como-verificar-online-si-estas-inscrito-en-el-registro-nacional-de-grados-y-titulos>

Fayol, H. (1980). *Administración industrial y general*. El Ateneo.

Flores-Flores, H. (2021). La gestión educativa, disciplina con características propias. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 9(1), 00008.  
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i1.2832>

Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*.  
Editorial Brujas. Primera edición.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Introducci%C3%B3n\\_a\\_la\\_metodolog](https://www.google.com.pe/books/edition/Introducci%C3%B3n_a_la_metodolog)

%C3%ADa\_de\_la\_in/9UDXPe4U7aMC?hl=es&gbpv=1&dq=METODOLOGIA+  
DE+LA+INVESTIGACI%C3%93N+CIENTIFICA,+BORDA&printsec=frontcover

González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M. y Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Recuperado en 27 de mayo de 2024 de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es)

Iglesias, M. E. (2016). *Metodología de la investigación científica: diseño y elaboración de protocolos y proyectos*. Noveduc Libros. Primera edición digital. <https://acortar.link/GmJDUU>

López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es)

Mayo, G. E. (2003). *The human problems of an industrial civilization*. Routledge: Taylor & Francis Group. (Original publicado en 1933). [https://books.google.com.pa/books?id=OQcBYqgKh5cC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_book\\_other\\_versions\\_r&cad=4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pa/books?id=OQcBYqgKh5cC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_book_other_versions_r&cad=4#v=onepage&q&f=false)

Mendoza Briones, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964>

Mendoza-Fernandez, V. M. y Moreira-Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*, 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>

Mendoza, V. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106120>

Ministerio de Educación. (2024). <https://www.gob.pe/institucion/minedu/institucional>

Ministerio de Educación y los miembros de la División de Políticas y Sistemas de Educación Permanente del Sector de Educación de la Unesco y el Consejo Nacional de Educación de Perú. (2017). *Revisión de las políticas públicas del sector de educación en Perú*. <https://acortar.link/ln9shS>

Morduchowicz, A. y los miembros de la División de Educación - Sector Social del Banco Interamericano de Desarrollo - BID. (2023). *Hablemos de política educativa en América Latina y el Caribe #11: ¿Invertir en un sector de bajo desempeño? Sí, claro; ¿por qué no?* <https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/viewer/Hablemos-de-politica-educativa-en-America-Latina-y-el-Caribe-11-Invertir-en-un-sector-de-bajo-desempeno-Si-claro-por-que-no.pdf>

Münch Galindo, L. (2014). *Administración: gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación. Segunda edición. [https://www.academia.edu/38213817/Libro\\_Administracion\\_Gestion\\_organizacional\\_enfoques\\_y\\_proceso\\_administrativo\\_](https://www.academia.edu/38213817/Libro_Administracion_Gestion_organizacional_enfoques_y_proceso_administrativo_)

Ospina Montoya, N. (2010). *Administración - Fundamentos: cómo iniciarse en el estudio de la Administración*. Ediciones de la U. Primera edición. [https://play.google.com/books/reader?id=3gcYEAAAQBAJ&pg=GBS.PA2&hl=es\\_419](https://play.google.com/books/reader?id=3gcYEAAAQBAJ&pg=GBS.PA2&hl=es_419)

Pallarès Piquer, M., Chiva Bartoll, O., Planella, J. y López Martín, R. (2019). Repensando la educación. Trayectoria y futuro de los sistemas educativos modernos. *Perfiles educativos*, 41(163), 143-157.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-26982019000100143&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982019000100143&lng=es&tlng=es)

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 UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>

Peralta-Tapia, M. E., Horna-Torres, E., Horna-Torres, E. y Heredia-Llatas, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 634-645. <http://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>

Real Academia Española. (2024). *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/verificar>

Ramírez Cardona, C. (2009). *Fundamentos de Administración*. Ecoe Ediciones. Tercera edición. [https://www.academia.edu/34524753/Fundamentos\\_de\\_Administraci%C3%B3n\\_Carlos\\_Ram%C3%ADrez\\_Cardona\\_3ra\\_Ed](https://www.academia.edu/34524753/Fundamentos_de_Administraci%C3%B3n_Carlos_Ram%C3%ADrez_Cardona_3ra_Ed)

Riffo San Martín, R. S. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Cientific*, 4(Ed. Esp.), 153-172. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>

Romero Lozano, S., Ferrer Martín, S. y los miembros del Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social (ILPES) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco). (1969). El planeamiento de la educación. *Cuadernos del Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social*, 7(2). Editorial Universitaria S.A. Primera edición. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/44e684cd-1f04-49d7-a515-4269f9691748/content>

Seibold, J. R. (2000). La calidad integral en educación: Reflexiones sobre un nuevo concepto de calidad educativa que integre valores y equidad educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, (23), 215-231. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/24935/rie23a07.pdf?sequence=1>

Soto Abanto, S. E. (2018). *Variables, dimensiones e indicadores en una tesis*. <https://tesisciencia.com/2018/08/20/tesis-variables-dimensiones-indicadores>

Taylor, F. W. (2013). *The principles of scientific management*. 42 Links Ediciones Digitales. [https://books.google.com.pe/books?id=eVFYBsm80ZYC&printsec=frontcover&q=inauthor:%22Frederick+Winslow+Taylor%22&hl=es-419&newbks=1&newbks\\_redir=0&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=eVFYBsm80ZYC&printsec=frontcover&q=inauthor:%22Frederick+Winslow+Taylor%22&hl=es-419&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

United Nations. (2023). *17 Goals to Transform Our World*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>

Unesco – United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (2024). *La educación transforma vidas*. <https://www.unesco.org/es/education>

Unesdoc Biblioteca Digital. (2016). *The World needs almost 69 million new teachers to reach the 2030 Education goals*. [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246124\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246124_spa)

Valdés, H. y los miembros de la Unesco. (2008). Hacia una evaluación del desarrollo y formación corporal, racional y emocional del ser humano: el caso cubano. *Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa en América Latina y el Caribe*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000177648>

Vélez Jiménez, D., Aragón Sanabria, R. y Rodríguez González, M. (2022). Study for the quality and prospective of the Organizational Strategic planning in Higher

Education. *Sophia, colección de Filosofía de la Educación*, (32), 151-169.  
<https://doi.org/10.17163/soph.n32.2022.04>

Villanueva Couoh, F. J. (2022). *Metodología de la investigación*. Klik Soluciones Educativas. <https://acortar.link/Mqlqyk>

Weber, M. (2014). *Wirtschaft und gesellschaft*. Fondo de Cultura Económica. Tercera edición. <https://acortar.link/Swk444>



## ANEXOS

### Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una institución pública del Callao, 2024					
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gestión administrativa</b> <b>(variable independiente)</b>	Proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control. • Planificación: consiste en definir metas, trazar objetivos, establecer recursos y actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado. • Organización: consiste en armar una estructura para distribuir recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados. • Dirección: incluye la ejecución de estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación. • Control:	La variable se medirá a partir de la aplicación de una encuesta para determinar si esta variable influye significativamente en la variable calidad del servicio educativo, para lo cual, se empleará la Escala de Likert en la muestra seleccionada, que tomará las dimensiones como factores medibles.	Planificación	Objetivos	Ordinal tipo Likert
				Estrategias	
				Actividades	
			Organización	Calidad de la información disponible del Minedu	
				Calidad de la información disponible de la DREC	
				Capacitación al personal que llevará a cabo el proceso	
			Dirección	Liderazgo	
				Motivación	
				Comunicación	
			Control	Supervisión	

	consiste en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar resultados para un mejor proceso de toma de decisiones (González et ál., 2020).			Evaluación de resultados	Instrumento: Cuestionario
				Retroalimentación	
				Medidas correctivas	
<b>Calidad del servicio educativo</b>  <b>(variable dependiente)</b>	La calidad educativa es una filosofía que, involucrando a toda la comunidad educativa, implica y compromete a todos en un proyecto común en el que se deposita toda expectativa de mejora y progreso. No debería ser asimilada a la eficiencia puesto que la calidad va más allá del rendimiento más o menos alto (Bodero, 2014).	La variable se medirá con la aplicación de una encuesta basada en la Escala de Likert sobre la muestra seleccionada, para determinar si la variable gestión administrativa ejerce influencia significativa en la variable calidad del servicio educativo. Se tomarán las dimensiones como factores medibles.	Sistema educativo	Nivel de cumplimiento del objetivo nacional de la gestión educativa	
				Nivel de desempeño docente	
			Verificación de títulos profesionales	Nivel de eficiencia y eficacia	
				Nivel de relevancia	
				Nivel de pertinencia	
				Nivel de equidad	
			Gestión educativa local	Conducción	
				Procesos de interacción con la DREC	

