



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Gestión administrativa y la calidad de servicio en un Centro de  
Educación Técnico Productivo de la UGEL 1-2024

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

**AUTORA:**

Montañez Huari, Michaela ([orcid.org/0009-0006-6513-1273](https://orcid.org/0009-0006-6513-1273))

**ASESORES:**

Dr. Delgado Arenas, Raúl ([orcid.org/0000-0003-4941-4717](https://orcid.org/0000-0003-4941-4717))

Dra. Julca Vera, Noemi Teresa ([orcid.org/0000-0002-5469-2466](https://orcid.org/0000-0002-5469-2466))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

**LIMA — PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DELGADO ARENAS RAUL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y la calidad de servicio en un Centro de Educación Técnico Productivo de la Ugel 1-2024", cuyo autor es MONTAÑEZ HUARI MICHAELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DELGADO ARENAS RAUL DNI: 10366449 ORCID: 0000-0003-4941-4717	Firmado electrónicamente por: RDELGADOAR el 08- 08-2024 23:12:13

Código documento Trilce: TRI - 0856054



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MONTAÑEZ HUARI MICHAELA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y la calidad de servicio en un Centro de Educación Técnico Productivo de la Ugel 1-2024", 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.

Nombres y Apellidos	Firma
MONTAÑEZ HUARI MICHAELA DNI: 09383302 ORCID: 0009-0006-6513-1273	Firmado electrónicamente por: MMMONTANEZM el 10-08-2024 12:45:57

Código documento Trilce: INV - 1743700

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a DIOS por su amor, misericordia y bondad por darme la oportunidad de lograr este paso en mi vida profesional, a mi madre María Huari Q.E.P.D. a mi padre Primitivo y hermanos, porque siempre me dieron su apoyo y aliento orando por mí, A mis hijos Lucia, Moisés, Kaira y Sahori que son el motor mi vida, mis alegrías y fuerza para seguir adelante y porque siempre me animaron a seguir superándome día a día.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de mis metas.

A mis asesores de investigación, por brindarme su orientación y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis.

A los directores de las instituciones educativas, por permitirme realizar las encuestas y a los colaboradores por su participación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula .....	i
Declaración de autenticidad del asesor .....	ii
Declaración de originalidad el autor .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II.METODOLOGÍA.....	32
III.RESULTADOS.....	37
IV.DISCUSIÓN.....	44
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS.....	61

## Índice de tablas

Tabla 1 Niveles de gestión administrativa .....	37
Tabla 2 Niveles de las dimensiones de gestión administrativa .....	38
Tabla 3 Niveles de calidad de servicio educativo .....	39
Tabla 4 Niveles de las dimensiones de calidad del servicio educativo.....	39
Tabla 5 Prueba de normalidad .....	40
Tabla 6 Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio .....	41
Tabla 7 Correlación entre gestión administrativa y equidad.....	41
Tabla 8 Correlación entre gestión administrativa y relevancia .....	41
Tabla 9 Correlación entre gestión administrativa y pertinencia .....	42
Tabla 10 Correlación entre gestión administrativa y eficacia .....	42
Tabla 11 Correlación entre gestión administrativa y eficiencia.....	42

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en un centro de educación técnico productivo de la UGEL 01, 2024. Para este fin, se basó en el enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica y alcance correlación. Se trabajó con una muestra de 45 docentes de un centro de educación técnico productivo a quienes se les aplicó dos cuestionarios: uno por cada variable. Los resultados sostienen que la mayoría de la gestión administrativa, representada por el 68,9%, se considera buena y los niveles de la calidad del servicio educativo fueron: el nivel malo tiene 16,5%, el regular 61,9% y el bueno 21,6%. Se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo ( $\rho = ,603$ ;  $p = ,000$ ) en un centro de educación técnico productivo de la Ugel 1 en 2024.

**Palabras clave:** gestión administrativa, calidad de servicio, educación técnica productiva, gestión educativa



## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and service quality in a productive technical education center of Ugel 1 in 2024. For this purpose, it was based on the quantitative approach, type of basic research and correlation scope. We worked with a sample of 45 teachers from a productive technical education center to whom two questionnaires were applied: one for each variable. The results maintain that the majority of administrative management, represented by 68.9%, is considered good and the levels of quality of the educational service were: the bad level has 16.5%, the regular level has 61.9% and the good 21.6%. It was concluded that there is a significant relationship between administrative management and the quality of the educational service ( $\rho = .603$ ;  $p = .000$ ) in a productive technical education center of Ugel 1 in 2024.

**Keywords:** administrative management, quality of service, productive technical education, educational management.

## I. INTRODUCCIÓN

Los Centro de Educación Técnico Productivo (CETPRO) son instituciones educativas que ofrecen formación técnica y productiva a jóvenes y adultos. Su objetivo principal es desarrollar competencias laborales y técnicas que permitan a los estudiantes integrarse eficazmente al mercado de trabajo. Por su parte, la investigación educativa en el contexto de un CETPRO se centra en analizar y mejorar la educación. En esa línea, el estudio es fundamental para garantizar que la formación técnico-productiva se mantenga relevante, efectiva y alineada. La investigación educativa proporciona los datos y las herramientas necesarias que permitan optimizar continuamente los programas de formación, asegurando que el estudiantado adquiera las competencias.

La gestión educativa en un CETPRO implica una serie de procesos y prácticas que aseguran que la educación se desarrolle de forma pertinente y con alta calidad, respondiendo a las necesidades del mercado. Además, debe asegurar que la planificación estratégica y curricular esté alineada con las demandas del mercado laboral. Esto implica realizar estudios de mercado para identificar las competencias y habilidades más demandadas, y diseñar programas educativos que respondan a estas necesidades.

Estudiar la gestión administrativa (GA), en el ámbito educativo es sustancial para la determinación de su asociación, además permitirá que sea considerada como evidencia para las próximas investigaciones (Moncada et al., 2021). Del mismo modo, se considera esencial para mejorar permanentemente; debido a que, gestionar los procesos educativos concederá la facultad de que los servicios se brinden con calidad, logrando detectar las áreas que requieren de mejoras, a fin de tomar las acciones necesarias para corregirlas. Por tanto, de forma teórica, la GA contribuye en el perfeccionamiento de la calidad educativa haciendo ejercicio de los procesos de planificación, optimización estructural y el control de procesos (Peralta et al., 2023).

Analizando la situación desde un enfoque internacional, se halla una clara disconformidad y discordancia entre las políticas propuestas y las reformas establecidas orientadas en la calidad educativa, puesto que, no concuerda con la realidad situacional de las escuelas. A pesar de que existen organismos como la Unesco (2022) quienes resaltan la importancia de la educación para el bienestar, todavía se hallan grandes desafíos que obstaculizan la concretización de estos objetivos. Un claro ejemplo de ello, son aquellas políticas de reforma orientadas a

enriquecer la calidad educativa, sin embargo, carecen de sustento y recursos para su adaptación y satisfacción de las necesidades del entorno (Serrano et al., 2023). Además, la ausencia de una GA adecuada condujo a una situación deficiente que no solo impactó en la calidad educativa, sino que la perpetuó estas deficiencias en el tiempo (García et al., 2023).

En el ámbito latinoamericano, según Vivas et al. (2020), la calidad de servicio (CS) debe hallarse integrada dentro de todo sistema educativo, puesto que, los procesos de administración y calidad, se hallan íntimamente interconectados con el fin de impactar en el logro de los aprendizajes del estudiantado. Sin embargo, tanto personal docente como directivos afrontan grandes retos en las actividades educativas y administrativas.

A nivel nacional, el sistema educativo presenta una problemática, tanto en la gestión privada como estatal, la cual, se ha visto afectada por diversas situaciones, tales como, la forma en cómo se dirige y mueve el gobierno, los factores culturales, las tradiciones, entre otros, los cuales, impactar de forma directa en lo administrativo (León, 2020). Al implementar la gestión en los diversos establecimientos educativos, salió a relucir una serie de dificultades y fallas surgidas durante el proceso, logrando identificar entre ellas, la carencia de recursos administrativos, deficiencias en los procesos de planificación, niveles vergonzosos en cuanto a calidad, entre otras dificultades (Barriga et al., 2023). No obstante, pese a que los educadores han ido siguiendo los procesos que compete una correcta gestión escolar (Minedu, 2021), aún han mostrado ciertas dificultades, las cuales, al día de hoy, se convierten en grandes desafíos que van más allá de unos simples procedimientos, lo que demanda indagar nuevas opciones que permitan reforzar la calidad de la enseñanza, fomentando la aplicación de estrategias que impulsen una buena educación (Noroña y Vega, 2022).

En el contexto local de un CETPRO de la UGEL 01, se evidencian problemas que atañen el funcionamiento y la calidad, tales como la falta de comunicación, no dándose de forma clara y oportuna en la comunidad educativa; la falta de un seguimiento apropiado, y la carente evaluación de la calidad. Situación que ha llevado a que los padres de familia y docentes se hallen insatisfechos, producto de la deficiente distribución de recursos, procesos inapropiados de liderazgo, falta de experiencia en las actividades institucionales, dificultad para laborar de forma colaborativa y trabajo en equipo, y desatención de los planes organizacionales.

Por ende, a través de esta investigación se pretende sustentar teórica y científicamente cada variable, a fin de tener conocimiento sobre su situación actual y con ello, determinar el grado de asociación que pueda existir entre ambas.

Considerando lo mencionado en los párrafos precedentes, se expuso como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en un CETPRO de la UGEL 01, 2024?; planteando como específicos: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y las dimensiones eficiencia, eficacia, equidad, pertinencia y relevancia en un CETPRO de la UGEL 01, 2024?

La justificación del estudio queda fundamentada en base a tres aspectos: De modo teórico se vincula a las teorías existentes sobre administración científica, y calidad de servicio, rescatando la teoría de la mejora continua, debido a que provee de un marco conceptualizado sólido, capaz de generar la ampliación del conocimiento científico en el área de la administración, enfatizando en la calidad del servicio.

De modo práctico, la evidencia que se obtenga de esta pesquisa, permitirá a los directivos del CETPRO, mejorar la GA para obtener una buena calidad por parte de la institución. Esto incluye la identificación de fortalezas, a fin de mejorar el ejercicio de la pedagogía, y por ende, contribuir en la adecuación de los entornos educativos.

En el aspecto metodológico, se contribuirá en la identificación de la relación entre ambos constructos, haciendo uso de métodos cuantitativos, a fin de recabar evidencia científica a través del uso de dos cuestionarios adecuados en función a las necesidades del estudio, los cuales, son confiables y válidos, brindando una perspectiva objetiva a la investigación.

Es por ello que la pesquisa en estudio abordó como objetivo general: Determinar cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en un CETPRO de la UGEL 01, 2024?; planteando como específicos: Determinar cuál es la relación entre la gestión administrativa y las dimensiones eficiencia, eficacia, equidad, pertinencia y relevancia en un CETPRO de la UGEL 01, 2024.

En relación a las pesquisas que precedieron a este estudio, desde una recopilación a nivel internacional se rescató a Ponce y Milligan (2023) estudiaron el impacto de la GA en la calidad del servicio de comerciantes artesanales minoristas. Realizaron una investigación experimental y de campo, con un enfoque cualitativo, utilizando métodos inductivo, deductivo, bibliográfico y estadístico, además de encuestas para recopilar datos. Descubrieron que la ausencia de protocolos ha resultado en una gestión ineficaz. Aunque los comerciantes atienden rápidamente las

necesidades de los clientes, lo hacen de manera empírica.

Morales y Paredes (2020) se propusieron demostrar cómo la GA impacta en la calidad del servicio de los establecimientos de educación superior del estado. Este estudio descriptivo correlacional reveló una correlación significativa alta ( $\rho = 0.898$ ), concluyendo que la calidad del servicio descrita por docentes y estudiantes se halla estrechamente vinculada a los procesos de dirección y organización en la GA de la institución.

A nivel nacional, Hurtado (2024) quien evaluó cómo la gestión escolar logra influenciar en la calidad del servicio en una escuela estatal de Breña en 2023. Fue una investigación cuantitativa, sin intención experimental, transaccional, correlacional-causal. Analizó a 90 educadores, con una muestra de 70, seleccionados por conveniencia, utilizando encuestas validadas por expertos. Los resultados mostraron que la gestión escolar no influyó significativamente en la calidad brindada del servicio educativo, con una varianza explicada de solo 0.06% según Nagelkerke. Esto sugiere que la gestión escolar no cumple con las expectativas institucionales relacionadas con el aprendizaje de los estudiantes.

Bao et al. (2020) buscaron relacionar la GA y la calidad del servicio en una entidad universitaria de Huánuco, aplicando el método cuantitativo, correlacional, sin propósito experimental, encuestando a 147 universitarios. Hallando que el 69.4% de los encuestados consideraron la GA como aceptable, no obstante, fue considerada como ineficaz por el 23.1%. Situación que conllevó a que el 26.5% perciba la calidad como regular, y solo el 6.1% como muy buena. En conclusión, la GA y la calidad del servicio si se relacionan en un grado positivo alto (" $r$ " de 0.742, y " $p$ " de 0.000) para la muestra de la Escuela de Posgrado.

Córdova (2020) buscó comprobar el modo en cómo la GA logra estar asociada a la calidad de servicio en una UGEL de Sihuas. Fue cuantitativo, correlacional, sin finalidad experimental, encuestando a 60 colaboradores. Los resultados revelaron que el 32% del personal calificó la GA como eficiente, y el 33% calificó la calidad del servicio de la misma manera. Se concluyó que existe correlación ( $\rho = 0.853$ ).

Taboada (2023) estudió la gestión administrativa y su modo de relacionarse con la satisfacción de los usuarios. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo y demostró la hipótesis de investigación mediante pruebas estadísticas. Identificó las deficiencias en la GA que impactan la calidad del servicio y diagnosticar el estado actual para determinar los factores influyentes. Además, se encuestó al personal administrativo para conocer su apreciación respecto a las variables. Los resultados

indicaron la relación entre las variables, evidenciando que una correcta aplicación de herramientas administrativas mejora tanto la organización como el servicio.

Fernández y Pauacho (2023) se planteó analizar cómo la GA logra asociarse al desempeño laboral en colaboradores de una escuela de Huancan. Abordó un alcance correlacional, cuantitativo, incluyendo como muestra a 28 docentes. Los resultados mostraron un  $r = 0.834$  y un  $p = 0.000$ , situación que demuestra una correlación de grado positivo alto, concluyendo en la confirmación que, a mejores niveles de gestión administrativa, mejores serán los resultados en el desempeño laboral.

Maqui (2022) buscó confirmar cómo la gestión educativa logra asociarse a la calidad de servicio en la UGEL 03, Trujillo. Se abordó un estudio aplicado, cuantitativo y correlacional, aplicando cuestionarios para recabar información a un total de 200 educadores, los cuales evidenciaron una asociación positiva en nivel alto. Concluyendo que, a mejor manejo de la gestión educativa, los resultados de la calidad del servicio serán más satisfactorios.

Poma (2024) se planteó determinar el nivel en que la GA se logra asociar a la calidad de servicio que brinda la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Cañete. El estudio empleó una metodología cuantitativa, básica, sin propósito experimental, encuestando a 60 servidores públicos, a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados inferenciales indicaron un p-valor de 0.000, y  $Rho = 0.929$ . En conclusión, se corroboró la relación entre ambas variables.

Para la GA, se utilizó la teoría de mejora continua que sostiene que, aunque no es posible alcanzar la perfección absoluta, las organizaciones deben buscarla incesantemente, impulsándose a innovar y mejorar de manera constante, a fin de mantener su competitividad y relevancia en el mercado. Así mismo, se establecen catorce principios fundamentales que conforman una filosofía laboral reciente. Estos principios incluyen:

Constancia en el propósito para mantener una visión a largo plazo orientada a mejorar continuamente productos y servicios para mantenerse competitivo. Así, las organizaciones deben comprometerse con la innovación y la mejora continua, invirtiendo en investigación y desarrollo. Esto implica planificar estratégicamente y no conformarse con los resultados actuales.

Adoptar la nueva filosofía para reconocer la necesidad de cambio y asumir la responsabilidad de liderar el camino hacia la calidad. Por ende, las empresas deben

estar dispuestas a cambiar sus antiguas maneras de operar y adoptar nuevas prácticas que promuevan la calidad total. Este cambio de mentalidad debe ser impulsado desde la alta dirección hacia toda la organización.

No mantener dependencia de las inspecciones masivas. Para construir calidad en el producto desde el inicio en lugar de depender de la inspección final. Así, implementar procesos y controles de calidad durante todas las etapas de producción para prevenir errores y defectos, en lugar de corregirlos después de ocurridos.

Instituir la capacitación en el trabajo. Se busca proporcionar capacitación regular y relevante para que los empleados puedan mejorar sus habilidades y mantenerse actualizados con las mejores prácticas y tecnologías emergentes.

Instituir el liderazgo. Consistente en adoptar un enfoque de liderazgo que ayude a las personas y a las máquinas a realizar un trabajo de calidad. Así, los líderes deben ser facilitadores y mentores, guiando a sus equipos para lograr la excelencia. Deben eliminar obstáculos y rendir al máximo.

Eliminar el miedo. Para crear un ambiente de confianza.

Profundización: Fomentar una cultura abierta donde los empleados no teman represalias por reportar problemas o errores. Esto promueve la comunicación honesta y la resolución rápida de problemas.

Romper las barreras entre departamentos. Para fomentar la colaboración entre diferentes áreas para mejorar la calidad y resolver problemas comunes. Así, facilitar el trabajo en equipo entre departamentos para que compartan información y recursos, lo que mejora la eficiencia y la coherencia en la organización.

Eliminar slogans, exhortaciones y metas arbitrarias. Con esto se busca evitar lemas y objetivos sin fundamento que crean confusión y desmotivación. En lugar de imponer metas arbitrarias, enfocar los esfuerzos en entender y mejorar los procesos que llevarán naturalmente al cumplimiento de objetivos.

Profundización: Las cuotas numéricas pueden crear comportamientos contraproducentes. En su lugar, se debe alentar a los empleados a buscar maneras de mejorar continuamente su trabajo sin la presión de metas irreales.

Para reconocer y valorar el esfuerzo y contribución de cada empleado. Crear un entorno donde se sientan valorados y respetados por su trabajo. Esto incluye proporcionar retroalimentación positiva y oportunidades para el desarrollo profesional.

Tomar medidas para la transformación. Comprometerlos para mejorar continuamente. La alta dirección debe liderar el cambio y asegurar que todos en la

organización estén alineados con la visión de mejora continua. Esto incluye la asignación de recursos adecuados y la creación de una cultura que valore y apoye la mejora continua.