## Anexo 2: Matriz de consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>
-------------------------------

**TÍTULO: Influencia de la gestión administrativa en la calidad educativa en una institución pública del Callao, 2024**

**AUTORA: Mirtha Alvarado Guerra**

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
			Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una institución pública del Callao, 2024?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> - ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa en el sistema educativo en una institución pública del Callao, 2024? - ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa en</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una institución pública del Callao, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> - Determinar la influencia de la gestión administrativa en el sistema educativo en una institución pública del Callao, 2024. - Determinar la influencia de la gestión administrativa en la verificación de</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe influencia significativa de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una institución pública del Callao, 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicos:</b> - Existe influencia significativa de la gestión administrativa en el sistema educativo en una institución pública del Callao, 2024. - Existe influencia significativa de la gestión administrativa en</p>	Planificación	- Objetivos - Estrategias - Actividades	1-3	Ordinal	Eficiente  Regular  Deficiente
			Organización	- Calidad de la información disponible del Minedu - Calidad de la información disponible de la DREC - Capacitación al personal que llevará a cabo los procesos	4-6		
			Dirección	- Liderazgo - Motivación - Comunicación	7-9	1 Nunca	
			Control	- Supervisión - Evaluación de resultados - Retroalimentación - Medidas correctivas	10-13		

<p>la verificación de títulos profesionales en una institución pública del Callao, 2024?</p> <p>- ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa en la gestión educativa local en una institución pública del Callao, 2024?</p>	<p>títulos profesionales en una institución pública del Callao, 2024.</p> <p>- Determinar la influencia de la gestión administrativa en la gestión educativa local en una institución pública del Callao, 2024.</p>	<p>la verificación de títulos profesionales en una institución pública del Callao, 2024.</p> <p>- Existe influencia significativa de la gestión administrativa en la gestión educativa local en una institución pública del Callao, 2024.</p>	Variable 2: Calidad del servicio educativo				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Sistema educativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de cumplimiento del objetivo nacional de la gestión educativa</li> <li>- Nivel de desempeño docente</li> </ul>	1-2	Ordinal	Eficiente  Regular  Deficiente
			Verificación de títulos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de eficacia y eficiencia</li> <li>- Nivel de relevancia</li> <li>- Nivel de pertinencia</li> <li>- Nivel de equidad</li> </ul>	3-6	4 Casi siempre  3 A veces  2 Casi nunca	
Gestión educativa local	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conducción</li> <li>- Procesos de interacción con la DREC</li> </ul>	7-8	1 Nunca				

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

#### CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado colaborador(a): El presente cuestionario tiene como propósito medir su nivel de conocimiento dentro de la entidad con relación a la gestión administrativa, que es de interés para una tesis de maestría que se ejecuta en la Universidad Cesar Vallejo. Frente a ello, estimaré su consentimiento y responder de manera reflexiva, objetiva y sincera. Lea detenidamente cada ítem y responda marcando una de las afirmaciones.

Marque con una **X** su respuesta.

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>

N.º	ÍTEMS	ESCALAS				
		5	4	3	2	1
	<b>Dimensión: PLANIFICACIÓN</b>					
1	¿Son eficaces los objetivos establecidos por la entidad en los procesos de ingreso de personal docente para la IIEE?					
2	¿En los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE, la entidad diseña estrategias para alcanzar los objetivos establecidos?					
3	¿Las actividades desarrolladas por la entidad en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE permiten alcanzar los resultados esperados?					
	<b>Dimensión: ORGANIZACIÓN</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
4	¿Es precisa, oportuna y relevante la información proporcionada por el Minedu sobre los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?					
5	¿Es precisa, oportuna y relevante la información proporcionada por la DRE Callao sobre los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?					
6	¿El Minedu o la DRE Callao capacitan al personal de la entidad que llevará a cabo los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?					
	<b>Dimensión: DIRECCIÓN</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

7	¿El liderazgo del(la) director(a) de la entidad contribuye al logro de las metas previstas en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?					
8	¿El director(a) de la entidad motiva al personal a realizar una óptima labor en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?					
9	¿El nivel de comunicación existente entre el(la) director(a) de la entidad con el personal garantiza el cumplimiento de los objetivos trazados en los procesos de ingreso de docentes para las IIEE?					
	<b>Dimensión: CONTROL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
10	¿La entidad supervisa los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?					
11	¿La entidad evalúa los resultados luego de culminados los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?					
12	¿La entidad lleva a cabo la retroalimentación luego de la evaluación de los resultados arribados al culminar los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?					
13	¿La entidad aplica medidas correctivas ante situaciones suscitadas en los procesos de ingreso de personal docente para la IIEE?					

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimado colaborador(a): El presente cuestionario tiene como propósito medir su nivel de conocimiento dentro de la entidad con relación a la calidad del servicio educativo, que es de interés para una tesis de maestría que se ejecuta en la Universidad Cesar Vallejo. Frente a ello, estimaré su consentimiento y responder de manera reflexiva, objetiva y sincera. Lea detenidamente cada ítem y responda marcando una de las afirmaciones.

Marque con una **X** su respuesta.

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>

N.º	ÍTEMS	ESCALAS				
	Dimensión: SISTEMA EDUCATIVO	5	4	3	2	1
1	¿La entidad cumple con impulsar que las IIEE estén encaminadas a alcanzar la excelencia en la calidad educativa?					
2	¿El nivel de desempeño de los docentes contratados y nombrados por la entidad para la IIEE apunta a la calidad del servicio educativo?					
	Dimensión: VERIFICACIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL	5	4	3	2	1
3	¿Es eficiente y eficaz el proceso de verificación de títulos de los docentes a ser contratados o nombrados por la entidad para las IIEE?					
4	¿Es relevante el proceso de verificación de títulos de los docentes a ser contratados o nombrados por la entidad para la IIEE?					
5	¿Es pertinente el proceso de verificación de títulos de los docentes a ser contratados o nombrados por la entidad para la IIEE?					
6	¿Existe equidad en el proceso de verificación de títulos de los docentes a ser contratados o nombrados por la entidad para las IIEE?					
	Dimensión: GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL	5	4	3	2	1
7	¿La entidad conduce óptimamente los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?					
8	¿La entidad interactúa con la Dirección Regional de Educación del Callao en los procesos de ingreso de personal docente para la IIEE?					

#### **Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos**

Antes de la validación por juicio de expertos, se ha procedido a la confiabilidad de los instrumentos, aplicándose los instrumentos a quince (15) encuestados, siendo los resultados los siguientes:

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>,879</b>	<b>21</b>

---

Respecto de la Variable 1: Gestión Administrativa, el cuestionario es confiable:

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>,842</b>	<b>13</b>

---

Respecto de la Variable 2: Calidad del Servicio Educativo, el cuestionario es confiable:

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>,763</b>	<b>8</b>

---



A continuación, los juicios de expertos:

a. Primer juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INTERNAL

### Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctora (x)
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social (x)
	Educativa (x)	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	INVESTIGACION	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de los instrumentos por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	MIRTHA ALVARADO GUERRA
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Dos entidades públicas del Callao
Significación:	Variable 1: Gestión administrativa (13 preguntas). Escala de Likert Variable 2: Calidad del servicio educativo (8 preguntas). Escala de Likert.

**4. Soporte teórico** (Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/VARIABLE	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Gestión administrativa</b>	<b>Planificación</b>	Función inicial que implica definir metas, establecer objetivos, asignar recursos y delinear las actividades a desarrollarse en un periodo de tiempo específico. (González et ál., 2020)
	<b>Organización</b>	Diseño de un armazón creado para asignar y gestionar recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, con el fin de desarrollar el trabajo y lograr los objetivos planificados estratégicamente. (González et ál., 2020)
	<b>Dirección</b>	Puesta en marcha de las estrategias definidas, conduciendo las acciones hacia los objetivos trazados mediante las herramientas clave: liderazgo, motivación y comunicación. (González et ál., 2020)
	<b>Control</b>	Verificación del alineamiento de las tareas programadas con las estrategias, a fin de aplicar los correctivos a los problemas suscitados y evaluar resultados para optimizar el proceso de toma de decisiones. (González et ál., 2020)
<b>Calidad del servicio educativo</b>	<b>Sistema educativo</b>	Pacto social consensuado a partir de convicciones y decisiones humanas, y dado que no es una estructura natural, está continuamente sujeto a reformas que se ven influenciadas por las transformaciones en sistemas educativos de otras partes. (Pallarés et ál., 2019)
	<b>Verificación de título</b>	La Sunedu es el ente responsable en el Perú del licenciamiento de las universidades y de la supervisión de la calidad del servicio educativo brindado en dichas casas de estudio e instituciones facultadas legalmente a otorgar grados y títulos equiparados a los universitarios (Ley n.º 30220); se puede verificar automáticamente si el grado o título en consulta está inscrito en el Registro Nacional de Grados y Títulos, lo que garantiza su validez y es fundamental para asegurar su reconocimiento oficial (El Peruano, 2023). Para la verificación de títulos emitidos por las instituciones de educación superior tecnológicas (IEST) y por las instituciones pedagógicas, se debe consultar la plataforma web del Minedu. (Minedu, 2024).

	<b>Gestión educativa local</b>	<p>Esta labor en el Perú está en manos de las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL). La Ley General de Educación establece que la UGEL es una instancia regional de ejecución descentralizada, autónoma en el ámbito de su competencia, siendo su jurisdicción territorial la provincia, que puede cambiar según criterios previamente establecidos, alineados a las políticas nacionales de descentralización y modernización de la gestión estatal.</p> <p>Otro artículo de la citada ley regula como función de las UGEL la conducción de los procesos de evaluación e ingreso de personal docente y administrativo, y ejecución de acciones de personal, de acuerdo a los requerimientos de las IIEE, en coordinación con las DRE.</p>
--	--------------------------------	---

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

A continuación, a usted le presento dos instrumentos (cuestionarios) para su validez, elaborados por la maestrante **Mirtha Alvarado Guerra**, año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores, apreciaré calificar cada uno de los ítems según corresponda.

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

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como, solicito brinde las observaciones que considere pertinentes.*

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

**Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión administrativa**

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

**> PRIMERA DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una entidad pública del Callao, 2024.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Objetivos:</b> Es la búsqueda constante de la eficiencia en los procesos administrativos para asegurar la producción de bienes o la prestación de servicios se logre con un alto nivel de satisfacción, economía, esfuerzo y rendimiento. (Ramírez, 2009)	¿Considera que para los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE, la entidad establece objetivos concretos?	X	X	X	
<b>Estrategias:</b> Es la forma en que se enfrentan los desafíos en una determinada institución, luego de identificar los problemas fundamentales y de la elaboración del plan que contenga acciones contundentes y orientadas a resultados. (Rumelt, 2011)	¿Considera que para los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE, la entidad diseña estrategias para alcanzar los objetivos establecidos?	X	X	X	
<b>Actividades:</b> Es como se desarrollan la planificación, organización dirección, y control, etapas del proceso administrativo. (Ramírez, 2009)	¿Qué tan de acuerdo está con las actividades que desarrolla la entidad en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	X	X	X	

**> SEGUNDA DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN**

Objetivos de la dimensión: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una entidad pública del Callao, 2024.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Calidad de la información disponible:</b> La información es el proceso social que se usa consciente y planificadamente para el intercambio de conocimiento (informar/informarse), a partir de diferentes fuentes, que, a su vez, emplean datos más la experiencia adquirida a través de la observación directa del entorno. (Gofí, 2000)	¿Es precisa, oportuna y relevante la información proporcionada por el Minedu a la entidad sobre los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE? ¿Es precisa, oportuna y relevante la información proporcionada por la DRE Callao a la entidad sobre los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	X	X	X	
<b>Capacitación al personal que llevará a cabo los procesos:</b> Entrena a los colaboradores potenciando sus fortalezas, con lo cual se genera valor para la institución. (Ospina, 2010)	¿El Minedu o la DRE Callao capacitan al personal de la entidad que llevará a cabo los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	X	X	X	

➤ **TERCERA DIMENSIÓN: DIRECCIÓN**

Objetivos de la dimensión: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una entidad pública del Callao, 2024.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Liderazgo:</b> Aspecto vinculado con la habilidad de las personas para motivar a otras a través del proceso de la comunicación humana. (Ramírez, 2009)	¿El liderazgo del director(a) de la entidad contribuye al logro de las metas previstas en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	X	X	X	
<b>Motivación:</b> Fuerza que impulsa a las personas a desarrollar una labor o tarea alineado con los objetivos de la empresa. Sin una influencia positiva a través de la dirección, no se crearán las	¿El director(a) de la entidad motiva al personal a realizar una óptima labor en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	X	X	X	

condiciones adecuadas para promover la cooperación entre las personas. (Ospina, 2010)					
<b>Comunicación:</b> Para garantizar que los programas se cumplan, es crucial comunicarlo a todo aquel involucrado en su ejecución. En ese sentido, la comunicación es un método que emplea una persona para transmitir estímulos a otras, causando una reacción en su comportamiento. (Ramírez, 2009)	¿Qué tan de acuerdo está con el nivel de comunicación existente entre el director(a) de la entidad con el personal que llevará a cabo los procesos de ingreso de docentes para las IIEE?	X	X	X	

➤ **CUARTA DIMENSIÓN: CONTROL**

Objetivos de la dimensión: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una entidad pública del Callao, 2024.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Supervisión:</b> Observar y dirigir a los subordinados para asegurar que las actividades se lleven a cabo de manera adecuada (Ospina, 2010). Es a través de la supervisión que se realizan los controles (Ramírez, 2009)	¿Considera que la entidad supervisa los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	X	X	X	
<b>Evaluación de resultados:</b> Y diagnóstico objetivo de debilidades de la institución, conllevan a conclusiones que permitan tomar nuevas decisiones. (Ramírez, 2009)	¿Considera que la entidad evalúa los resultados luego de culminados los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	X	X	X	
<b>Retroalimentación:</b> Proceso por el cual, la energía emanada de un aparato para efectuar una función no se desperdicia, este retorna al aparato original, generando así circuitos de salida y entrada que	¿Considera que la entidad lleva a cabo la retroalimentación luego de la evaluación de los resultados arribados al culminar los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	X	X	X	

mantienen el sistema en funcionamiento. (Ramírez 2009)					
<b>Medidas correctivas:</b> la gerencia contemporánea debe ser capaz de analizar y aplicar correctivos dentro de las organizaciones para mejorar tanto la calidad como la eficiencia, echando mano de principios y métodos tradicionales en conjunto con herramientas de última generación. (Ramírez, 2009)	¿La entidad aplica medidas correctivas ante situaciones suscitadas en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	X	X	X	

**Dimensiones del instrumento: Variable 2: Calidad del servicio educativo**

- Sistema educativo
- Verificación de títulos
- Gestión educativa local

**➤ PRIMERA DIMENSIÓN: SISTEMA EDUCATIVO**

Objetivo de la Dimensión: Determinar la influencia de la gestión administrativa en el sistema educativo en una entidad pública del Callao, 2024.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Objetivo nacional de la gestión educativa:</b> Desarrollo de las instituciones educativas como comunidades de aprendizaje, a cargo de alcanzar la excelencia en la calidad educativa. (Ley 28044 – Ley General de Educación)	¿Qué tan de acuerdo está con el cumplimiento de parte de la entidad, de impulsar que las IIEE estén encaminadas a alcanzar la excelencia en la calidad educativa?	X	X	X	

<b>Desempeño docente:</b> Las áreas de desempeño laboral de los profesores son la docencia, la administración y la investigación. Son administrativos los cargos de director y subdirector o sus equivalentes. (Ley 28044 – Ley General de Educación)	¿Qué tan de acuerdo está con el nivel de desempeño de los docentes contratados y nombrados por la entidad para las IIEE?	X	X	X	
---	--	---	---	---	--

**➤ SEGUNDA DIMENSIÓN: VERIFICACIÓN DE TÍTULOS**

Objetivo de la Dimensión: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la verificación de títulos profesionales en una entidad pública del Callao, 2024.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Eficiencia y eficacia:</b> Aspectos relacionados con a la instrumentación de políticas públicas, estrechamente vinculados con la relevancia, pertinencia y equidad, los que, en conjunto, definen la educación de calidad para todos. (Valdés, 2008)	¿Considera eficiente y eficaz el proceso de verificación de títulos de los docentes a ser contratados o nombrados por la entidad para las IIEE?	X	X	X	
<b>Relevancia:</b> La educación será relevante cuando fomente aprendizajes significativos tanto desde la visión de las exigencias sociales, como para el desarrollo personal. Para ello, deberá también ser pertinente, o sea, deberá considerar las diferencias para aprender, fruto de las características y necesidades de cada persona, las cuales están influenciadas por el entorno social y cultural en que se desenvuelven. (Valdés, 2008)	¿Percibe un alto nivel de relevancia en el proceso de verificación de títulos de los docentes a ser contratados o nombrados por la entidad para las IIEE?	X	X	X	