Estos principios promueven una cultura de trabajo en equipo y la eliminación de jerarquías innecesarias, permitiendo a los trabajadores contribuir de manera significativa. Además, optimizan los procesos de producción para mantener a la organización un paso adelante en el mercado competitivo (Ríos, 2009). También es preciso destacar lo necesario que son las capacitaciones constantes de los colaboradores para generar productos de calidad, la implementación de un sistema de reconocimiento y la creación de un entorno de confianza, lo cual es esencial para que el desempeño de los empleados sea óptimo y adecuado.

La gestión educativa se basa en principios fundamentales esenciales para el buen funcionamiento de toda institución. Estos principios incluyen la equidad, la inclusión, la transparencia y la eficiencia. Al aplicar estos principios, los líderes educativos pueden asegurar que todos los estudiantes cuenten con acceso a una educación basada en calidad, independiente a sus antecedentes socioeconómicos. La planificación estratégica permite a las instituciones educativas anticipar desafíos, aprovechar oportunidades y adaptar sus estrategias para mejorar continuamente. Una organización eficiente es aquella que utiliza sus recursos de manera óptima para conseguir sus propósitos. En el contexto educativo, esto representa tener sistemas y procesos bien definidos que faciliten la enseñanza y el aprendizaje. La eficiencia organizacional también implica minimizar el desperdicio de recursos y maximizar el impacto positivo en los estudiantes y el personal.

La dirección efectiva es fundamental para guiar a la institución educativa hacia el logro de sus objetivos. Esto incluye la capacidad de los líderes educativos para asumir decisiones informadas, comunicar claramente sus expectativas y motivar al personal. La dirección efectiva asegura que todos los miembros de la institución estén alineados y trabajen juntos hacia metas comunes.

El control riguroso se refiere a la supervisión continua. Un control efectivo permite identificar y corregir desviaciones a tiempo, asegurando el progreso constante hacia los objetivos establecidos.

La habilidad para identificar las necesidades es crucial para la gestión educativa. Esto incluye entender los requerimientos de los educandos, el personal y la sociedad. Al identificar estas necesidades, los líderes educativos pueden



desarrollar programas y políticas que respondan adecuadamente y promuevan el éxito educativo.

Las competencias en liderazgo, incluyendo la empatía, la comunicación asertiva y la motivación del personal, juegan un papel esencial en la gestión educativa. Los líderes efectivos son aquellos que pueden inspirar y guiar a su equipo, promoviendo un entorno laboral positivo y colaborativo. La empatía y el diálogo asertivo permiten a los líderes entender y abordar las preocupaciones de su personal, mientras que la motivación fomenta un alto rendimiento y compromiso. En síntesis, la gestión educativa efectiva, como lo destacan Peralta & Heredia (2022), es fundamental para el progreso y éxito de las IE. Mediante la aplicación de principios fundamentales.

La coordinación es fundamental para avalar que todas las partes implicada en la organización se desempeñen de manera conjunta y eficiente. Esto implica la alineación de actividades y recursos entre los diferentes departamentos para lograr los objetivos comunes. La coordinación asegura que haya coherencia en las acciones y que los recursos sean utilizados de forma óptima. La alineación de actividades asegura que todas las tareas y procesos dentro de la organización estén sincronizados y dirigidos hacia los mismos objetivos. Esto incluye la planificación conjunta de proyectos, la sincronización de plazos y la integración de esfuerzos entre departamentos. Una buena coordinación evita la duplicación de esfuerzos y garantiza que todos los departamentos trabajen en armonía. La coordinación efectiva implica la distribución óptima de recursos humanos, financieros y materiales entre las diferentes áreas de la organización. Esto asegura que cada departamento tenga los recursos necesarios para poder acatar los compromisos y responsabilidades, contribuyendo al objetivo general. La asignación adecuada de recursos es crucial para evitar desperdicios y maximizar la eficiencia.

Una comunicación clara y constante entre los diferentes departamentos es esencial para una coordinación efectiva. Esto incluye reuniones regulares, informes de progreso y sistemas de comunicación que faciliten el intercambio de información. La comunicación fluida hace posible que los miembros de la organización en general, logren mantenerse informados sobre las acciones y decisiones relevantes, mejorando la cohesión y la colaboración.

La supervisión implica monitorear las diligencias diarias de la organización, asegurando el cumplimiento de los estándares y metas establecidas. Los gerentes

supervisan el desempeño de los empleados, el progreso de los proyectos y la eficacia de los procesos operativos. La supervisión eficaz ayuda a identificar problemas.

Según Peter Drucker (2005), la administración se enfoca en varios elementos clave que son esenciales para el éxito organizacional. Estos incluyen la planificación estratégica, que implica definir metas a largo plazo y desarrollar planes para alcanzarlas; la eficiencia, que hace referencia al empleo óptimo de recursos para obtener los mejores resultados posibles; y la eficacia, que es la capacidad de alcanzar los objetivos planteados. Además, Drucker subraya la importancia del enfoque en las personas, considerando que los colaboradores son el talento más valioso de una organización.

La innovación es otro aspecto destacado, ya que hace posible que las organizaciones logren adaptarse a los cambios y mantenerse competitivas. La responsabilidad social y ética asegura que las organizaciones actúen de manera justa y respetuosa con la sociedad y el medio ambiente. Finalmente, el aprendizaje continuo resulta esencial para el desarrollo constante de la organización y sus miembros.

En el contexto educativo, la aplicación de estos principios es fundamental para que se logren mejoras en la calidad del aprendizaje y enseñanza. La eficacia y la eficiencia en la administración educativa se traducen en la adecuada gestión del presupuesto, garantizando que los recursos financieros se utilicen para cumplir metas claras de aprendizaje.

La orientación se refiere a la guía y dirección proporcionada por los líderes de la organización. Esto incluye establecer una visión clara, comunicar objetivos y expectativas, y motivar a los empleados. Una buena orientación asegura que entiendan sus roles y cómo contribuyen al éxito general de la empresa.

La gestión financiera es esencial para la sostenibilidad de cualquier negocio. Incluye la planificación, control y evaluación de los recursos financieros. Los gerentes financieros deben garantizar que la organización tenga suficiente liquidez para operar, que esté utilizando sus recursos de manera eficiente y que esté generando un retorno adecuado sobre sus inversiones.

La administración centrada en la organización incluye la planificación de recursos, la organización del trabajo, la dirección del personal y el control de las actividades. Una administración efectiva garantiza el uso adecuado de los recursos con el fin de alcanzar los propósitos de la organización.

La contabilidad es vital para el registro y análisis de todas las transacciones financieras. Proporciona la información para decidir, la planificación financiera y el control. Los contadores deben asegurarse de que los registros sean precisos y cumplan con las normativas legales y fiscales.

La división del trabajo. Es un principio fundamental en la gestión administrativa que implica la asignación de tareas específicas a diferentes personas o grupos dentro de una organización para aumentar la eficiencia y la especialización en las tareas (MBANote, 2020).

La división del trabajo es crucial para la eficiencia operativa y el éxito organizacional. Al permitir que los trabajadores se especialicen en áreas específicas, la organización puede aprovechar mejor las habilidades y talentos individuales, lo que conduce a una mayor productividad y una mejor calidad de trabajo. Además, la división del trabajo facilita la capacitación y el desarrollo profesional, ya que los trabajadores pueden centrarse en mejorar sus habilidades en áreas particulares.

En la gestión administrativa, la división del trabajo se aplica de varias maneras. Por ejemplo, en una empresa, las tareas de producción, marketing, ventas y finanzas se asignan a diferentes departamentos especializados. Dentro de cada departamento, las tareas se dividen aún más entre los empleados para maximizar la eficiencia y la especialización. Esta estructura asegura que cada aspecto del negocio se gestione de manera efectiva y que los recursos sean empleados óptimamente.

Aunque la división del trabajo ofrece numerosos beneficios, también presenta desafíos. La especialización excesiva puede llevar a la monotonía y a la falta de flexibilidad entre los empleados. Es esencial que las organizaciones encuentren un equilibrio adecuado, promoviendo tanto la especialización como la rotación de tareas para mantener a los empleados motivados y versátiles.

Centralización. En un sistema centralizado, las decisiones clave y las políticas se determinan en los niveles superiores de la administración, mientras que los niveles inferiores tienen menos autonomía para tomar decisiones por su cuenta (CommerceMates, 2020).

En contraste, las organizaciones descentralizadas otorgan a los subordinados cierto grado de autoridad para tomar decisiones. La descentralización implica delegar el poder de decisión a niveles más bajos de la jerarquía organizacional, lo que puede fomentar una mayor participación y flexibilidad. Ambas estructuras tienen sus ventajas y desafíos, y a menudo las organizaciones encuentran un equilibrio que combina

elementos de ambas para maximizar su eficacia y eficiencia.

Las cadenas de mando, también conocidas como la "cadena escalar," representan la línea formal de autoridad, responsabilidad y comunicación que se extiende desde la alta dirección hacia los niveles organizacionales más bajos (CommerceMates, 2020). Este concepto es fundamental en la estructura organizacional y en la gestión administrativa, ya que define cómo se transmite la información y cómo se toman las decisiones.

La cadena de mando implica una jerarquía clara y bien definida, donde cada nivel de la organización tiene autoridad sobre el nivel inmediatamente inferior y es responsable ante el nivel superior. Aunque proporciona claridad y eficiencia en la toma de decisiones y la supervisión, también presenta desafíos que deben gestionarse para mantener un equilibrio adecuado entre estructura y flexibilidad.

La GA incluye varias etapas clave, entre ellas se destacan la evaluación interna y externa.

La evaluación interna implica analizar las fortalezas y debilidades de la organización, como la eficiencia operativa, la calidad del personal y los recursos disponibles. La evaluación externa se enfoca en identificar oportunidades y amenazas en el entorno del mercado, como cambios en la demanda del consumidor, avances tecnológicos y la competencia.

La planificación de estrategias, basado en la evaluación interna y externa, se planifican estrategias que consideran los recursos disponibles y los objetivos a largo plazo. Esto es la asignación de recursos, y el diseño de planes. Este enfoque se denomina administración estratégica, y se caracteriza por:

Evaluar constantemente el entorno interno y externo para adaptarse a los cambios y nuevas oportunidades.

Flexibilidad: Adaptar las estrategias según sea necesario para dar respuesta a los cambios en el mercado y la economía.

Mejora Continua: Implementar un ciclo de retroalimentación para identificar áreas de mejora y desarrollar soluciones innovadoras.

La administración estratégica asegura que la organización no solo mantenga su rendimiento actual, sino que también esté preparada para enfrentar futuros desafíos y aprovechar nuevas oportunidades de crecimiento (Robbins y Coulter, 2018; Stoner et al., 2018).

La gestión en el contexto de la educación es un proceso orientado al logro de

los objetivos institucionales. Este proceso abarca múltiples dimensiones y requiere una combinación de habilidades y destrezas para desempeñar eficazmente las funciones gerenciales y administrativas necesarias.

La cooperación humana es un componente esencial en la gestión educativa. La cooperación facilita la creación de un entorno armonioso y productivo, donde cada individuo se siente valorado y motivado para contribuir al éxito colectivo. La gestión eficaz promueve la comunicación abierta, la participación activa.

El uso eficaz de los recursos físicos es fundamental para proporcionar un entorno de aprendizaje adecuado y de calidad. Esto incluye la gestión de infraestructuras, equipos, materiales didácticos y tecnología educativa. Una buena gestión garantiza que estos recursos se utilicen de manera óptima, se mantengan en buen estado y se actualicen conforme a las necesidades. La planificación y organización eficiente de los espacios físicos también juegan un papel crucial.

La planificación estratégica de los recursos presupuestarios es vital para asegurar la sostenibilidad financiera de la institución educativa. Una gestión financiera responsable y transparente permite a la institución maximizar el impacto de los recursos disponibles, invertir en mejoras continuas y garantizar la estabilidad económica a largo plazo.

La gestión educativa requiere una combinación de habilidades y destrezas específicas para llevar a cabo funciones gerenciales y administrativas de manera eficaz. Estas habilidades incluyen:

Adaptabilidad: Flexibilidad para adaptarse a los cambios y responder a nuevos desafíos y oportunidades en el entorno educativo.

La coordinación y dirección son funciones clave en la gestión educativa. La coordinación implica la integración y alineación de esfuerzos y recursos para lograr los objetivos establecidos. Esto implica la planificación de actividades, la delegación de tareas y la supervisión del progreso. La dirección, por otro lado, se enfoca en guiar y motivar al personal hacia el cumplimiento institucional. Un buen director educativo debe ser capaz de establecer metas claras, comunicar expectativas y proporcionar apoyo continuo a su equipo.

Un aspecto crucial es el enfoque que implica la incorporación de estrategias y prácticas que mejoren continuamente el proceso de enseñanza-aprendizaje. La evaluación constante del rendimiento académico, la formación continua de los educadores y la integración de innovaciones pedagógicas son componentes

esenciales de este enfoque. La gestión debe estar orientada a crear un ambiente de mejora continua, donde se fomenten altas expectativas y se reconozcan y valoren los logros.

La gestión educativa también debe incluir la vinculación con la comunidad. Esto implica establecer relaciones sólidas con los padres, organizaciones locales y otros actores relevantes. La colaboración con la comunidad puede proporcionar recursos adicionales, apoyo y oportunidades para enriquecer el aprendizaje de los estudiantes (Suárez et al., 2023). Una gestión eficaz busca implicar a la comunidad en la vida escolar y crear alianzas estratégicas que beneficien a todos los involucrados.

En este sentido, la gestión administrativa constituye ser un proceso fundamental en cualquier organización, implicando la organización, planificación, coordinación y control de los recursos y actividades para alcanzar sus objetivos de modo eficiente. Este proceso abarca una variedad de funciones y responsabilidades que son fundamentales para el desenvolvimiento apropiado de toda organización. Según Commerce Mates (2020), incluye los procesos gestores de información a través de personas, y la supervisión de operaciones diarias.

Chiavenato (2019) define la gestión como la coordinación de actividades para alcanzar objetivos mediante la planificación y organización. Gonzales et al. (2020) describen la administración como un elemento sistemático y unificador clave para el crecimiento comercial, social y tecnológico, que se realiza mediante la planificación, control, organización y dirección. Administrar implica coordinar diversas acciones y recursos físicos y humanos. Según Anghelia et al. (2021), el Patronato supervisa la gestión administrativa en las instituciones.

La GA involucran ciertos procesos que permiten la integración sistemática y coordinada de la variable, por tanto, las dimensiones a considerar son:

La *planificación funcional* consiste en la institución de objetivos y metas estratégicas, encargadas de priorizar y detallar las actividades a efectuar y los recursos a utilizar dentro del corto, mediano y largo plazo. Razón por la cual, se considera una fase crucial porque establece la visión a futuro y orienta las acciones, precisando la dirección, objetivos, misión y recursos a emplear para hacer frente a los desafíos (González et al., 2020). Según Chiavenato (2019), la planificación inicia con la definición de metas y la estructuración de los planes para alcanzarlas de manera óptima, especificando qué se debe lograr, qué tareas realizar, cómo ejecutarlas y en qué momento y orden hacerlo. Riffo (2019) añade que la planificación también incluye

una visión futura de los recursos, las personas y los objetivos a alcanzar dentro de la organización (Riffo, 2019).

Por otro lado, Montes de Oca y Pulla (2019) ofrecen una perspectiva complementaria sobre la planificación. Ellos definen la planificación en la que se especifican los objetivos institucionales. En su enfoque, la planificación no solo implica la identificación de objetivos, sino también la visualización de las condiciones necesarias para conseguir dichos objetivos. Esto envuelve la consideración de recursos, tiempos y estrategias específicas para asegurar el cumplimiento de las metas.

Chiavenato (2018) y Montes de Oca y Pulla (2019) coinciden en la importancia de la planificación como una función esencial para el logro de objetivos organizacionales. Ambos enfoques subrayan que una planificación efectiva no solo orienta las acciones de la organización, sino que también asegura que todos los esfuerzos y recursos se encaminen en dirección del cumplimiento de metas claramente definidas.

La eficiencia y la eficacia en la planificación requieren un compromiso firme con estrategias bien definidas y una estructura organizada que considere cada aspecto del proceso. Esto no solo incluye la delineación de metas y la asignación de recursos, sino también la determinación de las secuencias de acciones necesarias y los principios que guiarán esas acciones.

La planificación efectiva según González y Verdezoto (2020) se asemeja a trazar un mapa detallado para un viaje, donde cada recurso, objetivo y tarea está claramente identificado y temporizado. Este mapa debe ser lo suficientemente flexible para adaptarse a cambios y desafíos imprevistos, pero lo suficientemente específico para proporcionar una guía clara y una dirección enfocada.

La implementación de una planificación detallada permite a las organizaciones no solo cumplir con sus objetivos de manera oportuna, sino también optimizar el uso de recursos y maximizar la productividad. Al comprometerse con una planificación exhaustiva, las organizaciones pueden anticipar y mitigar riesgos, asegurando que las actividades se desarrollen sin contratiempos y que los resultados esperados se logren con la máxima eficiencia y eficacia.

Las dimensiones de la organización estructural incluyen la composición de grupos de trabajo, distribución financiera, la distribución equitativa de materiales de aprendizaje, la gestión eficaz de la tecnología y el desarrollo de competencias

profesionales para lograr objetivos. También significa que es necesario mejorar las políticas de gestión de recursos humanos para asignar a las personas adecuadas los roles adecuados (González et al., 2020). El proceso administrativo incluye una fase crucial de organización, donde se estructuran y disponen las labores necesarias para cumplir con los objetivos de planificación, definiendo medios, tareas y responsabilidades (Cedeño, 2022). La distribución del trabajo forma grupos interconectados que colaboran para alcanzar objetivos comunes (Icaza y Martínez, 2022).

La dimensión de la organización, según Chiavenato (2018), implica la armonización de las actividades de varios colaboradores para lograr una interacción efectiva y planificada con el entorno externo. Este proceso de organización es crucial para asegurar que las actividades de la empresa se alineen con los objetivos estratégicos y respondan adecuadamente a las demandas del mercado y de la sociedad.

González y Verdezoto (2020) añaden que la organización no solo se basa en la estructuración de actividades, sino también en el establecimiento de lineamientos, deberes y expectativas claras para cada empleado. Este enfoque asegura que cada miembro de la organización comprenda su rol y contribución al logro de los objetivos comunes. La claridad en las expectativas y responsabilidades permite una mayor eficiencia y cohesión dentro del equipo, lo que es fundamental para el desempeño organizacional.

Según Riffo (2019), es importante recordar que todos los componentes o recursos considerados en la organización deben estar interrelacionados. Esto significa que el talento humano debe complementarse con los recursos materiales y financieros, así como con las tecnologías disponibles, para crear un sistema integrado y funcional. La interdependencia de estos elementos asegura que la organización pueda operar de manera eficaz y adaptarse a cambios y desafíos del entorno.

Además, Dobudko y Akhmetov (2019) sugieren que usar herramientas técnicas digitales es un método crucial organizativo. La digitalización mejora la comunicación y facilita la toma de decisiones sustentadas en datos. Integrar tecnologías digitales en la organización ayuda a optimizar recursos, aumentar la productividad y mantener la competitividad en un entorno empresarial cada vez más digitalizado.

La organización implica coordinar con los colaboradores para facilitar interacciones, como lo indica Chiavenato (2018). En línea con esto, González y



Verdezoto (2020) subrayan la importancia de establecer directrices, deberes y expectativas claras para los empleados, asegurando que cada uno comprenda su rol dentro de la estructura organizativa. Además, Riffo (2019) enfatiza que todos los recursos y componentes de la organización, incluyendo el talento humano, deben estar interrelacionados para alcanzar los objetivos establecidos. Dobudko y Akhmetov (2019) añaden que la digitalización de procesos mediante herramientas técnicas es esencial para mejorar la organización, optimizando la gestión de la información y facilitando una toma de decisiones más eficiente.

La dirección compartida fomenta un liderazgo transformador y conciliador, utilizando métodos colaborativos que mejoran habilidades comunicativas, y creatividad (González et al., 2020). Según Chiavenato (2019), la dirección se desarrolla mediante la interacción entre directivos y empleados, requiriendo liderazgo efectivo, motivación adecuada y comunicación clara para ser eficaz (Galarza et al., 2020). La dirección influye en los miembros de la organización para que colaboren en lograr los objetivos institucionales, destacándose el estatus interpersonal (Sánchez, 2022).

Masaquiza et al. (2020) también describen la dirección como la habilidad para coordinar eficazmente las diversas actividades y recursos de la organización, asegurando que todas las partes trabajen en armonía para alcanzar los objetivos establecidos.

Montes (2019) señalan que la gestión de tareas o actividades dentro de una organización requiere de liderazgo, motivación, comunicación y toma de decisiones. Dirigir, según González et al. (2020), es sinónimo de ejecutar, lo cual implica combinar esfuerzos para alcanzar las metas. Para lograrlo, es esencial que estén motivados, se comuniquen efectivamente, coordinen sus acciones y demuestren liderazgo.

Baque y Viteri (2020) enfatizan que, para alcanzar los objetivos planificados, es crucial contar con talento humano disponible y preparado para llevar a cabo todas las tareas necesarias. Solo así será posible lograr los resultados deseados.

La dirección en una organización se enfoca en guiarla hacia sus objetivos, maximizando el uso de todos los recursos disponibles (Chiavenato, 2018). Esta función implica la capacidad de tomar la iniciativa durante la ejecución de procesos, asegurando la sincronización de todas las partes móviles para un funcionamiento óptimo (Masaquiza et al., 2020). La gestión de tareas y actividades requiere de habilidades de liderazgo, motivación, comunicación y toma de decisiones, elementos

esenciales para combinar esfuerzos y alcanzar objetivos (Montes et al., 2019). Además, Baque y Viteri (2020) destacan la el talento humano en la ejecución de lo planificado, señalando que solo con un equipo motivado y bien coordinado se pueden alcanzar los resultados esperados.

La dimensión control de procesos se encuentra orientada en contrastar, regular y alinear actividades y responsabilidades. Se evidencia en la evaluación continua de procesos, tomando medidas correctivas y proporcionando retroalimentación para garantizar su cumplimiento (González et al., 2020). Chiavenato (2019) indicó que el control consiste en establecer acciones para verificar si los procesos se desarrollan correctamente y si se alcanzan los objetivos previstos. El propósito del control es, por tanto, verificar y monitorear que el proceso se realice adecuadamente durante un período determinado, conforme a lo planificado y diseñado en las organizaciones. Además, el control evalúa un conjunto de procesos o sistemas internos, permitiendo confirmar si estos están operando de manera efectiva y logrando los objetivos establecidos (Cabrera, 2021).

La etapa de control es la última y está dedicada a la medición y evaluación del rendimiento organizacional. Esta fase implica la incorporación de operaciones correctivas en situación de identificar desviaciones respecto a los planes establecidos. Según Chiavenato (2018), el control es un proceso regulador intrínseco que tiene como objetivo asegurar la efectividad y la productividad dentro de la administración de la organización.

El control en la administración es esencial para garantizar que las actividades de la organización se mantengan alineadas con los objetivos y metas establecidos. Este proceso permite a los administradores verificar si los resultados obtenidos están en consonancia con los planes y, en caso de discrepancias, tomar medidas correctivas oportunas.

Este proceso regulador, como señala Chiavenato (2018), se centra en la medición y evaluación del rendimiento, así como en la incorporación de operaciones correctoras cuando sea necesario. Mediante la medición del rendimiento, la evaluación del desempeño, la intervención correctiva y la retroalimentación continua, la organización puede mantener sus actividades alineadas con los objetivos y metas establecidos, optimizando así su funcionamiento y asegurando el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Así mismo, el modelo SERVQUAL, propuesto por Parasuraman et al. (1988)

sustenta la calidad de servicio al definirla como la diferencia entre la apreciación del cliente y sus perspectivas. Esto sugiere que se debe buscar un equilibrio propicio enfocado en la apreciación del cliente, situación que podría resultar en la satisfacción por encima de sus expectativas. Al mismo tiempo, el modelo logra identificar factores influyentes en los clientes, tales como opiniones y recomendaciones del entorno, necesidades individuales, experiencias previas y comunicaciones externas de la institución.

SERVPERF propone evaluar, en lugar de centrarse en las discrepancias entre expectativas y rendimiento observado. Este enfoque sugiere que el rendimiento percibido es un mejor indicador de la calidad del servicio. Este modelo utiliza 22 ítems distribuidos en las mismas dimensiones que el SERVQUAL: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, lo que permite una evaluación coherente del servicio (Luna y Torres, 2022). La implementación del modelo SERVQUAL proporciona a los líderes una herramienta práctica para detectar deficiencias en sus servicios, orientando la mejora de sistemas y la supervisión de operaciones para aumentar la calidad del servicio.

Al adoptar este modelo, los líderes pueden identificar de manera precisa las discrepancias en la prestación del servicio, lo que les permite analizar estos problemas objetivamente y tomar las medidas correctivas necesarias. Este enfoque sistemático y basado en datos ayuda a las organizaciones a enfocar sus esfuerzos en las áreas que más necesitan mejoras, asegurando una respuesta eficiente y efectiva a las necesidades de los usuarios (Jonkisz et al., 2022).

Además, el modelo SERVQUAL fomenta una cultura de mejora continua dentro de las organizaciones. Al proporcionar un marco claro y estructurado para evaluar la calidad del servicio, ayuda a los establecimientos a mantener altos estándares de servicio y a adaptarse rápidamente a las cambiantes expectativas de los usuarios.

Por tanto, abarca una serie de componentes y características fundamentales para alcanzar la excelencia en el servicio proporcionado por una empresa u organización a sus clientes.

La tangibilidad se refiere a aquel aspecto físico del servicio, representada por el equipamiento, la infraestructura, y el aspecto del personal. Una buena presentación y un ambiente agradable pueden influir positivamente en la percepción del servicio.

Fiabilidad implica la capacidad que posee la organización para proporcionar un servicio consistente y preciso. La clientela valora la predictibilidad y la confianza en

que recibirán el servicio prometido sin fallos.

La capacidad de respuesta comprende la disposición del personal para brindar ayuda a los clientes, proporcionándoles un servicio eficiente. Por ende, implica la capacidad de resolver problemas y atender solicitudes de manera oportuna.

Seguridad se refiere a la capacidad del servicio para proporcionar un entorno seguro y libre de riesgos. Incluye la competencia profesional y la cortesía del personal, que generan confianza y tranquilidad en los clientes.

Empatía implica proporcionar atención individualizada y comprender las necesidades específicas de cada cliente. Un enfoque empático en el servicio asegura que los clientes logren sentirse valorados y atendidos de manera personalizada.

La calidad del servicio se manifiesta en la capacidad de una organización para provocar satisfacción o insatisfacción entre sus clientes, siendo un factor fundamental para las organizaciones (PCMSGP, 2021). Su evaluación se realiza al comparar las perspectivas previas de los usuarios con el servicio que reciben: si el servicio cumple o supera las expectativas, se genera satisfacción; de lo contrario, puede llevar a insatisfacción (Torres et al., 2018; Del Estal & Melián, 2021). Las expectativas pueden verse influenciadas por la publicidad, recomendaciones, experiencias anteriores y la imagen de la marca.

Para las organizaciones, entender y gestionar esta discrepancia es vital. La implementación de herramientas como el modelo SERVQUAL permite identificar y abordar las áreas de mejora en la prestación del servicio. Este modelo facilita la evaluación de la calidad desde la apreciación del cliente, ayudando a las organizaciones a detectar deficiencias y tomar acciones correctivas para mejorar la satisfacción del cliente.

Además, la mejora continua en la calidad del servicio no solo se trata de corregir deficiencias, sino también de anticiparse a los requerimientos cambiantes y expectativas nuevas de los clientes. Esto puede incluir la capacitación continua del personal, la actualización de tecnologías y procesos, y la recolección de feedback de los clientes para realizar mejoras constantes.

Bajo otra percepción, se hace referencia al grado en el cual un servicio logra satisfacer las necesidades de los clientes. Este concepto implica evaluar diversos aspectos del servicio para determinar su eficiencia, efectividad y la satisfacción que percibe el cliente con respecto a los servicios ofrecidos (Zeithaml et al., 2020).

La calidad de servicio abarca varios componentes clave que deben ser

considerados para evaluar y mejorar el servicio proporcionado:

Eficiencia, se refiere a la capacidad de proporcionar un servicio de manera rápida y con el menor uso posible de recursos. Una organización eficiente puede atender a más clientes en menos tiempo, lo que mejora la percepción de calidad del servicio.

Efectividad, se centra en la capacidad del servicio para cumplir con sus objetivos y satisfacer las necesidades. Esto implica asegurar que el servicio proporcionado sea útil, adecuado y cumpla con los estándares esperados por los clientes. La efectividad puede medirse a través del grado en que el servicio resuelve los problemas de los clientes o satisface sus necesidades específicas.

La satisfacción del cliente, es un componente crítico de la calidad de servicio. Se refiere a la percepción del cliente sobre la excelencia del servicio recibido en contraste con lo esperado. En este aspecto puede influir en la lealtad, la repetición de negocios y la recomendación a otros. Se puede medir mediante encuestas, comentarios y otros métodos de retroalimentación directa.

Las expectativas del cliente se refieren a las percepciones previas que los clientes tienen sobre cómo debería ser un servicio, basadas en sus experiencias pasadas, publicidad y necesidades personales (Zeithaml et al., 2020).

Para gestionar eficazmente las expectativas del cliente, las organizaciones pueden adoptar varias estrategias:

Comunicación Clara y Honesta, consiste en asegurarse de que la comunicación de marketing sea precisa y no cree expectativas poco realistas. La transparencia en la promoción de los servicios ayuda a establecer expectativas razonables.

Consistencia en el Servicio, busca proporcionar un nivel constante de calidad en el servicio es crucial para cumplir con las expectativas. La consistencia asegura que los clientes reciban el mismo nivel de servicio cada vez que interactúan con la organización.

Personalización del Servicio, busca adaptar el servicio a las necesidades y deseos individuales de los clientes puede ayudar a superar sus expectativas. La personalización crea una experiencia más relevante y satisfactoria para cada cliente.

Recopilación y Análisis de Retroalimentación, busca recoger y analizar regularmente la retroalimentación de los clientes permite a las organizaciones entender mejor las expectativas y ajustar sus servicios en consecuencia. Las

encuestas de satisfacción del cliente, las entrevistas y los comentarios en línea son herramientas útiles para este propósito.

La UNESCO (2018) define la calidad de servicio educativo como el establecimiento de condiciones que permiten a los estudiantes desarrollar capacidades que generen un cambio en la sociedad, suscitando una educación más inclusiva y equitativa, donde se establezcan objetivos cada vez más desafiantes que conlleven a la integración adecuada en la sociedad. Conjuntamente, subraya lo importante que es la convivencia y el ambiente dentro de la institución, puesto que, un entorno inapropiado podría obstruir el desarrollo académico de los educandos.

La UNESCO (2018) establece cinco dimensiones para evaluar la calidad educativa:

En términos de equidad, la educación debe proporcionar recursos y apoyos para que el estudiantado en general, conforme a sus capacidades y competencias, logre alcanzar su máximo potencial en su desarrollo integral de aprendizaje. Esto implica los conocimientos, recursos y habilidades necesarios para ejercer sus derechos, integrarse en la sociedad moderna, acceder a trabajos dignos. Aunque la equidad y la igualdad están estrechamente relacionadas, no son lo mismo. Analizar su relación implica considerar la igualdad puede exacerbar las desigualdades existentes (Martinic, 2017).

La UNESCO define la equidad en la educación como la provisión de recursos y apoyos necesarios. Esta dimensión enfatiza en lo necesario que resulta una educación inclusiva que no solo se centre en los grupos dominantes, sino que asegure, de forma independiente a su origen cultural o socioeconómico, se cuente con el acceso a las mismas oportunidades de aprendizaje y desarrollo personal. La equidad involucra una distribución justa de los recursos educativos, garantizando que todos logren recibir el apoyo correspondiente que se requiere para alcanzar su potencial.

La equidad es un principio fundamental en la gestión de organizaciones, que combina justicia y amabilidad en el trato con los empleados para fomentar un ambiente de trabajo positivo y lealtad (CommerceMates, 2020). Este principio no solo se centra en la distribución justa de recursos y oportunidades, sino también en el reconocimiento y el respeto de las necesidades y contribuciones individuales. Para implementar la equidad de manera efectiva, las organizaciones pueden adoptar varias prácticas:

Desarrollo de Políticas Claras, crear y comunicar políticas claras sobre la distribución de recursos, oportunidades de desarrollo y procedimientos de toma de decisiones.

Capacitación en Diversidad e Inclusión: Proporcionar formación continua a los empleados y gerentes sobre la importancia de la equidad, la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo.

Monitoreo y Evaluación: Implementar sistemas para monitorear y evaluar continuamente las prácticas de equidad dentro de la organización, y realizar ajustes según sea necesario para mejorar.

Fomento del Diálogo Abierto: Promover un ambiente donde los empleados se sientan cómodos compartiendo sus preocupaciones y sugerencias sobre la equidad y el trato justo.

La calidad está intrínsecamente ligada a la equidad y la igualdad. Una educación de calidad debe ser accesible y beneficiosa para todos los estudiantes. La equidad se enfoca en proporcionar a cada individuo lo que necesita para tener éxito, mientras que la igualdad implica tratar a todos de la misma manera, lo que puede perpetuar las desigualdades si no se consideran las diferencias individuales.

Aunque la equidad y la igualdad están relacionadas, no son términos intercambiables. La equidad busca ajustar el apoyo educativo según las necesidades específicas de cada estudiante, mientras que la igualdad trata de dar el mismo trato a todos. Martinic (2017) argumenta que tratar a todos los estudiantes de la misma manera puede, en algunos casos, aumentar las desigualdades, ya que no todos parten del mismo punto de partida ni tienen las mismas necesidades.

La relevancia en la educación se refiere a la adecuación de los contenidos educativos y su alineación con las necesidades y pretensiones de la comunidad. La educación debe ser pertinente y significativa para el estudiantado, preparándolos para hacer frente a los retos que establece el mundo moderno y contribuir positivamente a la sociedad.

La pertinencia implica que la educación debe atender a las necesidades y contextos específicos del estudiantado. Esto incluye adaptar los contenidos y métodos de enseñanza, garantizando que el estudiantado en general, logre beneficiarse plenamente de la educación, desarrollando su libertad, independencia, autogobierno e identidad.

La eficiencia en la educación hace referencia a la capacidad de alcanzar las

metas educativas utilizando los recursos de manera óptima. Esto implica evaluar cómo se están cumpliendo las metas y asegurarse de que los recursos se distribuyan y manejen de modo correcto para maximizar el impacto educativo.

La eficacia está relacionada con la capacidad de la educación para alcanzar los resultados ansiados con el uso adecuado de recursos. Esto incluye medir y evaluar el impacto de la educación en el aprendizaje del estudiantado, y su preparación para futuras oportunidades y servicios sociales.

Una evaluación de calidad educativa debe ser global e integrada, considerando todas las dimensiones interrelacionadas. Evaluar este enfoque significa analizar cómo se desarrolla el sistema educativo.

En resumen, la UNESCO (2017) indicó que la equidad, relevancia, pertinencia, eficiencia y eficacia son los 5 componentes de la calidad de la educación, debiendo ser accesible y beneficiosa para todos, y aunque la equidad y la igualdad están relacionadas, no son lo mismo. Una evaluación global e integrada de la calidad educativa debe considerar todas estas dimensiones interrelacionadas para mejorar los servicios educativos, asegurando que el estudiantado en general cuente con acceso a las mismas oportunidades significativas y puedan contribuir positivamente a la sociedad (Martinic, 2017).

Fadda et al. (2022) precisó que la calidad educativa debe hallarse acorde a las realidades geográfica, fundamentalmente aquellas que forman parte del estado y se encuentran financiadas por el gobierno. Del mismo modo se destaca que una calidad de servicio adecuada tiene un impacto significativo en la capacidad para la mejora de las metas.

Myers (2022) sostuvo que los servicios de apoyo cumplen un rol fundamental cuando se habla de la calidad del servicio educativo, principalmente en lo que concierne a su funcionamiento, enfatizando que esta logra ser adecuada, cuando su gestión presupuestaria también logra efectuarse con eficiencia, contribuyendo en el fortalecimiento de la mejora educativa.

Ishikawa (1988) enfatizó que un producto no solo se define por su capacidad para cumplir con los estándares, sino también por su desarrollo integral desde el diseño hasta la entrega final. La calidad abarca todas las etapas del ciclo de vida del producto, asegurando que se mantengan los niveles óptimos de desempeño y satisfacción del cliente. Ishikawa subrayó que un producto de calidad debe ser accesible en términos de costo, fácil de utilizar y adaptado a las necesidades y deseos



del consumidor. Esto implica que el proceso de creación del producto debe estar centrado en el cliente, buscando continuamente mejorar para satisfacer y superar sus expectativas.