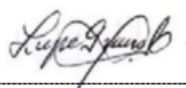
<b>Pertinencia:</b> El eje central de la educación es el estudiante, lo que implica en esencia considerar sus propias características en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Así se reconoce la diversidad de los educandos que forman parte del sistema educativo, en sus distintos niveles, que coadyuvará a diseñar una propuesta educativa que permita a todos alcanzar aprendizajes significativos de manera equitativa. (Valdés, 2008)	¿Percibe un alto nivel de pertinencia en el proceso de verificación de títulos de los docentes a ser contratados o nombrados por la entidad para las IIEE?	X	X	X	
<b>Equidad:</b> Una educación de calidad debe proporcionar los recursos y apoyos necesarios para que todos los estudiantes puedan alcanzar, de acuerdo a sus capacidades, su máximo potencial de desarrollo y aprendizaje. (Valdés, 2008)	¿Percibe un alto nivel de equidad en el proceso de verificación de títulos de los docentes a ser contratados o nombrados por la entidad para las IIEE?	X	X	X	

➤ **TERCERA DIMENSIÓN: GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la gestión educativa local en una entidad pública del Callao, 2024.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Conducción:</b> La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) tiene la responsabilidad de la conducción del proceso de evaluación e ingreso del personal docente y administrativo, e implementación de acciones de personal, atendiendo las necesidades de las IIEE, articuladamente con la Dirección Regional de Educación. (Ley 28044 – Ley General de	¿Considera que la entidad conduce óptimamente los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	X	X	X	

Educación)					
<b>Procesos de interacción con la Dirección Regional de Educación del Callao:</b> Las Direcciones Regionales de Educación coordinan con la Unidades de Gestión Educativa Local todo lo vinculado al aseguramiento de los servicios educativos y programas de atención integral, con calidad y equidad, en su ámbito de competencia. (Ley 28044 – Ley General de Educación)	¿Percibe la interacción entre la entidad y la DRE Callao en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	X	X	X	



**LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ**  
DNI 07539368  
(Firma de la evaluadora)

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

## b. Segundo juicio de expertos

INTERNAL



### Evaluación por juicio de expertos

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

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	TERESA MARIANELLA GONZALES MONCADA	
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( <input checked="" type="checkbox"/> )
	Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de los instrumentos por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	<b>Cuestionario</b>
Autor:	<b>MIRTHA ALVARADO GUERRA</b>
Procedencia:	<b>Universidad Cesar Vallejo – sede Callao</b>
Administración:	<b>Maestría en Gestión Pública</b>
Tiempo de aplicación:	<b>15 minutos</b>
Ámbito de aplicación:	<b>Dos entidades públicas del Callao</b>
Significación:	Variable 1: Gestión administrativa (13 preguntas). Escala de Likert Variable 2: Calidad del servicio educativo (8 preguntas). Escala de Likert.



4. **Soporte teórico** (Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
<b>Gestión administrativa</b>	<b>Planificación</b>	Función inicial que implica definir metas, establecer objetivos, asignar recursos y delinear las actividades a desarrollarse en un periodo de tiempo específico. (González et ál., 2020)
	<b>Organización</b>	Diseño de un armazón creado para asignar y gestionar recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, con el fin de desarrollar el trabajo y lograr los objetivos planificados estratégicamente. (González et ál., 2020)
	<b>Dirección</b>	Puesta en marcha de las estrategias definidas, conduciendo las acciones hacia los objetivos trazados mediante las herramientas clave: liderazgo, motivación y comunicación. (González et ál., 2020)
	<b>Control</b>	Verificación del alineamiento de las tareas programadas con las estrategias, a fin de aplicar los correctivos a los problemas suscitados y evaluar resultados para optimizar el proceso de toma de decisiones. (González et ál., 2020)
<b>Calidad del servicio educativo</b>	<b>Sistema educativo</b>	Pacto social consensuado a partir de convicciones y decisiones humanas, y dado que no es una estructura natural, está continuamente sujeto a reformas que se ven influenciadas por las transformaciones en sistemas educativos de otras partes. (Pallarés et ál., 2019)
	<b>Verificación de título</b>	La Sunedu es el ente responsable en el Perú del licenciamiento de las universidades y de la supervisión de la calidad del servicio educativo brindado en dichas casas de estudio e instituciones facultadas legalmente a otorgar grados y títulos equiparados a los universitarios (Ley n.º 30220); se puede verificar automáticamente si el grado o título en consulta está inscrito en el Registro Nacional de Grados y Títulos, lo que garantiza su validez y es fundamental para asegurar su reconocimiento oficial (El Peruano, 2023). Para la verificación de títulos emitidos por las instituciones de educación superior tecnológicas (IEST) y por las instituciones pedagógicas, se debe consultar la plataforma web del Minedu. (Minedu, 2024).



	<b>Gestión educativa local</b>	<p>Esta labor en el Perú está en manos de las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL). La Ley General de Educación establece que la UGEL es una instancia regional de ejecución descentralizada, autónoma en el ámbito de su competencia, siendo su jurisdicción territorial la provincia, que puede cambiar según criterios previamente establecidos, alineados a las políticas nacionales de descentralización y modernización de la gestión estatal.</p> <p>Otro artículo de la citada ley regula como función de las UGEL la conducción de los procesos de evaluación e ingreso de personal docente y administrativo, y ejecución de acciones de personal, de acuerdo a los requerimientos de las IIEE, en coordinación con las DRE.</p>
--	--------------------------------	---

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

A continuación, a usted le presento dos instrumentos (cuestionarios) para su validez, elaborados por la maestrante **Mirtha Alvarado Guerra**, año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores, apreciaré calificar cada uno de los ítems según corresponda.

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

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como, solicito brinde las observaciones que considere pertinentes.*



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



**Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión administrativa**

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

➤ **PRIMERA DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una entidad pública del Callao, 2024.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Objetivos:</b> Es la búsqueda constante de la eficiencia en los procesos administrativos para asegurar la producción de bienes o la prestación de servicios se logre con un alto nivel de satisfacción, economía, esfuerzo y rendimiento. (Ramírez, 2009)	¿Son eficaces los objetivos establecidos por la entidad en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	4	4	4	
<b>Estrategias:</b> Es la forma en que se enfrentan los desafíos en una determinada institución, luego de identificar los problemas fundamentales y de la elaboración del plan que contenga acciones contundentes y orientadas a resultados. (Rumelt, 2011)	¿En los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE, la entidad diseña estrategias para alcanzar los objetivos establecidos?	4	4	4	
<b>Actividades:</b> Es cómo se desarrollan la planificación, organización dirección, y control, etapas del proceso administrativo. (Ramírez, 2009)	¿Las actividades desarrolladas por la entidad en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE permiten alcanzar los resultados esperados?	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN**

Objetivos de la dimensión: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una entidad pública del Callao, 2024.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Calidad de la información disponible:</b> La información es el proceso social que se usa consciente y planificadamente para el intercambio de conocimiento (informar/informarse), a partir de diferentes fuentes, que, a su vez, emplean datos más la experiencia adquirida a través de la observación directa del entorno. (Gofí, 2000)	¿Es precisa, oportuna y relevante la información proporcionada por el Minedu a la entidad sobre los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	4	4	4	
	¿Es precisa, oportuna y relevante la información proporcionada por la DRE Callao a la entidad sobre los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?				
<b>Capacitación al personal que llevará a cabo los procesos:</b> Entrena a los colaboradores potenciando sus fortalezas, con lo cual se genera valor para la institución. (Ospina, 2010)	¿El Minedu o la DRE Callao capacitan al personal de la entidad que llevará a cabo los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSIÓN: DIRECCIÓN**

Objetivos de la dimensión: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una entidad pública del Callao, 2024.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Liderazgo:</b> Aspecto vinculado con la habilidad de las personas para motivar a otras a través del proceso de la comunicación humana. (Ramírez, 2009)	¿El liderazgo del(la) director(a) de la entidad contribuye al logro de las metas previstas en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	4	4	4	
<b>Motivación:</b> Fuerza que impulsa a las personas a desarrollar una labor o tarea alineado con los objetivos de la empresa. Sin una influencia positiva	¿El(la) director(a) de la entidad motiva al personal a realizar una óptima labor en los procesos de ingreso	4	4	4	

a través de la dirección, no se crearán las condiciones adecuadas para promover la cooperación entre las personas. (Ospina, 2010)	de personal docente para las IIEE?				
<b>Comunicación:</b> Para garantizar que los programas se cumplan, es crucial comunicarlo a todo aquel involucrado en su ejecución. En ese sentido, la comunicación es un método que emplea una persona para transmitir estímulos a otras, causando una reacción en su comportamiento. (Ramírez, 2009)	¿El nivel de comunicación existente entre el(la) director(a) de la entidad con el personal garantiza el cumplimiento de los objetivos trazados en los procesos de ingreso de docente para las IIEE?	4	4	4	