Deming (1988) la definió la calidad como el grado confiabilidad para prever con un costo reducido. Para Deming, la calidad no es un aspecto estático, todo lo contrario, comprende un proceso dinámico de mejora continua. Este proceso implica seguir una serie de pasos sistemáticos para mejorar los productos y servicios, asegurando que las mejoras realizadas respondan a las demandas cambiantes del mercado. Deming insistió en que la calidad debe ser consistente y predecible, y que las organizaciones deben estar comprometidas con un ciclo continuo de evaluación y ajuste para mantener la competitividad y satisfacer a las partes interesadas.

Ambos expertos, Ishikawa y Deming, coinciden en que la calidad es un proceso integral y continuo que abarca todas las etapas del producto o servicio. Mientras Ishikawa pone énfasis en la calidad desde el desarrollo hasta la entrega, asegurando que el producto sea accesible y cumpla con las expectativas del cliente, Deming se centra en la uniformidad, la confiabilidad y el proceso de mejora continua. La combinación de estos enfoques proporciona una visión holística de la calidad, donde el producto no solo debe ser eficiente y fiable, sino también adaptado a las necesidades del cliente y mejorado constantemente para mantener su relevancia y competitividad en el mercado.

Ishikawa (1988) y Deming (1988) aportan perspectivas complementarias sobre la calidad. Ishikawa se enfoca en el desarrollo integral y la adaptabilidad a las necesidades que muestra el cliente, mientras que Deming subraya la necesidad de mantener una uniformidad, confiabilidad y mejora continua. Juntos, estos enfoques destacan que la calidad es un proceso complejo y multidimensional que requiere un compromiso constante con la excelencia en todas las etapas de producción y entrega. Las organizaciones que adoptan estos principios pueden asegurar productos y servicios de alta calidad, capaces de satisfacer y superar las perspectivas de los clientes, manteniéndose competitivas en un mercado en constante evolución.

Harrington et al. (1990) subraya la importancia de equilibrar el rendimiento del producto con su costo, asegurando que el valor entregado al cliente sea óptimo. Enfatiza que la calidad debe ser accesible y debe proporcionar un beneficio claro al cliente, satisfaciendo sus necesidades y aspiraciones sin exceder su capacidad económica.

Schroeder (1992) sostiene la mejora continua y un enfoque estricto en el cliente. Según Schroeder, la calidad debe ser percibida como un proceso sin fin que busca eliminar defectos y mejorar constantemente los productos y servicios ofrecidos. Además, el enfoque en el cliente es fundamental, ya que son los consumidores quienes determinan el nivel de calidad que desean, basándose en sus necesidades y capacidades. Este enfoque centrado en el cliente asegura que las organizaciones se mantengan alineadas con las expectativas y preferencias del mercado.

Harrington et al. (1990) presentan enfoques complementarios sobre la calidad. Harrington se enfoca en el cumplimiento de las perspectivas del cliente a un costo accesible, destacando la relación entre valor y precio. Feigenbaum, por su parte, enfatiza un enfoque integral que abarca desde el diseño del producto hasta la satisfacción del cliente, subrayando la importancia de cada etapa del proceso de calidad. Schroeder añade la dimensión de la ausencia de defectos y la mejora continua, con un enfoque estricto en el cliente, destacando que los consumidores tienen la última palabra en cuanto al nivel de calidad que desean. Se centra en el valor y la accesibilidad del producto, Feigenbaum en un enfoque integral desde el diseño hasta la satisfacción del cliente, y Schroeder en la mejora continua y la eliminación de defectos. Juntos, estos enfoques proporcionan una visión completa de la calidad, subrayando la importancia de satisfacer las expectativas del cliente, gestionar cada etapa del ciclo de vida del producto y mantener un proceso constante de mejora para lograr la excelencia y la competitividad en el mercado.

Juran (1993) conceptualizó la calidad como un conjunto de elementos esenciales que comprenden un producto ideal capaz de satisfacer las necesidades del consumidor. Para Juran, la calidad surge de la ausencia de fallas y defectos en el producto, lo que asegura que el producto logre cumplir con las perspectivas del cliente de manera consistente.

Carrizo y Alfaro (2018) describen el control de calidad como un conjunto de herramientas, métodos y actividades destinadas a identificar y corregir errores en los procesos operativos o institucionales. El control de calidad no solo se enfoca en la detección de fallas, sino también en la recopilación de información que puede ser utilizada para realizar mejoras continuas. Este enfoque proactivo permite a las organizaciones no solo corregir defectos, sino también prevenir su ocurrencia futura, garantizando así la consistencia y la excelencia en la producción de bienes y servicios.

Ambos enfoques subrayan la importancia de la calidad en la satisfacción del cliente y el éxito organizacional. Juran se enfoca en la calidad como una característica intrínseca del producto, enfatizando la importancia de la ausencia de fallas y la capacidad del producto para cumplir con las expectativas del cliente. Carrizo y Alfaro, por otro lado, destacan el control de calidad como un proceso continuo de identificación y corrección de errores, utilizando herramientas y métodos específicos para asegurar la mejora continua. Ambos enfoques coinciden en que la calidad es fundamental para el éxito de toda organización, y que un enfoque sistemático y proactivo es crucial para lograrla.

En esta línea, se identifican cinco dimensiones:

**Eficiencia.** Se centra en los recursos óptimos necesarios para lograr objetivos, implicando en ello, la gestión financiera para lograr una administración eficiente de la institución. Elliot (2017) precisó que esta se trata de la relación entre los objetivos previstos en educación y los aprendizajes logrados a través del uso óptimo de los recursos asignados para ese fin.

La eficiencia hace referencia a la utilización óptima de los recursos para lograr los objetivos establecidos. Esto implica una gestión financiera eficaz que permite administrar los recursos de la institución de manera eficiente. Según Elliot (2017), implica la relación que se halla entre los objetivos educativos previstos y los aprendizajes alcanzados, lograda a través del uso óptimo de los recursos asignados para ese fin. Una institución educativa eficiente maximiza el aprovechamiento de su infraestructura, personal, tiempo y materiales, asegurando que cada recurso contribuya al máximo al logro de los objetivos educativos.

**Eficacia.** Se define como el logro de objetivos, sustancialmente hablando en términos de equidad en cuanto a la distribución de los aprendizajes y en referencia al cumplimiento de metas sin diferencias sociales. En esta misma línea Elliot (2017) precisó que resultad fundamental que la educación brindada a través del sistema educativo se adapte a las características de los estudiantes.

Por tanto, la eficiencia se refiere a la medida y proporción necesaria que se requiere para conseguir las metas educativas establecidas, garantizando la protección de los derechos y considerando la equidad y pertinencia en la distribución de recursos. La evaluación de esta calidad debe ser global e integrada, interrelacionando y complementando sus diversos elementos. Esto implica analizar la estructura, organización, financiamiento, currículo, diseño, funcionamiento de las

escuelas, trabajo de los profesionales y el aprendizaje de los estudiantes, así como su impacto en futuras oportunidades y servicios sociales. Evaluar este enfoque proporciona una valoración valiosa del desarrollo del sistema educativo y sus resultados.

En este sentido, buscar garantizar que los recursos disponibles sean utilizados del mejor modo posible. Esto incluye asegurar que la educación sea equitativa y que la distribución de recursos científicos y educativos sea adecuada y pertinente. La eficiencia educativa no solo implica lograr objetivos específicos, sino también hacerlo de manera que se respeten y protejan los derechos de todos los estudiantes. Una evaluación integral de la calidad educativa requiere un enfoque global en el que se consideren todos los elementos del sistema educativo y cómo se interrelacionan y complementan entre sí. Esto implica evaluar la estructura y organización del sistema educativo, su financiamiento, su currículo y diseño educativo, el funcionamiento, desempeño y profesionalismo de los educadores, y el logro de los aprendizajes en el estudiantado.

La educación eficiente debe preparar a los estudiantes para futuras oportunidades, incluyendo el ingreso a la educación superior y mercado laboral; además, debe fomentar un sentido de responsabilidad social, preparándolos para contribuir efectivamente a su comunidad.

La evaluación de la eficiencia educativa proporciona información valiosa que puede utilizarse para tomar decisiones que mejoren la calidad de la enseñanza y la equidad en el servicio educativo.

Equidad. Involucra el proceso de garantizar al estudiantado el acceso equitativo a la educación, brindándole las mismas oportunidades para poder desarrollar sus competencias y poder hacer la elección de su futura profesión. Por su parte, Achoy y Jiménez (2023), precisaron que contar con la disponibilidad de espacio y pupitres para poder recibir la educación no es algo que las IIEE puedan resolver.

La equidad implica asegurar que todos los estudiantes tengan acceso a la educación, obteniendo las mismas oportunidades. Por ende, busca garantizar que el estudiantado en general, independientemente a sus circunstancias personales, logren obtener las mismas oportunidades de éxito académico y desarrollo personal.

La equidad se entiende como una educación que debe proporcionar recursos y apoyos a todos los estudiantes, de acuerdo con sus capacidades, permitiendo su máximo desarrollo y aprendizaje integral. Por lo tanto, la calidad y la equidad están

intrínsecamente relacionadas, y la equidad es un componente esencial para evaluar la calidad educativa. Aunque los términos equidad e igualdad están estrechamente vinculados, no son sinónimos. Analizar la relación entre ellos implica considerar la igualdad de trato para todos, lo cual, en algunos casos, puede acentuar las desigualdades existentes (Martinic, 2017).

La equidad en la educación se refiere a la provisión de recursos y apoyos necesarios para el logro del máximo potencial en los estudiantes, respetando sus capacidades individuales. Esto va más allá de tratar a todos por igual; se trata de garantizar que cada estudiante logre recibir lo necesario para alcanzar el éxito. La equidad implica una distribución justa de los recursos educativos, de manera que todos los estudiantes, independientemente de su estrato socioeconómico, cultura o cualquier otra diferencia, tengan las mismas oportunidades de desarrollo y aprendizaje.

Proporcionar una educación equitativa significa ofrecer a todos los estudiantes, no solo a los de grupos dominantes, acceso a conocimientos, recursos y el desarrollo de habilidades esenciales. Estos recursos incluyen materiales educativos, apoyo docente, programas especializados y un entorno de aprendizaje inclusivo. El propósito está en que todos puedan ejercer plenamente sus derechos, integrarse en la sociedad moderna, acceder a trabajos dignos y disfrutar de sus libertades fundamentales. En este sentido, la equidad es crucial para mantener preparados a los estudiantes para el afrontamiento de los desafíos del mundo contemporáneo.

La calidad educativa no puede separarse de la equidad. La falta de equidad, puede perpetuar las desigualdades y limitar las oportunidades para muchos estudiantes.

**Pertinencia.** Se refiere a la capacidad de incluir a todos los estudiantes, mostrando respeto frente a sus diferencias y apreciando en todo momento su contribución, a fin de que logren su integración autónoma en la sociedad manteniendo su identidad. En esta misma línea Finol y Vera (2023), se refieren al grado de ajuste entre los objetivos de una institución y las demandas de la sociedad en la que existe. Esta conexión se refleja no sólo en la relación entre la organización y su entorno exterior, todo lo contrario, implica también la propia organización.

Este concepto implica que la educación debe permitir a todos los individuos continuar su formación, adquirir conocimientos tanto de culturas locales como globales, y desarrollarse como sujetos en su contexto social. Además, la educación

debe promover la libertad, independencia, autogobierno e identidad de cada individuo.

Desde una perspectiva legal, la pertinencia educativa significa reconocer y responder a las características únicas de los estudiantes durante su formación académica. Es fundamental que el sistema educativo actual, con su diversidad de estudiantes en diferentes niveles, reconozca esta heterogeneidad y construya programas educativos que permitan un aprendizaje significativo para todos. Esto requiere un grado de flexibilidad y adaptabilidad en la educación para atender las necesidades y características individuales de los estudiantes en sus diversas realidades (Martinic, 2017).

La pertinencia en la educación es comprendida como la capacidad que posee el sistema educativo para ser significativo y relevante para personas de diferentes orígenes culturales y sociales, con variadas capacidades e intereses. Este enfoque asegura que todos los estudiantes, independientemente de sus antecedentes, puedan continuar su formación, acceder a conocimientos de culturas tanto mundiales como locales, y desarrollarse plenamente en su contexto social. La educación pertinente facilita el desarrollo de la libertad, independencia, autogobierno e identidad personal.

Una educación pertinente es crucial para que los individuos se construyan como sujetos autónomos dentro de su contexto social. Esto implica que no solo requieren adquirir conocimientos académicos, sino que requieren también del desarrollo de habilidades y competencias que les permita ser partícipes de forma activa en la sociedad, tomando decisiones informadas y ejerciendo su libertad e independencia. La pertinencia educativa también promueve el respeto por la diversidad cultural e inclusión, garantizando el sentimiento de valoración por parte de los estudiantes, sintiéndose representados en el currículo.

El sistema educativo actual debe ser responsable de su gran heterogeneidad y construir programas educativos que permitan un aprendizaje significativo para todos los estudiantes. Esto implica diseñar currículos y estrategias de enseñanza que sean inclusivos y adaptables, permitiéndoles lograr su máximo potencial. La flexibilidad en la educación es esencial para atender a las diferentes realidades de los estudiantes, asegurando que cada uno reciba el apoyo necesario para su desarrollo integral.

La pertinencia en la educación significa la necesidad de un sistema educativo que sea relevante y significativo. Este enfoque asegura que la educación permita a

todos los individuos continuar su formación, adquirir conocimientos tanto de culturas locales como globales, y desarrollarse plenamente en su contexto social. El sistema educativo debe ser flexible y adaptarse a las necesidades individuales de los estudiantes, promoviendo así un desarrollo integral y la construcción de una identidad autónoma y socialmente consciente (Martinic, 2017).

Relevancia. Se centra en lo importante que es tomar decisiones educativas y cumplir con las funciones del profesorado de manera que los métodos de enseñanza sean significativos, consintiendo a los estudiantes poder experimentar y tener una comprensión en relación a las diversas realidades. Por su parte, Elliot (2017) precisó que esta responde que ciertas interrogantes como: ¿qué? y el famoso ¿para qué? de la educación, centrando su atención en el aprendizaje por competencias en diversos ámbitos, el cual, conducirá a los estudiantes hacia el afrontamiento de los desafíos frente a una sociedad que se basa en el conocimiento.

Desde una perspectiva legal, la relevancia de la educación implica cuestionar si los objetivos educativos están alineados con las aspiraciones de toda la sociedad o si responden solo a los deseos de ciertos grupos influyentes. La educación debe ser un reflejo de las necesidades y aspiraciones colectivas, promoviendo un aprendizaje que tenga un significado social y contribuya al desarrollo personal integral de cada individuo. Esto requiere una atención especial a las diferencias de aprendizaje que surgen de las características y necesidades individuales, las cuales están influenciadas por el contexto histórico-cultural y social.

La educación es relevante cuando promueve un aprendizaje que es significativo socialmente y que contribuye al desarrollo personal. Un aprendizaje socialmente significativo se halla orientado en el desarrollo de habilidades y competencias que son valoradas por la sociedad y que permiten a los individuos contribuir de manera efectiva a su comunidad.

La intención fundamental de toda educación es lograr el fortalecimiento íntegro del estudiante. Esto significa no solo proporcionar conocimientos académicos, sino también fomentar el desarrollo cognitivo y socioemocional. Esta educación debe fomentar el fortalecimiento de la dignidad de la persona, el respeto de los derechos fundamentales, preparando a los individuos para vivir con autonomía y participar plenamente en la sociedad.

La relevancia en la educación se aclara desde una perspectiva legal y social, cuestionando si los objetivos educativos reflejan las aspiraciones de toda la sociedad

o si solo satisfacen los intereses de ciertos grupos. La educación adquiere importancia cuando promueve un aprendizaje socialmente significativo y el desarrollo personal integral, considerando las diferencias de aprendizaje individuales y el contexto histórico-cultural y social. Según Martinic (2017), el propósito educativo debe centrarse en el fortalecimiento integral de la persona, desarrollando habilidades cognitivas y socioemocionales, promoviendo la dignidad humana y respetando los derechos fundamentales.

La hipótesis general quedó definida como: La GA se relaciona significativamente con la calidad de servicio en un CETPRO de la UGEL 01, 2024. Las hipótesis específicas fueron: La GA se relaciona significativamente con las dimensiones eficiencia, eficacia, equidad, pertinencia y relevancia en un CETPRO de la UGEL 01, 2024.



## II. METODOLOGÍA

Este estudio fue de tipo básico. En esta línea, Patel y Patel (2019) señaló que consiste en la recopilación de la información y conocimiento sobre las características de individuos, sujetos e instituciones. En este sentido, tuvo como fin fundar conocimientos nuevos para profundizar en la comprensión de los temas abordados, contribuyendo en el conocimiento científico. Al forma parte de este tipo de investigación, se pretendió contribuir al avance científico proporcionando una base sólida de datos y análisis que pueda ser utilizada en futuras investigaciones y en la formulación de políticas educativas más efectivas.

Concerniente al diseño, este se caracterizó por ser de tipo no experimental, el cual implica investigar deliberadamente las variables, tomando como base la observación de los sucesos mostrándolos tal cual su naturaleza lo expresa (Castro et al., 2023). También, es transversal; ya que el instrumento se aplicará en un mismo momento y por única vez (Cvetkovic et al., 2021). En este sentido, se investigarán la "gestión administrativa" y "calidad de servicio educativo" observando cómo se manifiestan en su contexto natural, sin manipular las condiciones del entorno.

Este enfoque permite obtener una instantánea precisa de la relación entre estas variables en un momento dado. La observación directa y la aplicación del instrumento en un único punto temporal facilitarán la identificación de correlaciones y tendencias, proporcionando información valiosa sobre cómo las prácticas administrativas pueden influir en la calidad del servicio educativo.

Además, el enfoque cuantitativo en la tesis implicó un proceso riguroso y estructurado para analizar datos numéricas con el fin de examinar y validar hipótesis. Este enfoque emplea métodos estadísticos para analizar y comprender la información recopilada (Guillen et al., 2020). Este proceso de recopilación se da de modo sistemático y controlado, permitiendo efectuar un análisis detallado (Galindo, 2020). En consecuencia, el enfoque cuantitativo permitió analizar la gestión administrativa y calidad de servicio mediante el uso de técnicas estadísticas, examinando y comprobando hipótesis.

Según su alcance, formó parte del grupo de estudios correlacionales, es decir, buscó identificar el grado asociativo que existen entre las variables abordadas (Ramos, 2020). Bajo esta perspectiva, el estudio se basó en la intención de conocer como la gestión administrativa logra hallarse asociada a la calidad de servicio

educativo en la UGEL en estudio.

Finalmente, se adoptó un enfoque hipotético-deductivo, que consiste en responder diversas preguntas mediante la formulación de hipótesis que se consideran correctas, incluso si estas carecen de certeza (González y Santiago, 2023).

La definición conceptual de la gestión administrativa se encuentra descrita como la ejecución económica y efectiva de las diversas acciones gestoras que apuntan a lograr y concretar resultados provechosos para el desarrollo de toda organización. Implican dentro de sus procesos, las fases de planificación, organización, dirección, coordinación y control (Fonseca y Martillo, 2021).

Operativamente, se medió considerando las fases de planificación, organización, dirección, coordinación y control, mediante la aplicación de un cuestionario.

En cuanto a la calidad de servicio en educación, la UNESCO (2018) la define como el establecimiento de condiciones que permiten a los estudiantes desarrollar capacidades que generen un cambio en la sociedad, suscitando una educación más inclusiva y equitativa, donde se establezcan objetivos cada vez más desafiantes que conlleven a la integración adecuada en la sociedad.

Operacionalmente la variable calidad de servicio educativo fue analizada a través de cinco dimensiones: eficacia, eficiencia, equidad, pertinencia y relevancia.

La población tomada fue de 80 docentes de un CETPRO de la UGEL 1. La cual se halla definida como el total de personas implicadas para un estudio que cumplen con mostrar características en común (Zappino, 2020).

Los 80 docentes seleccionados para este estudio conforman una población que posee características comunes relevantes para la investigación, como su rol en la enseñanza técnica y profesional, su pertenencia a la misma institución educativa y su experiencia en la implementación de prácticas pedagógicas y administrativas. Estas características compartidas permiten que los docentes sean considerados una unidad homogénea de análisis, facilitando así la identificación de patrones y tendencias en las variables estudiadas.

La justificación para limitar el tamaño de la muestra a 45 docentes radicó en la necesidad de garantizar la representatividad de la población analizada. Se buscó que la muestra seleccionada reflejara adecuadamente las características y la diversidad de la población total de docentes del CETPRO. Esto se logró asegurando que los 80 docentes fueran una representación estadísticamente válida de la totalidad de los

docentes del CETPRO.

El muestreo empleado fue el aleatorio simple para población finita. Este método de muestreo se utiliza cuando se cuenta con una relación completa de todos los implicados y se desea que cada individuo tenga la misma probabilidad de ser seleccionado. En este caso, se asignó un número a cada uno de los docentes del CETPRO y se realizó un sorteo aleatorio para seleccionar a los 80 participantes del estudio.

La representatividad de la muestra es crucial para la validez del estudio. Al emplear el muestreo aleatorio simple, se minimiza el sesgo y se maximiza la probabilidad de que la muestra refleje con precisión las características de la población total, lo que fortalece la confiabilidad y validez de los hallazgos del estudio.

$$n = \frac{N * Z a * p * q}{E *(N - 1) + Z a * p * q}$$

En ese sentido, la muestra fue de 45 docentes de un CETPRO.

Con relación a las técnicas e instrumentos, se utilizó la encuesta para evaluar las variables. Según Arias y Covinos (2021) explicaron que la encuesta se fundamenta en la evaluación numérica de las declaraciones ofrecidas por los participantes.

Para el estudio se emplearon cuestionarios como instrumento. Medina et al. (2023) lo describieron como un instrumento comúnmente empleado en estudios cuantitativos. Estos cuestionarios facilitaron el recojo de información cuantitativa de manera uniforme y sistemática sobre las variables "gestión administrativa" y "calidad de servicio educativo". Al incluir preguntas específicas y bien estructuradas, el cuestionario permitió obtener información detallada y precisa sobre las variables abordadas. El análisis posterior de los datos recolectados a través del cuestionario facilitará la extracción de conclusiones relevantes y la validación de hipótesis.

Para analizar los datos, fue necesario abordar la problemática observada, partiendo desde la operacionalización, desde el cual se logró diseñar los instrumentos, los cuales fueron validados por expertos. Posterior a su validación, y tras la aplicación se evaluó la fiabilidad de los datos, mostrando pertinencia, claridad

y coherencia de la información, permitiendo continuar con el análisis descriptivo e inferencial, para contrastar las premisas planteadas, con los cuales se pudo formular conclusiones y recomendaciones.

Los resultados incluyeron el análisis de los instrumentos y las pruebas aplicadas. Las conclusiones se estructuraron según los objetivos planteados. El análisis de datos, siguiendo a Cerda (2018), implicó explicar las conexiones, hallazgos de la información recopilada. Los instrumentos fueron validados por especialistas en el área. Niño (2021) destacó la importancia de un análisis de datos eficaz para evaluar el problema, revisar la naturaleza de las respuestas y validar o refutar la hipótesis. Se usó el programa de computador SPSS versión 26 para investigar la relación entre las variables.

Los cuestionarios fueron evaluados y aprobados mediante juicio de expertos, quienes evaluaron con base en su experiencia y competencia en el tema (Medina et al., 2023).

En cuanto a los aspectos éticos, el estudio fue evaluado según las normativas universitarias y los códigos éticos pertinentes, garantizando los principios fundamentales que se detallan a continuación:

Para asegurar el bienestar de los participantes, se tomaron las provisiones necesarias para impedir cualquier tipo de perjuicio físico, psicológico o emocional a los participantes. Se garantizó que las condiciones del estudio no pusieran en riesgo su integridad y se establecieron medidas de protección para responder a cualquier eventualidad que pudiera surgir durante la investigación.

El principio de confidencialidad fue estrictamente observado, asegurando que toda la información proporcionada por los participantes se mantuviera anónima y segura. Los datos recolectados fueron codificados y almacenados en sistemas protegidos, accesibles únicamente para el equipo de investigación. Además, se comunicó claramente a los participantes que sus respuestas serían tratadas con la máxima discreción y que su identidad no sería revelada en ningún momento.

En cuanto a la equidad, se aseguró que todos los participantes fueran tratados de manera justa e igualitaria, sin incidir en distinciones, ni discriminaciones. Se procuró que todos tuvieran las mismas oportunidades para participar en el estudio y que sus opiniones y experiencias fueran valoradas de igual manera.

El respeto a la autonomía de los participantes fue otro pilar esencial del estudio. Se garantizó que todos los individuos participaran de forma voluntaria, habiendo

recibido previamente información contundente para decidir su participación voluntaria. Además, se les proporcionó la opción de poder excluirse del estudio, si es que lo consideraran necesario sin ninguna repercusión negativa.

Para asegurar la transparencia y comunicación efectiva, se mantuvo un canal abierto con los participantes para resolver cualquier duda o inquietud que pudieran tener a lo largo del proceso. Se les ofreció información clara y accesible sobre los resultados del estudio y su impacto potencial. También se les dio la oportunidad de expresar sus comentarios y recibir retroalimentación sobre su contribución.

### III. RESULTADOS

#### Análisis descriptivo

El análisis descriptivo es una metodología fundamental en la investigación científica que se centra en describir y presentar los datos recopilados de manera clara y objetiva. Su objetivo es detallar las características y comportamientos de las variables estudiadas, sin realizar inferencias más allá de los datos observados.

**Tabla 1**

*Niveles de gestión administrativa*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	13,3
Regular	8	17,8
Bueno	31	68,9
Total	45	100,0

En la tabla, se presenta una distribución de los niveles de la GA en tres categorías: malo, regular y bueno. En el nivel malo, este porcentaje indica que el 13,3% de la GA se considera deficiente. Esto puede reflejar problemas significativos en la administración que podrían afectar negativamente el funcionamiento general de la organización. En el nivel regular, el 17,8% de la GA se clasifica como regular, lo que sugiere que, aunque hay aspectos que funcionan adecuadamente, todavía existen áreas que requieren mejoras. Finalmente, en el nivel bueno, la mayoría de la GA, representada por el 68,9%, se considera buena.

**Tabla 2***Dimensiones de GA*

Niveles	Planificación funcional		Organización estructural		Dirección compartida		Control de procesos	
	f	%	f	%	f	%	f	%
	Malo	5	11,1	5	11,1	6	13,3	6
Regular	12	26,7	17	37,8	11	24,4	10	22,2
Bueno	28	62,2	23	51,1	28	62,2	29	64,4
Total	45	100,0	45	100,0	45	100,0	45	100,0

De acuerdo con la tabla 2, la planificación funcional, el nivel malo tiene 11,1%, el regular 26,7% y el bueno 62,2%. Por su parte, la organización estructural, el nivel malo tiene 11,1%, el regular 37,8% y el bueno 51,1%. Asimismo, la dirección compartida, el nivel malo tiene 13,3%, el regular 24,4% y el bueno 62,2%. Finalmente, el control de procesos funcional, el nivel malo tiene 13,3%, el regular 22,2% y el bueno 64,4%. La mayoría de los aspectos evaluados (planificación funcional, dirección compartida y control de procesos funcional) tienen más del 60% de calificaciones buenas, lo que es una señal positiva sobre la eficacia en estas áreas. Sin embargo, la organización estructural muestra un área notable para mejoras, con solo el 51,1% calificado como bueno y un 37,8% como regular. Aunque hay una base sólida en muchas áreas, los porcentajes de niveles malo y regular en todas las categorías indican la necesidad de un análisis más profundo y estrategias de mejora continua para elevar los estándares en las áreas deficientes.

**Tabla 3***Calidad de servicio educativo*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	39	16,5
Regular	146	61,9
Bueno	51	21,6
Total	236	100,0

De acuerdo con la tabla 3, el nivel malo tiene 16,5%, el regular 61,9% y el bueno 21,6%. La calidad del servicio educativo presenta una mezcla de áreas buenas, regulares y malas, con una mayoría en el nivel regular. Esto sugiere una necesidad imperativa de intervenciones estratégicas para elevar la calidad educativa en general. Al centrarse en mejoras específicas y alentar la adopción de mejores prácticas, las instituciones pueden trabajar hacia un estándar de servicio educativo que no solo sea aceptable sino excelente, beneficiando así a todos los estudiantes.

**Tabla 4***Niveles de las dimensiones de calidad del servicio educativo*

Niveles	Equidad		Relevancia		Pertinencia		Eficacia		Eficiencia	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	6	13,3	5	11,1	5	11,1	5	11,1	6	13,3
Medio	18	40,0	8	17,8	23	51,1	16	35,6	21	46,7
Alto	21	46,7	32	71,1	17	37,8	24	53,3	18	40,0
Total	45	100,0	45	100,0	45	100,0	45	100,0	45	100,0

De acuerdo con la tabla 4, la equidad, el nivel malo tiene 13,3%, el regular 40% y el bueno 46,7%. La relevancia, el nivel malo tiene 11,1%, el regular 17,8% y el bueno 71,1%. La pertinencia, el nivel malo tiene 11,1%, el regular 51,1% y el bueno 37,8%. La eficacia, el nivel malo tiene 11,1%, el regular 35,6% y el bueno 53,3%. La eficiencia, el nivel malo tiene 13,3%, el regular 46,7% y el bueno 40%. La evaluación



de la CS en términos de equidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia muestra una mezcla de fortalezas y áreas de mejora. Al enfocarse en las áreas que requieren más atención y continuar mejorando las fortalezas existentes, las instituciones educativas pueden trabajar hacia una educación más equitativa, relevante, pertinente, eficaz y eficiente, beneficiando así a todos los estudiantes.

## Análisis inferencial

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad por Shapiro-Wilk*

	Est.	gl	Sig.
Gestión administrativa	,799	45	,000
Planificación funcional	,790	45	,000
Organización estructural	,809	45	,000
Dirección compartida	,799	45	,000
Control de procesos	,794	45	,000
Calidad del servicio educativo	,714	45	,000
Equidad	,766	45	,000
Relevancia	,802	45	,000
Pertinencia	,783	45	,000
Eficacia	,717	45	,000
Eficiencia	,756	45	,000

*Nota.* Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla sobre los valores de normalidad, todas las dimensiones y variables tienen  $p=0,000$ , que es inferior a  $0,05$ . Esto llevó al uso del coeficiente de Spearman.

**Tabla 6***Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio*

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,603
		Sig. (bilateral)	,000
		N	45

Dado que  $p = 0,000$  y  $\rho = 0,603$  se comprobó una asociación positiva moderada entre la GA y la calidad del servicio educativo. Esto significa que, a medida que mejora la GA, también tiende a mejorar la calidad del servicio educativo.

**Tabla 7***Correlación entre gestión administrativa y equidad*

		Equidad	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,902
		Sig. (bilateral)	,000
		N	45

Dado que  $p = 0,000$  y  $\rho = 0,902$ , se halló una asociación positiva muy alta entre la GA y la equidad en el servicio educativo. Esto significa que, a medida que mejora la GA, también tiende a mejorar la equidad en el servicio.

**Tabla 8***Correlación entre gestión administrativa y relevancia*

		Relevancia	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,369
		Sig. (bilateral)	,013
		N	45

Dado que  $p = 0,013$  y  $\rho = 0,369$ , se halló una asociación positiva baja entre la GA y la relevancia en el servicio educativo. Esto significa que, a medida que mejora la GA, también tiende a mejorar la relevancia en el servicio.

**Tabla 9**

*Correlación entre gestión administrativa y pertinencia*

		Pertinencia	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,416
		Sig. (bilateral)	,005
		N	45

Dado que  $p = 0,005$  y  $\rho = 0,416$ , se halló una asociación positiva moderada entre la GA y la pertinencia en el servicio educativo. Esto significa que, a medida que mejora la GA, también tiende a mejorar la pertinencia en el servicio.

**Tabla 10**

*Correlación entre gestión administrativa y eficacia*

		Eficacia	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,609
		Sig. (bilateral)	,000
		N	45

Dado que  $p = 0,000$  y  $\rho = 0,609$ , se halló una asociación positiva moderada entre la GA y la eficacia en el servicio educativo. Esto significa que, a medida que mejora la GA, también tiende a mejorar la eficacia en el servicio.

**Tabla 11***Correlación entre gestión administrativa y eficiencia*

			Eficiencia
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,586
		Sig. (bilateral)	,000
		N	45

Dado que  $p = 0,000$  y  $\rho = 0,586$ , se halló una asociación positiva moderada entre la GA y la eficiencia en el servicio educativo. Esto significa que, a medida que mejora la GA, también tiende a mejorar la eficiencia en el servicio.

#### IV. DISCUSIÓN

El marco teórico sostiene la trascendencia de una GA eficiente, equitativa, pertinente y relevante para mejorar la calidad del servicio educativo (Minedu, 2021). Una gestión administrativa bien estructurada y ejecutada es fundamental para el uso de recursos óptimos y que se maximicen los resultados educativos. Esto atañe a los recursos financieros y materiales, también la gestión eficaz del capital humano, las políticas institucionales y las estrategias educativas.

La teoría de los sistemas, aplicada a la gestión administrativa, enfatiza la necesidad de ver la escuela como un sistema interconectado que incluye administración, docentes, estudiantes, recursos y políticas educativas (Arnold y Rodríguez, 1990). Este enfoque holístico es vital para los objetivos educativos, ya que permite entender cómo cada componente del sistema escolar influye y es influenciado por los demás.

Para Chiavenato (2019), un enfoque holístico en la gestión administrativa permite una mejor coordinación y armonización de todos los componentes del sistema educativo. La eficiencia se logra a través de la optimización de los procesos administrativos, asegurando que la utilidad de los recursos, de manera efectiva y que los resultados sean medibles y reproducibles. La equidad en la GA garantiza el acceso universal y oportunidades educativas, eliminando las barreras que puedan existir debido a diferencias socioeconómicas, culturales o geográficas.

La pertinencia de la gestión administrativa es la capacidad de adaptarse a los contextos específicos de cada institución educativa, considerando las particularidades de su entorno y comunidad. Finalmente, la relevancia implica que las decisiones y estrategias administrativas estén alineadas con las demandas actuales y futuras, y las expectativas sociales, asegurando que la educación proporcionada prepare adecuadamente a los estudiantes para su inserción en la sociedad y el mundo laboral.

Según Arnold y Rodríguez (1990), la escuela debe ser vista como un sistema dinámico donde todos los elementos están interrelacionados. La administración educativa no puede ser eficaz si se considera de manera aislada; debe integrarse con las prácticas docentes, las necesidades de los estudiantes, la disponibilidad de recursos y las políticas educativas vigentes. Esto certifica que las decisiones administrativas se alineen con los objetivos pedagógicos y las expectativas.

El estudio encontró un valor de  $\rho = 0,603$ , lo cual indica una asociación

positiva moderada entre la GA y la CS. Esta relación sugiere que mejoras en la primera están asociadas con mejoras en la segunda variable y viceversa.

La relación positiva y significativa entre GA y CS indica que las instituciones educativas deben prestar atención a la optimización de sus prácticas administrativas para crear un ambiente educativo más productivo y de alta calidad. La implementación de estrategias administrativas eficaces mejora la eficiencia operativa, y también tiene un impacto directo y positivo en la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes.

Lo anterior coincide con los hallazgos de estudios previos. Por ejemplo, Flores (2022) y Córdova (2020) también encontraron una correlación positiva entre la GA y la CS. Ambos estudios subrayan la trascendencia de una GA sólida para lograr altos estándares de calidad en la educación.

Flores (2022) destaca que una administración eficiente facilita la inclusión de políticas educativas efectivas y la optimización de recursos. En su estudio, Flores encontró que las instituciones con una gestión administrativa bien estructurada lograron implementar programas educativos de manera más eficaz, lo cual tuvo repercusión en la mejora de los resultados académicos y la satisfacción estudiantil. La eficiencia en la administración permite que los recursos sean utilizados de manera óptima, reduciendo desperdicios y asegurando que las inversiones en infraestructura, tecnología y capacitación docente se traduzcan en beneficios tangibles para los estudiantes.

Córdova (2020) agrega que una buena gestión administrativa permite una mejor coordinación entre los diferentes actores educativos, fomentando un ambiente de aprendizaje más cohesionado y efectivo. Su estudio muestra que cuando la administración escolar trabaja de manera colaborativa con docentes, padres y estudiantes, se crea un entorno educativo más integrado y armonioso. Esta coordinación no solo mejora la comunicación y el flujo de información dentro de la escuela, sino que también permite una respuesta más rápida y efectiva a las necesidades y desafíos que puedan surgir, contribuyendo así a un ambiente adecuado.

Los hallazgos de Flores y Córdova coinciden con los resultados de este estudio, reafirmando la importancia de una GA eficiente, equitativa, pertinente y relevante en la mejora de la CS. Una administración sólida y bien gestionada es fundamental para asegurar que las políticas educativas sean implementadas de

manera efectiva, que los recursos sean utilizados óptimamente y que todos los actores educativos trabajen de manera coordinada hacia los mismos objetivos.