➤ **CUARTA DIMENSIÓN: CONTROL**

Objetivos de la dimensión: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una entidad pública del Callao, 2024.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Supervisión:</b> Observar y dirigir a los subordinados para asegurar que las actividades se lleven a cabo de manera adecuada (Ospina, 2010). Es a través de la supervisión que se realizan los controles (Ramírez, 2009)	¿La entidad supervisa los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	4	4	4	
<b>Evaluación de resultados:</b> Y diagnóstico objetivo de debilidades de la institución, conllevan a conclusiones que permitan tomar nuevas decisiones. (Ramírez, 2009)	¿La entidad evalúa los resultados luego de culminados los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	4	4	4	
<b>Retroalimentación:</b> Proceso por el cual, la energía emanada de un aparato para efectuar una función no se desperdicia, este retorna al aparato original.	¿La entidad lleva a cabo la retroalimentación luego de la evaluación de los resultados arribados al culminar	4	4	4	

generando así circuitos de salida y entrada que mantienen el sistema en funcionamiento. (Ramírez 2009)	los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?				
<b>Medidas correctivas:</b> la gerencia contemporánea debe ser capaz de analizar y aplicar correctivos dentro de las organizaciones para mejorar tanto la calidad como la eficiencia, echando mano de principios y métodos tradicionales en conjunto con herramientas de última generación. (Ramírez, 2009)	¿La entidad aplica medidas correctivas ante situaciones suscitadas en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Variable 2: Calidad del servicio educativo**

- Sistema educativo
- Verificación de títulos
- Gestión educativa local

**> PRIMERA DIMENSIÓN: SISTEMA EDUCATIVO**

Objetivo de la Dimensión: Determinar la influencia de la gestión administrativa en el sistema educativo en una entidad pública del Callao, 2024.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Objetivo nacional de la gestión educativa:</b> Desarrollo de las instituciones educativas como comunidades de aprendizaje, a cargo de alcanzar la excelencia en la calidad educativa. (Ley 28044 – Ley General de Educación)	¿La entidad cumple con impulsar que las IIEE estén encaminadas a alcanzar la excelencia en la calidad educativa?	4	4	4	

<b>Desempeño docente:</b> Las áreas de desempeño laboral de los profesores son la docencia, la administración y la investigación. Son administrativos los cargos de director y subdirector o sus equivalentes. (Ley 28044 – Ley General de Educación)	¿El nivel de desempeño de los docentes contratados y nombrados por la entidad para las IIEE apunta a la calidad del servicio educativo?	4	4	4	
---	---	---	---	---	--

**> SEGUNDA DIMENSIÓN: VERIFICACIÓN DE TÍTULOS**

Objetivo de la Dimensión: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la verificación de títulos profesionales en una entidad pública del Callao, 2024.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Eficiencia y eficacia:</b> Aspectos relacionados con a la instrumentación de políticas públicas, estrechamente vinculados con la relevancia, pertinencia y equidad, los que, en conjunto, definen la educación de calidad para todos. (Valdés, 2008)	¿Es eficiente y eficaz el proceso de verificación de títulos de los docentes a ser contratados o nombrados por la entidad para las IIEE?	4	4	4	
<b>Relevancia:</b> La educación será relevante cuando fomente aprendizajes significativos tanto desde la visión de las exigencias sociales, como para el desarrollo personal. Para ello, deberá también ser pertinente, o sea, deberá considerar las diferencias para aprender, fruto de las características y necesidades de cada persona, las cuales están influenciadas por el entorno social y cultural en que se desenvuelven. (Valdés, 2008)	¿Es relevante el proceso de verificación de títulos de los docentes a ser contratados o nombrados por la entidad para las IIEE?	4	4	4	

<b>Pertinencia:</b> El eje central de la educación es el estudiante, lo que implica en esencia considerar sus propias características en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Así se reconoce la diversidad de los educandos que forman parte del sistema educativo, en sus distintos niveles, que coadyuvará a diseñar una propuesta educativa que permita a todos alcanzar aprendizajes significativos de manera equitativa. (Valdés, 2008)	¿Es pertinente el proceso de verificación de títulos de los docentes a ser contratados o nombrados por la entidad para las IIEE?	4	4	4	
<b>Equidad:</b> Una educación de calidad debe proporcionar los recursos y apoyos necesarios para que todos los estudiantes puedan alcanzar, de acuerdo a sus capacidades, su máximo potencial de desarrollo y aprendizaje. (Valdés, 2008)	¿Existe equidad en el proceso de verificación de títulos de los docentes a ser contratados o nombrados por la entidad para las IIEE?	4	4	4	

> **TERCERA DIMENSIÓN: GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la gestión educativa local en una entidad pública del Callao, 2024.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Conducción:</b> La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) tiene la responsabilidad de la conducción del proceso de evaluación e ingreso del personal docente y administrativo, e implementación de acciones de personal, atendiendo las necesidades de las IIEE, articuladamente con la Dirección Regional de	¿La entidad conduce óptimamente los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	4	4	4	

Educación. (Ley 28044 – Ley General de Educación)					
<b>Procesos de Interacción con la Dirección Regional de Educación del Callao:</b> Las Direcciones Regionales de Educación coordinan con la Unidades de Gestión Educativa Local todo lo vinculado al aseguramiento de los servicios educativos y programas de atención integral, con calidad y equidad, en su ámbito de competencia. (Ley 28044 – Ley General de Educación)	¿La entidad interactúa con la Dirección Regional de Educación del Callao en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	4	4	4	

TERESA MARIANELLA GONZALES MONCADA

Firma del Evaluador  
DNI 25728455

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

c. Tercer juicio de experto:

INTERNAL



## Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<b>EDUARDO NARCISHO MALCA VALVERDE</b>		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	(x)
	Educativa (x)	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años (x)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de los instrumentos por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	<b>Cuestionario</b>
Autor:	<b>MIRTHA ALVARADO GUERRA</b>
Procedencia:	<b>Universidad Cesar Vallejo – sede Callao</b>
Administración:	<b>Maestría en Gestión Pública</b>
Tiempo de aplicación:	<b>15 minutos</b>
Ámbito de aplicación:	<b>Dos entidades públicas del Callao</b>
Significación:	Variable 1: Gestión administrativa (13 preguntas). Escala de Likert Variable 2: Calidad del servicio educativo (8 preguntas). Escala de Likert.

**4. Soporte teórico** (Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA/VARIABLE	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Gestión administrativa</b>	<b>Planificación</b>	Función inicial que implica definir metas, establecer objetivos, asignar recursos y delinear las actividades a desarrollarse en un periodo de tiempo específico. (González et ál., 2020)
	<b>Organización</b>	Diseño de un armazón creado para asignar y gestionar recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, con el fin de desarrollar el trabajo y lograr los objetivos planificados estratégicamente. (González et ál., 2020)
	<b>Dirección</b>	Puesta en marcha de las estrategias definidas, conduciendo las acciones hacia los objetivos trazados mediante las herramientas clave: liderazgo, motivación y comunicación. (González et ál., 2020)
	<b>Control</b>	Verificación del alineamiento de las tareas programadas con las estrategias, a fin de aplicar los correctivos a los problemas suscitados y evaluar resultados para optimizar el proceso de toma de decisiones. (González et ál., 2020)
<b>Calidad del servicio educativo</b>	<b>Sistema educativo</b>	Pacto social consensuado a partir de convicciones y decisiones humanas, y dado que no es una estructura natural, está continuamente sujeto a reformas que se ven influenciadas por las transformaciones en sistemas educativos de otras partes. (Pallarés et ál., 2019)
	<b>Verificación de título</b>	La Sunedu es el ente responsable en el Perú del licenciamiento de las universidades y de la supervisión de la calidad del servicio educativo brindado en dichas casas de estudio e instituciones facultadas legalmente a otorgar grados y títulos equiparados a los universitarios (Ley n.º 30220); se puede verificar automáticamente si el grado o título en consulta está inscrito en el Registro Nacional de Grados y Títulos, lo que garantiza su validez y es fundamental para asegurar su reconocimiento oficial (El Peruano, 2023). Para la verificación de títulos emitidos por las instituciones de educación superior tecnológicas (IEST) y por las instituciones pedagógicas, se debe consultar la plataforma web del Minedu. (Minedu, 2024).