En síntesis, junto con los hallazgos de Flores (2022) y Córdova (2020), sostienen la importancia de ambas variables. La correlación positiva y significativa entre GA y CS indica que las instituciones educativas deben enfocarse en fortalecer sus prácticas administrativas para crear un ambiente educativo más eficiente, cohesionado y de alta calidad. Implementar estrategias administrativas efectivas mejora la eficiencia operativa, y tiene un impacto directo y positivo en la satisfacción y el rendimiento académico de los estudiantes.

En cuanto a  $\rho = 0,586$ , este valor sugiere una relación fuerte entre la gestión administrativa (GA) y la eficiencia en el servicio educativo. Este hallazgo indica que una mejora en la gestión administrativa conduce a una utilización más óptima de los recursos para alcanzar las metas educativas.

El valor de  $\rho = 0,586$  muestra que hay correlación entre la GA y la eficiencia en el servicio educativo. Esto implica que las instituciones educativas con una gestión administrativa bien organizada y estructurada tienden a utilizar sus recursos de manera más eficaz, lo cual se traduce en un mejor desempeño y en el logro de los objetivos educativos.

Este resultado es consistente con lo señalado por Elliot (2017), quien define la eficiencia como la relación entre los objetivos y los aprendizajes alcanzados a través del uso óptimo de los recursos. Según Elliot, la eficiencia no solo se refiere a la minimización de costos, sino también a la maximización del impacto educativo con los recursos disponibles. Esto incluye una planificación adecuada, una distribución equitativa de los recursos y una evaluación continua de los procesos para asegurar que se están logrando los resultados deseados.

Bao et al. (2020) también afirman la necesidad de la eficiencia en la gestión administrativa. En su estudio, enfatizan que una gestión bien estructurada y organizada puede maximizar el aprovechamiento de infraestructura, personal, tiempo y materiales. La eficiencia en la gestión administrativa se traduce en un uso más racional y efectivo de los recursos, asegurando que cada uno de ellos contribuya de manera significativa al logro de los objetivos educativos.

Estos estudios respaldan que una gestión administrativa eficiente no solo mejora la calidad del servicio educativo, sino que también asegura la sostenibilidad y el crecimiento continuo de las IE. Al optimizar los recursos, las instituciones pueden

ofrecer mejores servicios educativos, mantener altos estándares de calidad y responder de manera más efectiva a las demandas.

De esta manera, el hallazgo de una relación entre la GA y la eficiencia en el servicio educativo, con  $\rho = 0,586$ , reafirma la importancia de una gestión bien organizada y estructurada. Estos resultados son consistentes con la literatura existente, incluyendo los estudios de Elliot (2017) y Bao et al. (2020), que subrayan que una gestión administrativa eficiente es clave para maximizar el aprovechamiento de los recursos y asegurar el logro de los objetivos educativos. Las instituciones educativas deben enfocarse en fortalecer sus prácticas administrativas para mejorarla.

Para la dimensión de eficacia, el valor de  $\rho = 0,609$  indica una relación fuerte y positiva entre la GA y la eficacia en el servicio educativo. Esto sugiere que una gestión administrativa efectiva contribuye significativamente al logro de los objetivos educativos.

El valor de  $\rho = 0,609$  revela una correlación entre la GA y la eficacia en el servicio educativo. Esta relación sugiere que cuando la gestión administrativa es efectiva, las instituciones educativas son más capaces de alcanzar sus objetivos educativos. La eficacia en este contexto implica no solo el cumplimiento de metas académicas, sino también la equidad en la distribución del aprendizaje, asegurando que todos los estudiantes tengan iguales oportunidades de éxito.

Este hallazgo es consistente con los resultados de Morales y Paredes (2020), que también encontraron una correlación significativa entre la GA y la eficacia en la educación. Según su estudio, una gestión administrativa sólida es crucial para el logro de objetivos educativos, ya que proporciona la estructura y los recursos necesarios para que las instituciones educativas funcionen de manera eficiente y efectiva.

De acuerdo con el marco teórico, la eficacia se define como el logro de objetivos, sustancialmente hablando en términos de equidad en cuanto a la distribución de los aprendizajes y en referencia al cumplimiento de metas sin diferencias sociales (Elliot, 2017). Esto significa que la educación debe ser accesible y efectiva para todos los estudiantes.

Una gestión administrativa sólida puede facilitar este proceso al asegurar que los recursos se distribuyan equitativamente y políticas que promuevan la equidad de oportunidades de éxito para todos los educandos. Esto incluye la planificación y ejecución de programas educativos adaptadas a las necesidades estudiantiles, la



formación y desarrollo continuo del personal docente, y la creación de un entorno de aprendizaje inclusivo y apoyador.

Los resultados de este estudio, junto con los hallazgos de Morales y Paredes (2020), sostienen la importancia de una GA efectiva en la consecución de la eficacia educativa. Las IIEE que invierten en una gestión administrativa sólida son más capaces de cumplir con sus objetivos educativos y de proporcionar una educación de alta calidad y equitativa para todos sus estudiantes.

En la dimensión de equidad, la investigación mostró un  $\rho = 0,920$ , lo que indica una relación entre la GA y la equidad en el servicio educativo. Este hallazgo sugiere que una GA efectiva puede promover significativamente la equidad. Esto es consistente con los estudios de Achoy y Jiménez (2023), que subrayan la importancia de la equidad en la GA. La equidad implica asegurar que todos los estudiantes tengan acceso a la educación, obteniendo las mismas oportunidades. Por ende, busca garantizar que el estudiantado en general, independientemente a sus circunstancias personales, logren obtener las mismas oportunidades de éxito académico y desarrollo personal.

El hallazgo de una relación entre la gestión administrativa y la equidad en el servicio educativo, con un valor de  $\rho = 0,920$ , reafirma la importancia de una gestión administrativa efectiva. Estos resultados son consistentes con la literatura existente, incluidos los estudios de Achoy y Jiménez (2023), que destacan que una gestión administrativa sólida es clave para promover la equidad educativa. Las instituciones educativas deben enfocarse en fortalecer sus prácticas administrativas para mejorar la equidad y la CS que ofrecen.

Respecto a la pertinencia,  $\rho = 0,416$  indica una relación positiva moderada entre la GA y la pertinencia en el servicio educativo. Esto sugiere que, aunque la relación no es muy fuerte, una mejor GA puede mejorar la pertinencia del servicio educativo. Finol y Vera (2023) enfatizan la necesidad de que la educación sea pertinente en función a los requerimientos de la sociedad. Según el marco teórico, la pertinencia educativa se refiere a la capacidad de incluir a todos los estudiantes mostrando respeto frente a sus diferencias y valorando su contribución con el objetivo de que puedan integrarse de manera autónoma en la sociedad mientras mantienen su identidad. La pertinencia se mide por el grado de ajuste entre los objetivos de una institución y las demandas de la sociedad, reflejándose tanto en la relación con el entorno externo como en el funcionamiento interno de la organización.

El hallazgo de una relación positiva moderada entre la gestión administrativa y la pertinencia en el servicio educativo, con un valor de  $\rho = 0,416$ , sugiere que una mejor gestión administrativa puede contribuir a hacer la educación más pertinente. Estos resultados son consistentes con la literatura existente, incluidos los estudios de Finol y Vera (2023), que destacan la importancia de alinear los objetivos educativos con las demandas de la sociedad. Las instituciones educativas deben enfocarse en fortalecer sus prácticas administrativas para mejorar la pertinencia y, en última instancia, la relevancia y la calidad del servicio educativo que ofrecen.

Finalmente, en la dimensión de relevancia,  $\rho = 0,369$  indica una relación entre la GA y la relevancia en el servicio educativo. Aunque la relación no es muy fuerte, una mejora en la GA tiende a mejorar la relevancia del servicio educativo. En esa línea, Elliot (2017), que destacan la importancia de la relevancia en la educación para enfrentar los desafíos de una sociedad centrada en lo académico. La relevancia se centra en lo importante que es tomar decisiones educativas y cumplir con las funciones del profesorado de manera que los métodos de enseñanza sean significativos, consintiendo a los estudiantes poder experimentar y tener una comprensión en relación a las diversas realidades.

El hallazgo de una relación positiva entre la GA y la relevancia en el servicio educativo, con un valor de  $\rho = 0,369$ , sugiere que una mejor gestión administrativa puede contribuir a hacer la educación más relevante. Estos resultados son consistentes con la literatura existente, incluidos los planteamientos de Elliot (2017), que destacan la importancia de alinear las decisiones y prácticas educativas con las necesidades y expectativas. Las instituciones educativas deben enfocarse en fortalecer sus prácticas administrativas para mejorar la relevancia y, en última instancia, la calidad y la significatividad del servicio educativo que ofrecen.

Al respecto, los datos proporcionados corroboran la importancia de una GA efectiva en la mejora de diversas dimensiones de la CS. La fuerte relación entre la GA y la eficiencia, eficacia y equidad subraya la necesidad de una gestión bien estructurada para optimizar recursos, alcanzar objetivos educativos y asegurar igualdad de oportunidades. Aunque las relaciones con la pertinencia y relevancia son moderadas, indican que una buena gestión también puede mejorar cómo la educación responde a las demandas sociales y la importancia de los métodos de enseñanza. Estos resultados son coherentes con el marco teórico y resaltan el papel crucial de la GA en el éxito y calidad del servicio educativo.

## V. CONCLUSIONES

**Primera.** Dado que  $p = 0,000$  y  $\rho = 0,603$  se comprobó una asociación positiva moderada entre la GA y la calidad del servicio educativo. Esto significa que, a medida que mejora la GA, también tiende a mejorar la calidad del servicio educativo. Por tanto, una administración bien estructurada permite la implementación de políticas y prácticas que mejoran el entorno de aprendizaje, fomentan la inclusión y garantiza el acceso equitativo a una educación de calidad.

**Segunda.** Dado que  $p = 0,000$  y  $\rho = 0,902$ , se halló una asociación positiva muy alta entre la GA y la equidad en el servicio educativo. Esto significa que, a medida que mejora la GA, también tiende a mejorar la equidad en el servicio.

**Tercera.** Dado que  $p = 0,013$  y  $\rho = 0,369$ , se halló una asociación positiva baja entre la GA y la relevancia en el servicio educativo. Esto significa que, a medida que mejora la GA, también tiende a mejorar la relevancia en el servicio.

**Cuarta.** Dado que  $p = 0,005$  y  $\rho = 0,416$ , se halló una asociación positiva moderada entre la GA y la pertinencia en el servicio educativo. Esto significa que, a medida que mejora la GA, también tiende a mejorar la pertinencia en el servicio.

**Quinta.** Dado que  $p = 0,000$  y  $\rho = 0,609$ , se halló una asociación positiva moderada entre la GA y la eficacia en el servicio educativo. Esto significa que, a medida que mejora la GA, también tiende a mejorar la eficacia en el servicio.

**Sexta.** Dado que  $p = 0,000$  y  $\rho = 0,586$ , se halló una asociación positiva moderada entre la GA y la eficiencia en el servicio educativo. Esto significa que, a medida que mejora la GA, también tiende a mejorar la eficiencia en el servicio.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera.** Se recomienda que la UGEL 01 continúe fortaleciendo programas de formación y capacitación dirigidos a directores y administradores escolares en técnicas modernas de gestión educativa. Estos programas de formación son esenciales para asegurar que los líderes educativos se encuentren equipados con las cogniciones y habilidades necesarias para afrontar los desafíos de la actualidad y el futuro de la educación. La capacitación en técnicas modernas de gestión puede incluir temas como el liderazgo efectivo, la gestión de recursos, la planificación estratégica y el uso de tecnologías educativas. Además, es crucial fomentar la implementación de sistemas de evaluación continua que permitan a los directores y administradores monitorear y mejorar continuamente sus prácticas de gestión. La evaluación continua no solo ayuda a identificar áreas de mejora, sino que también proporciona datos valiosos que pueden utilizarse para tomar decisiones informadas y estratégicas. Estos sistemas de evaluación deben ser integrales, abarcando todas las dimensiones de la gestión educativa y asegurando que los objetivos de calidad se cumplan de manera sostenible. Fortalecer la capacitación y la evaluación continua contribuirá a una gestión más efectiva y eficiente, lo que se traducirá en una mejor calidad educativa para los estudiantes.

**Segunda.** Al área de gestión de recursos, se sugiere implementar sistemas de gestión de recursos que incluyan la optimización del uso de infraestructuras, tecnologías educativas y recursos humanos. Esto podría incluir la revisión periódica de procesos administrativos para identificar ineficiencias y oportunidades de mejora. La adopción de prácticas sostenibles es fundamental para minimizar los costos operativos sin comprometer la calidad educativa. Estas prácticas pueden abarcar desde la gestión eficiente de la energía y el agua hasta la implementación de programas de reciclaje y la utilización de tecnologías que reduzcan el impacto ambiental. Además, optimizar el uso de infraestructuras implica asegurarse de que los espacios educativos estén diseñados y utilizados de manera que maximicen su funcionalidad y eficiencia. En cuanto a las tecnologías educativas, es importante integrar herramientas digitales que apoyen el aprendizaje y la enseñanza, asegurando que tanto estudiantes como docentes tengan acceso a recursos tecnológicos adecuados. Finalmente, gestionar de manera eficiente los recursos humanos implica no solo una adecuada distribución del personal, sino también su desarrollo profesional continuo para asegurar que estén

preparados para enfrentar los desafíos educativos actuales y futuros.

**Tercera.** Al área de gestión pedagógica de la UGEL, se sugiere promover estrategias pedagógicas innovadoras y basadas en evidencia que aseguren la consecución efectiva de los objetivos educativos. Esto incluye la implementación de programas de tutoría académica y seguimiento personalizado, que pueden contribuir significativamente a mejorar los índices de logro académico y la satisfacción estudiantil. Las estrategias pedagógicas innovadoras pueden incluir métodos de enseñanza diferenciada, el uso de tecnologías educativas para personalizar el aprendizaje y la incorporación de pedagogías activas que involucren a los estudiantes de manera más efectiva. El seguimiento personalizado permite identificar las necesidades individuales de los estudiantes y proporcionarles el apoyo necesario para superar sus desafíos específicos. Además, estos programas pueden fomentar una relación más cercana entre estudiantes y docentes, mejorando el ambiente de aprendizaje y aumentando la motivación estudiantil. Promover una cultura de innovación pedagógica también implica la formación continua de los docentes, asegurando que estén al tanto de las últimas investigaciones y prácticas educativas. Este enfoque integral no solo mejora los resultados académicos, sino que también contribuye al desarrollo integral de los estudiantes.

**Cuarta.** Al SANE, se sugiere diseñar e implementar políticas inclusivas que fomenten la igualdad de oportunidades para todos. Los programas de apoyo socioemocional son fundamentales para abordar las diversas necesidades de los estudiantes, proporcionando apoyo psicológico y emocional que puede mejorar su bienestar general y su rendimiento académico. Además, es crucial eliminar las barreras que impiden el acceso y la permanencia en la educación, como la discriminación, la falta de recursos económicos o las dificultades de transporte. Las políticas inclusivas deben ser integrales, abordando todos los aspectos que puedan afectar la igualdad de oportunidades. Implicar a la comunidad educativa y a las familias en el diseño e implementación de estas políticas también es esencial para asegurar su efectividad y sostenibilidad. Crear un entorno educativo inclusivo y equitativo no solo beneficia a los estudiantes, sino que también contribuye a una sociedad más justa y cohesionada.

**Quinta.** Al área de gestión pedagógica de la UGEL, se sugiere actualizar regularmente los planes de estudio y programas educativos para asegurar su relevancia con las demandas del mercado laboral. Incorporar consultas periódicas con empleadores, expertos en la industria y la comunidad educativa es esencial para

mantener los contenidos curriculares actualizados y alineados con las necesidades reales del entorno socioeconómico. Esto no solo prepara mejor a los estudiantes para el mundo laboral, sino que también asegura que la educación que reciben sea significativa y aplicable. La actualización de los planes de estudio debe ser un proceso continuo, que responda rápidamente a los cambios en el mercado laboral y las innovaciones tecnológicas. Además, es importante integrar habilidades blandas y competencias transversales, como el pensamiento crítico, la creatividad y la colaboración, que son altamente valoradas en el entorno laboral moderno. La colaboración con empleadores y expertos también puede proporcionar oportunidades de aprendizaje práctico, como pasantías y proyectos reales, que enriquecen la experiencia educativa de los estudiantes y los preparan mejor para sus futuras carreras.

**Sexta.** A los investigadores, se recomienda que futuros estudios se enfoquen en investigar más a fondo las estrategias específicas de gestión administrativa (GA) que contribuyen a la eficiencia, eficacia, equidad, pertinencia y relevancia en la educación. Específicamente, sería beneficioso identificar y analizar las prácticas administrativas concretas que mejoran la calidad educativa y optimizan los recursos institucionales. Estos estudios podrían incluir investigaciones comparativas entre diferentes instituciones educativas para identificar las mejores prácticas y los factores que contribuyen al éxito administrativo. Además, es importante explorar cómo las tecnologías de gestión pueden ser implementadas para mejorar la eficiencia y la efectividad de la administración educativa. La investigación también debería considerar el impacto de la capacitación y el desarrollo profesional de los administradores educativos en la calidad de la gestión. Finalmente, estos estudios deben proporcionar recomendaciones prácticas que puedan ser implementadas por las instituciones educativas para mejorar sus prácticas de gestión y, en última instancia, la calidad de la educación que ofrecen. La evidencia generada por estos estudios será crucial para informar las políticas y prácticas educativas a nivel institucional y gubernamental.

## REFERENCIAS

- Achoy, J. M. y Jiménez, F. (2023). Equidad con calidad en la Educación Superior: estudio sobre la Universidad de Costa Rica. *RECIE. Revista Caribeña de Investigación Educativa*, 7(1), 31-52. <https://doi.org/10.32541/recie.2023.v7i1.pp31-52>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., y Escalante, 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>
- Arias, J. L. y Covinos, M. (2020). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting. Perú. [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Bao, C. L., Marcelo, M. L., Gutierrez, M. B., Bardales, R. V., Corcino, F. E., & Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Revista Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Baque, L. K., Viteri, D. A., Álvarez, L. K., & Izquierdo, A. M. (2020). Plan de negocio para emprendimientos de los actores y organizaciones de economía popular y solidaria. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 120-125. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400120&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400120&lng=es&tlng=es).
- Barriga, J.; Orbegoso, J. y Colán, B. (2023). Calidad educativa en instituciones de educación básica regular. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 7(28), 927–941. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i28.564>
- Cabrera, M. (2021). El control interno y su efecto en los procesos administrativos de la unidad educativa Babahoyo, del cantón Babahoyo, durante el periodo lectivo 2019-2020. *Quevedo*: <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6435>
- Castro., J.J. Gómez., L.K. y Camargo., E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75). <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Cedeño, J. (2022). Uso de herramientas tecnológicas como mejoramiento en cuanto a las técnicas de enseñanza – aprendizaje. *Polo del conocimiento*, 70(7)-8,

2758-2773. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9042850>

- Cerda, G. H. (2018). *Los elementos de la investigación. Cómo reconocerlos, diseñarlos y construirlos. (2da. Ed.)*. Editorial El Búho. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=adUqEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=Guti%C3%A9rrez,+H.+C.+\(2018\).+Los+elementos+de+investigaci%C3%B3n.+Magisterio.&ots=EZvTBUmVb4&sig=Vu4gnK9ju4de28vuSh3SB42IZ0I#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=adUqEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=Guti%C3%A9rrez,+H.+C.+(2018).+Los+elementos+de+investigaci%C3%B3n.+Magisterio.&ots=EZvTBUmVb4&sig=Vu4gnK9ju4de28vuSh3SB42IZ0I#v=onepage&q&f=false)
- Chiavenato, J. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración (10 ma)*. McGraw-Hill. [https://catalogo.upc.edu.pe/discovery/fulldisplay?context=L&vid=51UPC\\_INST:51UPC\\_INST&search\\_scope=Recurso\\_electronico&tab=004RecursoElectronico&docid=alma991065120003391](https://catalogo.upc.edu.pe/discovery/fulldisplay?context=L&vid=51UPC_INST:51UPC_INST&search_scope=Recurso_electronico&tab=004RecursoElectronico&docid=alma991065120003391)
- Córdova, L. L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas-2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41301>
- Cvetkovic, A, Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & López, L.E. Correa. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179-185. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Del Estal, M.; y Melián, S. (2021). Motivación por el servicio público de los profesionales de atención primaria: ¿Qué es más importante el entorno o el apoyo directivo? *Elsevier*, 27(1), 1. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.101995>
- Escobar, P. J. y Cuervo, M. A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*, 6(1), 27-36. [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25645w/Juicio\\_de\\_expertos\\_u4.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25645w/Juicio_de_expertos_u4.pdf)
- Fadda, N., Marinò, L., Pischedda, G., y Ezza, A. (2022). The effect of performance-oriented funding in higher education: evidence from the staff recruitment budget in Italian higher education. *Higher Education*, 83(5), 10031019. <https://doi.org/10.1007/S10734-02100725-4>
- Fernández, R., y Paucho, M. (2023). *Gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores en la Institución Educativa Alfonso Ugarte Huari. Distrito Huancan 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional.



<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/6737>

- Finol, M.; y Vera, J. L. (2023). Calidad del servicio educativo desde la percepción de estudiantes de pregrado en contexto universitario. *Código Científico Revista De Investigación*, 4(E2), 1126–1149. <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v4/nE2/214>
- Fonseca, J. F.; y Martillo, A. A. (2021). *Gestión administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento de producción*. Editorial Grupo Compás.
- Galarza, M., Cruz, I., Castro, E., & Marcial, C. (2020). Administrative management and competitiveness of micro-enterprises during and post covid-19. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 100-105. <https://pesquisa.bvsalud.org/globalliterature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/pt/covidwho-1100615>
- Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos. Una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. <https://doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2020.59>
- García, J. A., Chen, E., Ruiz, W., & León, A. (2023). Cultura de Educación Inclusiva: Análisis desde la Gestión de Centros Educativos Costarricenses. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*, 17(2), 55-69. <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-73782023000200055>
- González, R., & Santiago, Y. D. (2023). El método hipotético deductivo de Karl Popper en los estudiantes de la Educación Básica Regular en Perú. *Educación*, 29(2), e3045. <https://doi.org/10.33539/educacion.2023.v29n2.3045>
- González, S. S., Viteri, D. A., Izquierdo, A. M., & Verdezoto, 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. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- González, S. S., Viteri, D. A., Izquierdo, A. M., & Verdezoto, 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. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci\\_arttext&tIng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tIng=en)
- Guillen, O., Sánchez, M., Begazo, L. (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional. Bajo el enfoque cuantitativo, variable categórica, escala ordinal y la estadística no paramétrica*. [https://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19\\_c.pdf](https://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf)
- Hurtado, J. (2024). *Gestión escolar en la calidad del servicio educativo en una*

- institución pública de Breña, 2023. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/138954/Hurtado\\_MJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/138954/Hurtado_MJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)*
- Icaza, I.; y Martínez, O. (2022). *Los procesos de la administración educativa en beneficio de la gestión escolar. Universidad de Guayaquil. Facultad de 34 Letras y Ciencias de la Educación. Filosofía, <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/64748>*
- Jonkisz, A., Karniej, P., Krasowska, D. (2022). The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(13):7831. <https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>
- León, E. (2020). La cuestión de la gestión en el sistema educativo peruano: más allá del neoliberalismo. *Revista Educación y Sociedad*, 01(01), 3-25. <https://doi.org/10.53940/reys.v1i1.46>
- Maqui, J. (2022). *Gestión educativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario de la UGEL 03, Trujillo [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102347>*
- Masaquiza, T. A., Palacios, A. M., & Moreno, K. A. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 51–64. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza R., Martel, C., y Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Editorial: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Meneses, J.; y Rodríguez, G. D. (2011). *El cuestionario y la entrevista*. Universitat Oberta de Catalunya. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario-entrevista>
- Ministerio de Educación (2021). *Gestiona entornos virtuales para evaluaciones diversificadas. <https://campusvirtual2.perueduca.pe/course/view.php?id=19&section=1>*
- Moncada, J., Burrutia, L., Ruiz, C., Vargas, J., Palomino, G. y Isuiza, A. (2021).

- Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1341-1358.  
[https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V5I2.333](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I2.333)
- Montes (2019). Gestión de proyectos como estrategia para la evaluación de desempeño del talento humano en las empresas. *Ciencias Administrativa*, 19(1), 1-14. <https://www.redalyc.org/journal/5116/511667706007/511667706007.pdf>
- Montes de Oca, J., y Pulla, C. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 103(7), 1-14.  
<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1191/126>
- Morales, D. y Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Myers, G. M. (2022). A Mechanism for Budgeting Faculty Support Services: Ask the Deans. *Canadian Public Policy*, 48(2), 304–316.  
<https://doi.org/10.3138/CPP.2021-054>
- Niño, V. M. (2021). *Metodología de la Investigación diseño y ejecución*. (2da ed.). Ediciones de la U.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WCwaEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+dise%C3%B1o+y+ejecuci%C3%B3n.+&ots=pfBlwi3eXK&sig=nES1cFaLs9plcDjkmBQvz9U8RWY#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20dise%C3%B1o%20y%20ejecuci%C3%B3n.&f=false>
- Noroña, D. R., & Vega, V. (2022). Autopercepción de la salud laboral en docentes del Instituto Superior Tecnológico Sucre. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 31(1), 79-91.  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S3020-11602022000100009&lng=es&tlng=es.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S3020-11602022000100009&lng=es&tlng=es)
- Ñaupas, H.; Valdivia, M.; Palacios, J. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de tesis*. Ediciones de la U.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A.; y Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale

- for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.  
[https://www.researchgate.net/publication/200827786\\_SERVQUAL\\_A\\_Multiple-item\\_Scale\\_for\\_Measuring\\_Consumer\\_Perceptions\\_of\\_Service\\_Quality](https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality)
- Patel, M., & Patel, N. (2019). Exploring Research Methodology: Review Article. *International Journal of Research & Review*, 6 (3), 48 – 55.  
[https://www.ijrrjournal.com/IJRR\\_Vol.6\\_Issue.3\\_March2019/IJRR0011.pdf](https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.6_Issue.3_March2019/IJRR0011.pdf)
- Peralta, M. E., Horna, E., Horna, E., & Heredia, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 663-675. <https://dx.doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Poma I. (2024). *La gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/140273?show=full>
- Ponce, L y Milligan, K. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicios de los comerciantes minoristas Artesanales de la Asociación Ciudad de López* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio Institucional.  
<https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5212>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Revista CienciAmérica*, 9 (3), 1 – 5. <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Ríos, A. (2009). Gestión de calidad y mejora continua en la administración pública. *Actualidad Gubernamental*, 11(2), 1-6.  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/\\$FILE/11\\_24\\_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHxzBFAPNPUQUENCZZC.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHxzBFAPNPUQUENCZZC.pdf)
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración 13E*. Pearson.  
[https://www.academia.edu/84145485/ROBBINSAdministracion\\_Robbins\\_Coulter\\_13e](https://www.academia.edu/84145485/ROBBINSAdministracion_Robbins_Coulter_13e)
- Sánchez, J. (2022). *El proceso administrativo de recaudación en las unidades operativas y su relación con el procedimiento de conciliación de los registros bancarios de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana Lima, 2018*. Universidad Inca Garcilaso de la  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6257>
- Serrano, R.; Pérez, E.; Puño, L.; & Hurtado, A. (2023). Quality and equity in the Peruvian education system: do they progress similarly? *International Journal of*

- Educational Research*, 119(1), 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2023.102183>
- Suárez, M. N., Torres, R. R., Sevilla-Vallejo, S., Álvarez, Y. M., Gómez, S. V., Ramón, J. E., & Pérez, N. M. (2023). La gestión educativa en la educación escolarizada. Reflexiones teóricas para la práctica. Quito: *Qualitas*. <https://doi.org/10.55867/libroqual23.01>
- Taboada, O., y López, A. (2023). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari, Áncash, 2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional. <https://repositorio.unifsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/8778/TESIS%20COMPLETA%20PDF%20-%20GESTI%20ADMINISTRATIVA%20Y%20SATISFACCI%20DE%20LOS%20USUARIOS%20DE%20LA%20MUNICIPALIDAD%20DISTRITAL%20DE%20SAN%20MARCOS%20HUARI%20NCA%202023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- UNESCO (2022). *International education day*. UNESCO. <https://es.unesco.org/commemorations/educationday/2022>
- Vivas, A. D., Martínez, M. M., & Solís, D. J. (2020). Gestión de la administración escolar en el desarrollo de actividades académicas: Mirada en Tiempos de Pandemia. *Revista Científica*, 5(18), 24–45. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.18.1.24-45>
- Zappino, J. (2020). Manual de estadística básica para no estadísticos. Capacitar e investigar para fortalecer las capacidades estatales. *Cuadernos del INAP*, 13 (1). Argentina. Instituto Nacional de Administración Pública. [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cuinap\\_13\\_2020\\_0.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cuinap_13_2020_0.pdf)
- Zeithaml, V. A., Jaworski, B. J., Kohli, A. K., Tuli, K. R., Ulaga, W., & Zaltman, G. (2020). A Theories-in-Use Approach to Building Marketing Theory. *Journal of Marketing*, 84(1), 32-51. <https://doi.org/10.1177/0022242919888477>

# ANEXOS

**Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango
Gestión administrativa	La gestión administrativa se define como la ejecución económica y efectiva de actividades gestoras que buscan lograr y concretar resultados beneficiosos para el desarrollo organizacional. También implica la dirección y delimitación de las estrategias y decisiones clave para el cumplimiento de los procesos de planificación, organización, dirección, coordinación y control, según Fonseca y Martillo (2021).	La variable de gestión administrativa se medirá considerando aspectos como la planificación funcional, organización estructural, dirección compartida, control de procesos. Para este propósito, se utilizará un cuestionario estructurado con 16 ítems.	Planificación funcional	Instrumentos de gestión	1-5	Escala ordinal	Deficiente [21 – 40]  Regular (41 - 62)  Bueno (63 - 84)  Eficiente (85 – 105)
				Normas y directivas administrativa			
			Organización estructural	Priorización de necesidad y recursos financieros	6-11	Escala de valoración de frecuencia tipo Likert	
				Estructura orgánica			
				Sistema de comunicación			
			Dirección compartida	Gobernanza administrativa	12-17	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
				Relaciones interpersonales			
				Delegación y empoderamiento de funciones			
			Control de procesos	Toma de decisiones consensuadas y democráticas	18-21	Siempre (5)	
				Trabajo colaborativo e interdependiente			
Motivación y reconocimiento							
			Supervisión de las acciones institucionales				
			Transparencia de los recursos				
			Rendición de cuentas				
			Retroalimentación y mejora continua				

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango
Calidad del servicio educativo	La UNESCO (2018) la define como el establecimiento de condiciones que permiten a los estudiantes desarrollar capacidades que generen un cambio en la sociedad, suscitando una educación más inclusiva y equitativa, donde se establezcan objetivos cada vez más desafiantes que conlleven a la integración adecuada en la sociedad.	Operacionalmente la variable calidad de servicio educativo fue analizada a través de cinco dimensiones: eficacia, eficiencia, equidad, pertinencia y relevancia.	Equidad	Acceso democrático Distribución de recursos	1-5	Escala ordinal tipo Likert Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [21 – 40)
			Relevancia	Método de enseñanza significativa Cumplimiento de funciones	6-11		Regular (41 - 62)
			Pertinencia	Adecuación institucional			Bueno (63 - 84)
			Eficacia	Logro de objetivos de aprendizaje Cumplimiento de metas	12-17		Eficiente (85 – 105)
			Eficiencia	Uso óptimo de recursos	18-21		

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

**Estimado docente**, el presente cuestionario tiene como objetivo evaluar y recolectar información relevante y pertinente sobre la gestión administrativa en una institución educativa pública. En ese sentido, este instrumento es para que usted se autoevalúe conforme la percepción que tiene de las actividades que gestiona e identificar fortalezas y limitaciones que se presentan en gestión administrativa.

### Instrucciones:

Las siguientes valoraciones:

Nunca (1)

Casi Nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5).

N	Ítems	Valoración				
<b>D1: Planificación funcional</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Instrumentos de gestión</b>		1	2	3	4	5
01	La institución educativa promueve la elaboración y actualización participativa y colaborativa de los diversos instrumentos de gestión.	1	2	3	4	5
02	Los instrumentos de gestión son elaborados en función de la realidad problemática de la institución educativa.	1	2	3	4	5
<b>Normas y directivas administrativa</b>		1	2	3	4	5
03	Los directivos y docentes acatan y cumplen de manera irrestricta y responsable las normas y directivas administrativas.	1	2	3	4	5
<b>Previsión de contingencias e incertidumbres</b>		1	2	3	4	5
04	Planifica y organizan la previsión de contingencias e incertidumbres para afrontar cualquier situación adversa que se pueda manifestar en la institución.	1	2	3	4	5
<b>Priorización de necesidad y recursos financieros</b>		1	2	3	4	5
	En los planes operativos y de gestión priorizan los recursos	1	2	3	4	5



05	financieros para satisfacer las necesidades pedagógicas y ofrecer condiciones favorables para el aprendizaje de los estudiantes.					
<b>D2: Organización estructural</b>		1	2	3	4	5
<b>Estructura orgánica</b>		1	2	3	4	5
06	La estructura orgánica de la institución se caracteriza por ser horizontal e inclusiva y dinamiza las funciones y roles mediante líneas de coordinación claras y precisas.	1	2	3	4	5
<b>Sistema de comunicación</b>		1	2	3	4	5
07	El sistema de comunicación es fluido e integral y posibilita ofrecer redes informativas productivas y oportunas para atender pedidos, responder reclamos y solicitudes de la comunidad educativa.	1	2	3	4	5
<b>Gobernanza administrativa</b>		1	2	3	4	5
08	Los gestores gozan de credibilidad, respeto, confianza y legitimidad contribuyendo de esta forma en la gobernanza socio educativa y administrativa.	1	2	3	4	5
<b>Relaciones interpersonales</b>		1	2	3	4	5
09	Las relaciones interpersonales permiten el desarrollo de la ayuda mutua y solidaria.	1	2	3	4	5
10	Las relaciones interpersonales son productivas en cuanto permiten evidenciar actitudes solidarias.	1	2	3	4	5
11	Las relaciones interpersonales son afectivas y recíprocas.	1	2	3	4	5
<b>D3: Dirección compartida</b>		1	2	3	4	5
<b>Delegación y empoderamiento de funciones</b>		1	2	3	4	5
12	Promueven la delegación y empoderamiento de funciones para descentralizar el poder y la autoridad y consolidar un trabajo sinérgico y cooperativo.	1	2	3	4	5

<b>Toma de decisiones consensuadas y democráticas</b>		1	2	3	4	5
13	En las reuniones orgánicas se toma de decisiones consensuadas y democráticas, valorando de este modo las opiniones divergentes de los demás y afianzando el sentido de pertenencia.	1	2	3	4	5
<b>Trabajo colaborativo e interdependiente</b>		1	2	3	4	5
14	Promueven el trabajo colaborativo para alcanzar metas y objetivos institucionales.	1	2	3	4	5
15	Promueven el trabajo interdependiente para alcanzar metas y objetivos institucionales.	1	2	3	4	5
<b>Motivación y reconocimiento</b>		1	2	3	4	5
16	Los gestores administrativos reconocen la entrega, esfuerzos y desempeños destacado y/o sobresalientes de los docentes.	1	2	3	4	5
17	Los gestores administrativos motivan la entrega, esfuerzos y desempeños destacado y/o sobresalientes de los docentes.	1	2	3	4	5
<b>D4: Control de procesos</b>		1	1	2	3	4
<b>Supervisión de las acciones institucionales</b>		1	2	3	4	5
18	Supervisan las acciones institucionales para implementar medidas correctivas y garantizar el logro de las metas y objetivos establecidos	1	2	3	4	5
<b>Transparencia de los recursos</b>		1	2	3	4	5
19	Maneja de manera transparente, equitativa y eficientemente los recursos con los que cuenta la institución y los apoyo que recibe de otras instancias.	1	2	3	4	5
<b>Rendición de cuentas</b>		1	2	3	4	5
20	Los directivos muestran disponibilidad para la rendición de cuentas de sus funciones, gestión y de las decisiones	1	2	3	4	5

	administrativas emprendidas.					
<b>Retroalimentación y mejora continua</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	Los responsables de la gestión administrativa establecen planes de retroalimentación formativa y mejora continua.	1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

**Estimado colega,** el presente cuestionario tiene como objetivo evaluar y recolectar información relevante y pertinente sobre gestión educativa en instituciones educativas públicas en el distrito de San Juan de Miraflores. En ese sentido, este instrumento es para que usted se autoevalúe conforme la percepción que tiene de las actividades que lidera e identificar fortalezas y limitaciones que se presentan en la calidad del servicio educativo.