	<b>Gestión educativa local</b>	<p>Esta labor en el Perú está en manos de las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL). La Ley General de Educación establece que la UGEL es una instancia regional de ejecución descentralizada, autónoma en el ámbito de su competencia, siendo su jurisdicción territorial la provincia, que puede cambiar según criterios previamente establecidos, alineados a las políticas nacionales de descentralización y modernización de la gestión estatal.</p> <p>Otro artículo de la citada ley regula como función de las UGEL la conducción de los procesos de evaluación e ingreso de personal docente y administrativo, y ejecución de acciones de personal, de acuerdo a los requerimientos de las IIEE, en coordinación con las DRE.</p>
--	--------------------------------	---

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

A continuación, a usted le presento dos instrumentos (cuestionarios) para su validez, elaborados por la maestrante **Mirtha Alvarado Guerra**, año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores, apreciaré calificar cada uno de los ítems según corresponda.

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

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como, solicito brinde las observaciones que considere pertinentes.*



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

INTERNAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Dimensiones del instrumento: Variable 1: Gestión administrativa**

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

**> PRIMERA DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una entidad pública del Callao, 2024.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Objetivos:</b> Es la búsqueda constante de la eficiencia en los procesos administrativos para asegurar la producción de bienes o la prestación de servicios se logre con un alto nivel de satisfacción, economía, esfuerzo y rendimiento. (Ramírez, 2009)	¿Considera que para los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE, la entidad establece objetivos concretos?	4	4	4	
<b>Estrategias:</b> Es la forma en que se enfrentan los desafíos en una determinada institución, luego de identificar los problemas fundamentales y de la elaboración del plan que contenga acciones contundentes y orientadas a resultados. (Rumelt, 2011)	¿Considera que para los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE, la entidad diseña estrategias para alcanzar los objetivos establecidos?	4	4	4	
<b>Actividades:</b> Es como se desarrollan la planificación, organización dirección, y control, etapas del proceso administrativo. (Ramírez, 2009)	¿Qué tan de acuerdo está con las actividades que desarrolla la entidad en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN**

Objetivos de la dimensión: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una entidad pública del Callao, 2024.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Calidad de la información disponible:</b> La información es el proceso social que se usa consciente y planificadamente para el intercambio de conocimiento (informar/informarse), a partir de diferentes fuentes, que, a su vez, emplean datos más la experiencia adquirida a través de la observación directa del entorno. (Gofí, 2000)	¿Es precisa, oportuna y relevante la información proporcionada por el Minedu a la entidad sobre los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE? ¿Es precisa, oportuna y relevante la información proporcionada por la DRE Callao a la entidad sobre los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	4	4	4	
<b>Capacitación al personal que llevará a cabo los procesos:</b> Entrena a los colaboradores potenciando sus fortalezas, con lo cual se genera valor para la institución. (Ospina, 2010)	¿El Minedu o la DRE Callao capacitan al personal de la entidad que llevará a cabo los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSIÓN: DIRECCIÓN**

Objetivos de la dimensión: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una entidad pública del Callao, 2024.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Liderazgo:</b> Aspecto vinculado con la habilidad de las personas para motivar a otras a través del proceso de la comunicación humana. (Ramírez, 2009)	¿El liderazgo del director(a) de la entidad contribuye al logro de las metas previstas en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	4	4	4	
<b>Motivación:</b> Fuerza que impulsa a las personas a desarrollar una labor o tarea alineado con los objetivos de la empresa. Sin una influencia positiva	¿El director(a) de la entidad motiva al personal a realizar una óptima labor en los procesos de ingreso	4	4	4	

a través de la dirección, no se crearán las condiciones adecuadas para promover la cooperación entre las personas. (Ospina, 2010)	de personal docente para las IIEE?				
<b>Comunicación:</b> Para garantizar que los programas se cumplan, es crucial comunicarlo a todo aquel involucrado en su ejecución. En ese sentido, la comunicación es un método que emplea una persona para transmitir estímulos a otras, causando una reacción en su comportamiento. (Ramírez, 2009)	¿Qué tan de acuerdo está con el nivel de comunicación existente entre el director(a) de la entidad con el personal que llevará a cabo los procesos de ingreso de docentes para las IIEE?	4	4	4	

➤ **CUARTA DIMENSIÓN: CONTROL**

Objetivos de la dimensión: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en una entidad pública del Callao, 2024.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Supervisión:</b> Observar y dirigir a los subordinados para asegurar que las actividades se lleven a cabo de manera adecuada (Ospina, 2010). Es a través de la supervisión que se realizan los controles (Ramírez, 2009)	¿Considera que la entidad supervisa los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	4	4	4	
<b>Evaluación de resultados:</b> Y diagnóstico objetivo de debilidades de la institución, conllevan a conclusiones que permitan tomar nuevas decisiones. (Ramírez, 2009)	¿Considera que la entidad evalúa los resultados luego de culminados los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	4	4	4	
<b>Retroalimentación:</b> Proceso por el cual, la energía emanada de un aparato para efectuar una función no se desperdicia, este retorna al aparato original,	¿Considera que la entidad lleva a cabo la retroalimentación luego de la evaluación de los	4	4	4	

generando así circuitos de salida y entrada que mantienen el sistema en funcionamiento. (Ramírez 2009)	resultados arribados al culminar los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?				
<b>Medidas correctivas:</b> la gerencia contemporánea debe ser capaz de analizar y aplicar correctivos dentro de las organizaciones para mejorar tanto la calidad como la eficiencia, echando mano de principios y métodos tradicionales en conjunto con herramientas de última generación. (Ramírez, 2009)	¿La entidad aplica medidas correctivas ante situaciones suscitadas en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: Variable 2: Calidad del servicio educativo**

- Sistema educativo
- Verificación de títulos
- Gestión educativa local

**➤ PRIMERA DIMENSIÓN: SISTEMA EDUCATIVO**

Objetivo de la Dimensión: Determinar la influencia de la gestión administrativa en el sistema educativo en una entidad pública del Callao, 2024.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Objetivo nacional de la gestión educativa:</b> Desarrollo de las instituciones educativas como comunidades de aprendizaje, a cargo de alcanzar la excelencia en la calidad educativa. (Ley 28044 – Ley General de Educación)	¿Qué tan de acuerdo está con el cumplimiento de parte de la entidad, de impulsar que las IIEE estén encaminadas a alcanzar la excelencia en la calidad educativa?	4	4	4	

<b>Desempeño docente:</b> Las áreas de desempeño laboral de los profesores son la docencia, la administración y la investigación. Son administrativos los cargos de director y subdirector o sus equivalentes. (Ley 28044 – Ley General de Educación)	¿Qué tan de acuerdo está con el nivel de desempeño de los docentes contratados y nombrados por la entidad para las IIEE?	4	4	4	
---	--	---	---	---	--

**➤ SEGUNDA DIMENSIÓN: VERIFICACIÓN DE TÍTULOS**

Objetivo de la Dimensión: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la verificación de títulos profesionales en una entidad pública del Callao, 2024.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Eficiencia y eficacia:</b> Aspectos relacionados con a la instrumentación de políticas públicas, estrechamente vinculados con la relevancia, pertinencia y equidad, los que, en conjunto, definen la educación de calidad para todos. (Valdés, 2008)	¿Considera eficiente y eficaz el proceso de verificación de títulos de los docentes a ser contratados o nombrados por la entidad para las IIEE?	4	4	4	
<b>Relevancia:</b> La educación será relevante cuando fomente aprendizajes significativos tanto desde la visión de las exigencias sociales, como para el desarrollo personal. Para ello, deberá también ser pertinente, o sea, deberá considerar las diferencias para aprender, fruto de las características y necesidades de cada persona, las cuales están influenciadas por el entorno social y cultural en que se desenvuelven. (Valdés, 2008)	¿Percibe un alto nivel de relevancia en el proceso de verificación de títulos de los docentes a ser contratados o nombrados por la entidad para las IIEE?	4	4	4	

<b>Pertinencia:</b> El eje central de la educación es el estudiante, lo que implica en esencia considerar sus propias características en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Así se reconoce la diversidad de los educandos que forman parte del sistema educativo, en sus distintos niveles, que coadyuvará a diseñar una propuesta educativa que permita a todos alcanzar aprendizajes significativos de manera equitativa. (Valdés, 2008)	¿Percibe un alto nivel de pertinencia en el proceso de verificación de títulos de los docentes a ser contratados o nombrados por la entidad para las IIEE?	4	4	4	
<b>Equidad:</b> Una educación de calidad debe proporcionar los recursos y apoyos necesarios para que todos los estudiantes puedan alcanzar, de acuerdo a sus capacidades, su máximo potencial de desarrollo y aprendizaje. (Valdés, 2008)	¿Percibe un alto nivel de equidad en el proceso de verificación de títulos de los docentes a ser contratados o nombrados por la entidad para las IIEE?	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSIÓN: GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la gestión educativa local en una entidad pública del Callao, 2024.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Conducción:</b> La Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) tiene la responsabilidad de la conducción del proceso de evaluación e ingreso del personal docente y administrativo, e implementación de acciones de personal, atendiendo las necesidades de las IIEE, articuladamente con la Dirección Regional de	¿Considera que la entidad conduce óptimamente los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	4	4	4	