En los siguientes apartados, se presentan enunciados de las acciones y decisiones relacionadas con la equidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia en cada uno conteste según corresponda a su experiencia. Se le pide contestar lo más apegado a lo que usted hace para que la información pueda ser útil al estudio. Tenga presente que esta información es confidencial y agradecemos por anticipado tu apoyo, respondiendo con sinceridad.

### **Instrucciones:**

Para cada pregunta marque con equis (X) la columna que corresponda a lo que usted perciba u observa de lo que realiza. Marcará las siguientes valoraciones:

- |             |                  |
|-------------|------------------|
| Nunca (1)   | Casi Nunca (2)   |
| A veces (3) | Casi siempre (4) |
| Siempre (5) |                  |

N	Indicadores	Valoración				
<b>D1: EQUIDAD</b>		1	2	3	4	5
01	Todos los estudiantes, independientemente de su condición, tienen acceso a la matrícula.	1	2	3	4	5
02	La institución educativa tiene un plan para la diversidad escolar en función a sus habilidades.	1	2	3	4	5
03	La dirección distribuye equitativamente los recursos pedagógicos necesarios para cumplir las estrategias de aprendizaje.	1	2	3	4	5

<b>D2: RELEVANCIA</b>		1	1	2	3	4
04	Se toma en cuenta la evaluación diagnóstica como insumo para potenciar las competencias.	1	2	3	4	5
05	En las sesiones de aprendizaje, se proponen situaciones significativas acorde con el contexto de la realidad educativa.	1	2	3	4	5
06	Se promueven aprendizajes significativos en los estudiantes.	1	2	3	4	5
07	Los profesores organizan las estrategias didácticas para otorgar sentido a los contenidos presentados.	1	2	3	4	5
08	Los profesores organizan las estrategias didácticas para otorgar sentido a los contenidos presentados.	1	2	3	4	5
<b>D3: PERTINENCIA</b>		1	1	2	3	4
09	En la institución educativa se tratan los problemas sociales más urgentes de la comunidad.	1	2	3	4	5
10	El plan de trabajo anual está contextualizado a la realidad de la comunidad.	1	2	3	4	5
11	La institución promueve el desarrollo de proyectos educativos con el objetivo de mejorar el aprendizaje de los alumnos.	1	2	3	4	5
<b>D4: EFICACIA</b>		1	1	2	3	4
12	En la institución educativa se percibe una filosofía de gestión establecida para el logro de los objetivos de aprendizaje.	1	2	3	4	5
13	Se cumplen los objetivos de aprendizaje propuestos para cada año (planificación anual).	1	2	3	4	5
14	La planificación de actividades académicas permite cumplir con las metas establecidas en los compromisos de gestión.	1	2	3	4	5
15	Los docentes reformulan sus estrategias de enseñanza para superar los niveles de logro obtenidas en la evaluación diagnóstica.	1	2	3	4	5
<b>D5: EFICIENCIA</b>		1	1	2	3	4

16	Durante el presente año, se han implementado recursos tecnológicos que contribuyan al desarrollo de las sesiones de aprendizaje.	1	2	3	4	5
17	El CONEI tiene conocimiento de plan presupuestal de la APAFA orientado a la institución.	1	2	3	4	5
18	El personal administrativo de secretaria cumple con registrar e informar sobre las faltas y/ o tardanzas justificadas de los docentes.	1	2	3	4	5

### Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos


#### Juez 1

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planificación funcional	<b>Instrumentos de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— La institución educativa promueve la elaboración y actualización participativa y colaborativa de los diversos instrumentos de gestión.</li> <li>— Los instrumentos de gestión son elaborados en función de la realidad problemática de la institución educativa.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Normas y directivas administrativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Los directivos y docentes acatan y cumplen de manera irrestricta y responsable las normas y directivas administrativas.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Previsión de contingencias e incertidumbres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Planifica y organizan la previsión de contingencias e incertidumbres para afrontar cualquier situación adversa que se pueda manifestar en la institución.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Priorización de necesidad y recursos financieros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— En los planes operativos y de gestión priorizan los recursos financieros para satisfacer las necesidades pedagógicas y ofrecer condiciones favorables para el aprendizaje de los estudiantes.</li> </ul>	1	1	1	1	
Organización estructural	<b>Estructura orgánica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— La estructura orgánica de la institución se caracteriza por ser horizontal e inclusiva y dinamiza las funciones y roles mediante líneas de coordinación claras y precisas.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Sistema de comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— El sistema de comunicación es fluido e integral y posibilita ofrecer redes informativas productivas y oportunas para atender pedidos, responder reclamos y solicitudes de la comunidad educativa.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Gobernanza administrativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Los gestores gozan de credibilidad, respeto, confianza y legitimidad contribuyendo de esta forma en la gobernanza socio educativa y administrativa.</li> </ul>	1	1	1	1	

	<b>Relaciones interpersonales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Las relaciones interpersonales permiten el desarrollo de la ayuda mutua y solidaria.</li> <li>— Las relaciones interpersonales son productivas en cuanto permiten evidenciar actitudes solidarias.</li> <li>— Las relaciones interpersonales son afectivas y recíprocas</li> </ul>	1	1	1	1	
Dirección compartida	<b>Delegación y empoderamiento de funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Promueven la delegación y empoderamiento de funciones para descentralizar el poder y la autoridad y consolidar un trabajo sinérgico y cooperativo.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Toma de decisiones consensuadas y democráticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— En las reuniones orgánicas se toma de decisiones consensuadas y democráticas, valorando de este modo las opiniones divergentes de los demás y afianzando el sentido de pertenencia.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Trabajo colaborativo e interdependiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Promueven el trabajo interdependiente para alcanzar metas y objetivos institucionales.</li> <li>— Promueven el trabajo colaborativo para alcanzar metas y objetivos institucionales.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Motivación y reconocimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Los gestores administrativos reconocen la entrega, esfuerzos y desempeños destacado y/o sobresalientes de los docentes.</li> <li>— Los gestores administrativos motivan la entrega, esfuerzos y desempeños destacado y/o sobresalientes de los docentes.</li> </ul>					
Control de procesos	<b>Supervisión de las acciones institucionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Supervisan las acciones institucionales para implementar medidas correctivas y garantizar el logro de las metas y objetivos establecidos</li> </ul>					
	<b>Transparencia de los recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Maneja de manera transparente, equitativa y eficientemente los recursos con los que cuenta la institución y los apoyo que recibe de otras instancias.</li> </ul>					
	<b>Rendición de cuentas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Los directivos muestran disponibilidad para la rendición de cuentas de sus funciones, gestión y de las decisiones administrativas emprendidas.</li> </ul>					
	<b>Retroalimentación y mejora continua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Los responsables de la gestión administrativa establecen planes de retroalimentación formativa y mejora continua.</li> </ul>					




## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO 1

Nombre del instrumento	Cuestionario que mide la variable <b>gestión administrativa</b>
Objetivo del instrumento	Describir el nivel de gestión educativa
Nombres y apellidos del experto	DR. RAUL DELGADO ARENAS
Documento de identidad	10366449
Años de experiencia en el área	30
Máximo Grado Académico	DOCTOR EN EDUCACIÓN
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE RENACYT
Número telefónico	966719861
Firma	
<b>Fecha</b>	<b>5/07/2024</b>

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Equidad	Acceso democrático	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Todos los estudiantes, independientemente de su condición, tienen acceso a la matrícula.</li> <li>— La institución educativa tiene un plan para la diversidad escolar en función a sus habilidades.</li> </ul>	1	1	1	1	
	Distribución de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>— La dirección distribuye equitativamente los recursos pedagógicos necesarios para cumplir las estrategias de aprendizaje.</li> </ul>	1	1	1	1	
Relevancia	Método de enseñanza significativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Se toma en cuenta la evaluación diagnóstica como insumo para potenciar las competencias.</li> <li>— En las sesiones de aprendizaje, se proponen situaciones significativas acorde con el contexto de la realidad educativa.</li> <li>— Se promueven aprendizajes significativos en los estudiantes.</li> </ul>	1	1	1	1	
	Cumplimiento de funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Los profesores organizan las estrategias didácticas para otorgar sentido a los contenidos presentados.</li> <li>— Los docentes retroalimentan a los estudiantes, en el contexto de la evaluación formativa.</li> </ul>	1	1	1	1	
Pertinencia	Adecuación institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>— En la institución educativa se tratan los problemas sociales más urgentes de la comunidad.</li> </ul>	1	1	1	1	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>— El plan de trabajo anual está contextualizado a la realidad de la comunidad.</li> </ul>					

Eficacia	Logro de objetivos de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>— En la institución educativa se percibe una filosofía de gestión establecida para el logro de los objetivos de aprendizaje.</li> <li>— Se cumplen los objetivos de aprendizaje propuestos para cada año (planificación anual).</li> </ul>	1	1	1	1	
	Cumplimiento de metas	<ul style="list-style-type: none"> <li>— La planificación de actividades académicas permite cumplir con las metas establecidas en los compromisos de gestión.</li> <li>— Los docentes reformulan sus estrategias de enseñanza para superar los niveles de logro obtenidas en la evaluación diagnóstica.</li> </ul>	1	1	1	1	
Eficiencia	Uso óptimo de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Durante el presente año, se han implementado recursos tecnológicos que contribuyan al desarrollo de las sesiones de aprendizaje.</li> <li>— El CONEI tiene conocimiento de plan presupuestal de la APAFA orientado a la institución.</li> <li>— El personal administrativo de secretaria cumple con registrar e informar sobre las faltas y/ o tardanzas justificadas de los docentes.</li> </ul>	1	1	1	1	

### FICHA DE VALIDACION JUICIO DE EXPERTO 1

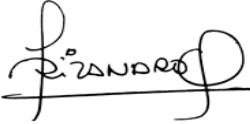
Nombre del instrumento	Cuestionario que mide la variable <b>calidad de servicio</b>
Objetivo del instrumento	Describir el nivel de calidad de servicio
Nombres y apellidos del experto	DR. RAUL DELGADO ARENAS
Documento de identidad	10366449
Años de experiencia en el área	30
Máximo Grado Académico	DOCTOR EN EDUCACIÓN
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE RENACYT
Número telefónico	966719861
Firma	
Fecha	<b>5/07/2024</b>

## JUEZ 2

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Planificación funcional	<b>Instrumentos de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— La institución educativa promueve la elaboración y actualización participativa y colaborativa de los diversos instrumentos de gestión.</li> <li>— Los instrumentos de gestión son elaborados en función de la realidad problemática de la institución educativa.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Normas y directivas administrativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Los directivos y docentes acatan y cumplen de manera irrestricta y responsable las normas y directivas administrativas.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Previsión de contingencias e incertidumbres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Planifica y organizan la previsión de contingencias e incertidumbres para afrontar cualquier situación adversa que se pueda manifestar en la institución.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Priorización de necesidad y recursos financieros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— En los planes operativos y de gestión priorizan los recursos financieros para satisfacer las necesidades pedagógicas y ofrecer condiciones favorables para el aprendizaje de los estudiantes.</li> </ul>	1	1	1	1	
Organización estructural	<b>Estructura orgánica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— La estructura orgánica de la institución se caracteriza por ser horizontal e inclusiva y dinamiza las funciones y roles mediante líneas de coordinación claras y precisas.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Sistema de comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— El sistema de comunicación es fluido e integral y posibilita ofrecer redes informativas productivas y oportunas para atender pedidos, responder reclamos y solicitudes de la comunidad educativa.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Gobernanza administrativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Los gestores gozan de credibilidad, respeto, confianza y legitimidad contribuyendo de esta forma en la gobernanza socio educativa y administrativa.</li> </ul>	1	1	1	1	

	<b>Relaciones interpersonales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Las relaciones interpersonales permiten el desarrollo de la ayuda mutua y solidaria.</li> <li>— Las relaciones interpersonales son productivas en cuanto permiten evidenciar actitudes solidarias.</li> <li>— Las relaciones interpersonales son afectivas y recíprocas</li> </ul>	1	1	1	1	
Dirección compartida	<b>Delegación y empoderamiento de funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Promueven la delegación y empoderamiento de funciones para descentralizar el poder y la autoridad y consolidar un trabajo sinérgico y cooperativo.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Toma de decisiones consensuadas y democráticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— En las reuniones orgánicas se toma de decisiones consensuadas y democráticas, valorando de este modo las opiniones divergentes de los demás y afianzando el sentido de pertenencia.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Trabajo colaborativo e interdependiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Promueven el trabajo interdependiente para alcanzar metas y objetivos institucionales.</li> <li>— Promueven el trabajo colaborativo para alcanzar metas y objetivos institucionales.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Motivación y reconocimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Los gestores administrativos reconocen la entrega, esfuerzos y desempeños destacado y/o sobresalientes de los docentes.</li> <li>— Los gestores administrativos motivan la entrega, esfuerzos y desempeños destacado y/o sobresalientes de los docentes.</li> </ul>					
Control de procesos	<b>Supervisión de las acciones institucionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Supervisan las acciones institucionales para implementar medidas correctivas y garantizar el logro de las metas y objetivos establecidos</li> </ul>					
	<b>Transparencia de los recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Maneja de manera transparente, equitativa y eficientemente los recursos con los que cuenta la institución y los apoyo que recibe de otras instancias.</li> </ul>					
	<b>Rendición de cuentas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Los directivos muestran disponibilidad para la rendición de cuentas de sus funciones, gestión y de las decisiones administrativas emprendidas.</li> </ul>					
	<b>Retroalimentación y mejora continua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Los responsables de la gestión administrativa establecen planes de retroalimentación formativa y mejora continua.</li> </ul>					

## FICHA DE VALIDACION JUICIO DE EXPERTO 2

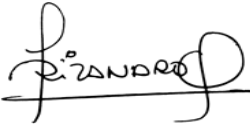
Nombre del instrumento	Cuestionario que mide la variable <b>gestión administrativa</b>
Objetivo del instrumento	Describir el nivel de gestión educativa
Nombres y apellidos del experto	Rommel Lizandro Crispín
Documento de identidad	09554022
Años de experiencia en el área	11 en docencia
Máximo Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente TC
Número telefónico	941397665
Firma	
Fecha	05 /06/2024

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Equidad	Acceso democrático	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Todos los estudiantes, independientemente de su condición, tienen acceso a la matrícula.</li> <li>— La institución educativa tiene un plan para la diversidad escolar en función a sus habilidades.</li> </ul>	1	1	1	1	
	Distribución de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>— La dirección distribuye equitativamente los recursos pedagógicos necesarios para cumplir las estrategias de aprendizaje.</li> </ul>	1	1	1	1	
Relevancia	Método de enseñanza significativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Se toma en cuenta la evaluación diagnóstica como insumo para potenciar las competencias.</li> <li>— En las sesiones de aprendizaje, se proponen situaciones significativas acorde con el contexto de la realidad educativa.</li> <li>— Se promueven aprendizajes significativos en los estudiantes.</li> </ul>	1	1	1	1	
	Cumplimiento de funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Los profesores organizan las estrategias didácticas para otorgar sentido a los contenidos presentados.</li> <li>— Los docentes retroalimentan a los estudiantes, en el contexto de la evaluación formativa.</li> </ul>	1	1	1	1	
Pertinencia	Adecuación institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>— En la institución educativa se tratan los problemas sociales más urgentes de la comunidad.</li> </ul>	1	1	1	1	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>— El plan de trabajo anual está contextualizado a la realidad de la comunidad.</li> </ul>					



Eficacia	Logro de objetivos de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>— En la institución educativa se percibe una filosofía de gestión establecida para el logro de los objetivos de aprendizaje.</li> <li>— Se cumplen los objetivos de aprendizaje propuestos para cada año (planificación anual).</li> </ul>	1	1	1	1	
	Cumplimiento de metas	<ul style="list-style-type: none"> <li>— La planificación de actividades académicas permite cumplir con las metas establecidas en los compromisos de gestión.</li> <li>— Los docentes reformulan sus estrategias de enseñanza para superar los niveles de logro obtenidas en la evaluación diagnóstica.</li> </ul>	1	1	1	1	
Eficiencia	Uso óptimo de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Durante el presente año, se han implementado recursos tecnológicos que contribuyan al desarrollo de las sesiones de aprendizaje.</li> <li>— El CONEI tiene conocimiento de plan presupuestal de la APAFA orientado a la institución.</li> <li>— El personal administrativo de secretaria cumple con registrar e informar sobre las faltas y/ o tardanzas justificadas de los docentes.</li> </ul>	1	1	1	1	

## FICHA DE VALIDACION JUICIO DE EXPERTO 2


Nombre del instrumento	Cuestionario que mide la variable calidad de servicio educativo
Objetivo del instrumento	Describir el nivel de calidad de servicio educativo
Nombres y apellidos del experto	Rommel Lizandro Crispín
Documento de identidad	09554022
Años de experiencia en el área	11 en docencia
Máximo Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente TC
Número telefónico	941397665
Firma	
Fecha	05 /06/2024

### JUEZ 3

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Planificación funcional	<b>Instrumentos de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— La institución educativa promueve la elaboración y actualización participativa y colaborativa de los diversos instrumentos de gestión.</li> <li>— Los instrumentos de gestión son elaborados en función de la realidad problemática de la institución educativa.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Normas y directivas administrativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Los directivos y docentes acatan y cumplen de manera irrestricta y responsable las normas y directivas administrativas.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Previsión de contingencias e incertidumbres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Planifica y organizan la previsión de contingencias e incertidumbres para afrontar cualquier situación adversa que se pueda manifestar en la institución.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Priorización de necesidad y recursos financieros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— En los planes operativos y de gestión priorizan los recursos financieros para satisfacer las necesidades pedagógicas y ofrecer condiciones favorables para el aprendizaje de los estudiantes.</li> </ul>	1	1	1	1	
Organización estructural	<b>Estructura orgánica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— La estructura orgánica de la institución se caracteriza por ser horizontal e inclusiva y dinamiza las funciones y roles mediante líneas de coordinación claras y precisas.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Sistema de comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— El sistema de comunicación es fluido e integral y posibilita ofrecer redes informativas productivas y oportunas para atender pedidos, responder reclamos y solicitudes de la comunidad educativa.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Gobernanza administrativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Los gestores gozan de credibilidad, respeto, confianza y legitimidad contribuyendo de esta forma en la gobernanza socio educativa y administrativa.</li> </ul>	1	1	1	1	

	<b>Relaciones interpersonales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Las relaciones interpersonales permiten el desarrollo