Educación. (Ley 28044 – Ley General de Educación)					
<b>Procesos de interacción con la Dirección Regional de Educación del Callao:</b> Las Direcciones Regionales de Educación coordinan con la Unidades de Gestión Educativa Local todo lo vinculado al aseguramiento de los servicios educativos y programas de atención integral, con calidad y equidad, en su ámbito de competencia. (Ley 28044 – Ley General de Educación)	¿Percibe la interacción entre la entidad y la DRE Callao en los procesos de ingreso de personal docente para las IIEE?	4	4	4	



**EDUARDO NARCISHO MALCA VALVERDE**

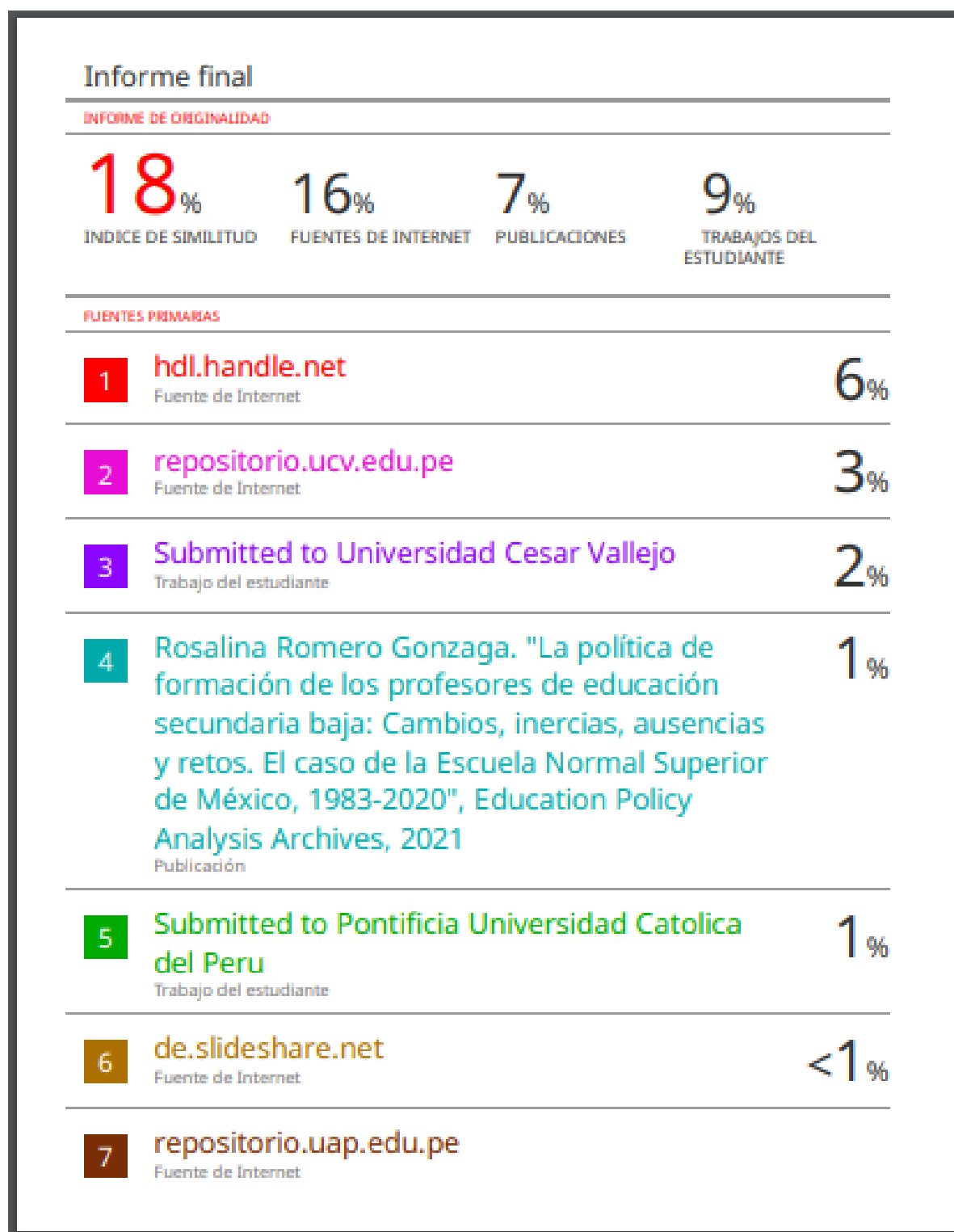
Firma del evaluador  
DNI 09428899

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

## Anexo 5: Reporte de similitud en software Turnitin



## Anexo 6: Análisis complementario: Resultados de las encuestas por encuestado

GESTIÓN ADMINISTRATIVA													
N°	Planificación			Organización			Dirección			Control			
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13
1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
2	3	4	3	3	3	2	4	3	4	2	2	3	4
3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
5	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
6	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3
7	3	3	3	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2
8	2	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3
9	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4
10	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2
11	4	2	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3
12	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2
14	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	2
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
16	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	5
19	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4
22	3	3	3	5	5	1	2	1	3	3	3	3	5
23	5	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3
24	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	3	4	3	3	4	1	2	4	2	4	5	5	2
30	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4
33	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
34	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	3	3
35	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5
36	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	2	4	4
39	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
40	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
42	3	3	3	4	3	1	2	3	2	2	3	2	4
43	3	5	4	3	3	3	5	3	1	5	5	3	4
44	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
45	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
46	5	3	3	5	5	3	5	4	4	4	4	3	2
47	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2
48	3	3	3	3	1	1	3	2	1	1	1	1	2
49	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
50	3	4	4	3	3	3	4	3	3	5	2	2	3

51	4	2	3	4	2	3	2	1	2	1	1	1	2
52	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	4	2	2
53	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4
56	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
57	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
58	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
59	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5
60	4	5	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3
61	3	3	2	4	2	2	5	4	2	4	2	4	2
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2
64	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
66	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
67	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	2	2
68	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
69	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
70	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3
71	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4
72	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
73	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
75	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
77	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
80	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
81	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
82	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5
83	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3
84	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3
85	3	3	3	3	3	2	4	5	4	4	3	3	3
86	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5
87	3	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	3
88	3	4	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	5
89	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
90	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
91	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
94	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5
95	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
96	3	3	3	2	1	1	4	3	3	3	3	2	4
97	4	2	4	5	3	1	3	2	2	4	3	5	5
98	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
99	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
100	5	4	5	4	3	3	5	5	4	5	4	3	3
101	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5
102	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	1
103	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
104	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
105	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
106	3	4	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	5



107	3	4	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	5
108	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3
109	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4
110	4	3	3	2	2	1	3	3	2	4	3	1	2
111	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4
112	5	4	3	1	3	3	4	3	3	3	4	2	2
113	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3
114	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	2	2
115	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
116	3	3	3	4	4	2	3	3	2	5	2	2	2
117	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
118	3	3	3	1	1	1	3	2	2	5	2	1	3
119	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	2	2	2
120	4	4	4	3	1	1	3	3	3	3	1	1	1

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO								
N°	Sistema educativo			Verificación de título profesional			Gestión educativa local	
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8
1	3	3	3	3	3	3	3	2
2	2	5	2	5	5	2	4	5
3	3	2	2	5	2	3	3	3
4	3	3	2	4	4	3	3	3
5	3	3	3	3	2	3	2	3
6	4	4	3	3	5	3	4	3
7	3	3	3	5	5	2	2	3
8	3	2	2	2	5	1	2	3
9	4	4	3	5	5	3	3	4
10	3	3	2	2	3	3	3	3
11	4	3	3	4	3	3	4	2
12	3	4	2	3	2	3	3	3
13	3	3	2	2	3	2	2	2
14	3	5	2	5	5	2	3	4
15	4	4	4	5	5	5	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	4	4	5	5	5	5	3
19	4	4	5	5	5	5	5	5
20	5	5	4	5	5	5	5	5
21	4	3	4	4	4	4	5	4
22	5	2	3	5	5	3	3	2
23	3	3	1	5	1	1	2	2
24	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	4	5	5	5	5	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5
29	3	4	2	3	3	3	4	2
30	4	4	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	4	4	5	5	5	5	3
33	4	4	4	4	4	4	4	3
34	5	4	3	3	5	3	4	3
35	4	3	3	4	3	4	4	4
36	3	3	3	3	5	3	3	3

37	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	4	2	5	5	4	4	3
39	4	4	4	4	4	3	3	4
40	5	4	5	5	5	5	5	5
41	3	4	4	4	3	4	4	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3
43	5	4	3	4	4	3	3	3
44	4	4	5	5	5	4	4	4
45	4	3	3	5	5	4	4	4
46	4	3	3	2	4	3	3	4
47	3	3	3	3	3	3	2	2
48	2	4	3	3	3	3	2	2
49	4	3	4	5	5	5	4	4
50	4	3	4	5	4	4	3	4
51	2	3	1	4	4	2	2	2
52	4	3	3	5	5	2	3	3
53	4	4	4	4	4	3	3	3
54	5	5	5	5	5	5	5	5
55	2	3	4	5	5	4	3	4
56	3	3	4	4	4	4	5	4
57	2	3	3	3	3	3	2	3
58	4	4	3	4	4	4	4	3
59	3	4	5	5	5	5	5	5
60	4	4	4	4	4	3	4	4
61	4	4	3	2	3	2	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	5	4	5	4	4	4	3
64	4	4	4	5	4	5	5	4
65	4	4	3	4	4	4	4	4
66	5	4	4	5	5	5	5	5
67	4	3	5	5	4	4	5	4
68	4	4	4	5	4	5	5	4
69	5	5	4	4	5	5	5	5
70	3	3	3	3	4	3	3	3
71	4	3	3	4	5	4	4	4
72	3	4	4	4	4	3	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	3	4	4	4	4	3	4
75	4	3	3	3	4	4	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	3	3	4	4	3	3
78	5	4	5	5	5	5	5	5
79	4	3	5	4	5	4	5	4
80	3	3	3	3	3	3	4	3
81	4	4	3	5	5	4	4	3
82	5	4	3	5	5	5	4	4
83	4	3	3	5	5	4	4	3
84	4	3	3	5	5	4	4	3
85	4	3	3	5	5	4	4	3
86	5	4	5	5	5	4	5	4
87	3	3	3	3	3	3	3	4
88	3	3	3	5	5	4	3	2
89	2	3	2	1	1	1	3	2
90	4	4	4	4	4	4	4	4
91	5	4	3	5	4	4	4	4
92	4	3	3	3	3	3	3	3

93	5	3	5	5	5	5	4	4
94	5	5	4	5	5	5	5	4
95	5	5	4	4	5	5	4	4
96	3	3	1	3	5	2	2	3
97	2	3	2	2	4	4	4	5
98	3	3	3	3	3	3	3	3
99	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	4	4	5	4	5	5	5
101	5	4	3	3	4	4	4	4
102	3	4	3	4	4	3	4	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4
104	5	5	5	4	5	4	4	4
105	4	5	4	4	4	4	5	5
106	4	3	3	5	5	4	3	2
107	3	3	3	5	5	4	3	2
108	4	3	3	3	3	3	4	3
109	4	4	2	3	4	4	4	3
110	3	3	1	4	4	2	2	2
111	4	3	3	4	4	4	4	4
112	2	3	5	5	4	4	3	3
113	2	3	3	3	3	4	3	2
114	2	3	4	4	3	3	3	3
115	4	3	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	5	3	4	3	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	3	2	4	4	2	2	1
119	4	4	3	3	3	3	4	3
120	2	2	1	5	5	3	3	1

## Anexo 7: Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

				<small>Firmado digitalmente por MENDEZ SALAS Olga Lidia FAJ 20512366562 soft Cargo: Director Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 27.06.2024 18:16:45 -05:00</small>
---	---	---	---	---

DIRECTORA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL VENTANILLA  
*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Hombres y Mujeres"*  
*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Avacucho"*

Ventanilla, 27 de Junio del 2024

**OFICIO N° 000334-2024-UGEL VENTANILLA/DIR**

**Señor**  
**Mg. ROBERT CHRISTIAN OJEDA SIGUAS**  
Jefe de la Escuela de Posgrado Filial Callao  
Universidad César Vallejo.

**Presente.-**

**Asunto : ACEPTACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.**

**Referencia : Carta N° P.0047-2024-UCV-VA-EPG-F9/J.**

---

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de hacerle llegar mi saludo cordial y en base al documento de la referencia, remito la **AUTORIZACIÓN** para que la estudiante del Programa de Maestría en Gestión **ALVARADO GUERRA MIRTHA** pueda desarrollar su trabajo de investigación en nuestra sede institucional con la finalidad de obtener su grado de Maestro.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle el saludo institucional.

Atentamente,

**Documento firmado digitalmente**  
**OLGA LIDIA MENDEZ SALAS**  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL VENTANILLA

cc.:  
OMS/mny



"Decenio de Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
 "Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración  
 de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Ventanilla, 26 de junio de 2024.

## AUTORIZACIÓN

LA DIRECTORA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL VENTANILLA, que suscribe:

Otorga la presente: AUTORIZACIÓN a doña: **ALVARADO GUERRA MIRTHA**, identificada con DNI N° 25742673 estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en la Universidad César Vallejo, quien en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado: **"INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL CALLAO, 2024"** para aplicar instrumentos metodológicos en la sede de la UGEL Ventanilla, que le permita desarrollar su trabajo de investigación.

Por lo que solicito se le brinden las facilidades del caso.



*D. meza*

Dra. OLGA LIDIA MENDOZA SALAS  
 Directora

Unidad de Gestión Educativa Local Ventanilla

*Chol*  
 Recibido  
 28/6/24

OLMS/DIR  
 /REC

[www.gob.pe/ugelventanilla](http://www.gob.pe/ugelventanilla)

Av. Los Eucaliptos s/n - Calle 3  
 Urb. Satélite - Ventanilla - Callao  
 T: 539-8511 Anexos: 301 - 304 - 313  
[Http://mesavirtual.ugelventanilla.gob.pe/consultaUGV/](http://mesavirtual.ugelventanilla.gob.pe/consultaUGV/)



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO



Firmado digitalmente por  
BUSTAMANTE VEGA Irma Aida FAU  
20332678516  
Cargo: Jefe (A)  
Módulo: Sin el autor del documento  
Fecha: 10.07.2024 09:43:18 -05:00

OFICINA DE ADMINISTRACION INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Bellavista, 10 de Julio del 2024

**CARTA N° 000037-2024-DREC/OAIE**

Señor(es)

**MG. ROBERT CHRISTIAN OJEDA SIGUAS**  
**Jefe de la Escuela de Posgrado Filial Callao**  
**Universidad Cesar Vallejos**  
**Presente.-**

**ASUNTO : AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**REF : EXPEDIENTE N° 29294-2024**  
**CARTA P.0036-2024-UCV-VA-EPG-F09/J**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a en atención al documento de la referencia a), la Dirección Regional de Educación del Callao, a través de la Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento – Área de Personal, AUTORIZA a la estudiante ALVARADO GUERRA MIRTHA, realizar la recolección de datos a través de la aplicación de un instrumento de gestión que permita desarrollar un trabajo de investigación.

Asimismo, Conforme a las facultades delegadas a través de la Resolución Directoral Regional N°2910-2024-DREC-DIR, de fecha 08 de mayo del 2024, por el cual se dispuso DELEGAR a partir del 08 de mayo del año fiscal 2024, La Facultad y Atribuciones en Materia Administrativa de la Dirección de la DREC.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima personal

Atentamente,

**DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE**  
**IRMA AIDA BUSTAMANTE VEGA**  
OFICINA DE ADMINISTRACION INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

DREC-DEC  
APER/1848  
ESC-REMA



Firmado digitalmente por FLORES  
Said Freddy Salazar FAU  
20332678516  
Módulo: Sin el autor del documento  
Fecha: 08.07.2024 17:33:25 -05:00

Dirección: Intersección Félix Pasache y Aida Satamayar S/N Urb. Confecciones Militares – Bellavista – Callao (Intersección Jr. Félix Pasache y Aida García de Satamayar). RUC N° 2033678516. Teléfono N° 4209900

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Dirección Regional de Educación del Callao, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgdweb.regioncallao.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: XfJRLDU



## Anexo 8: Otras evidencias: Google Forms

Se aplicaron las encuestas con medio físico y de manera virtual.



Sección 1 de 2

### Influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en la UGEL Ventanilla, 2024

**B** *I* U  

DOY MI CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN LOS SIGUIENTES CUESTIONARIOS

CUESTIONARIO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

---

Sección 2 de 2

Título de la sección (opcional)

CUESTIONARIO: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO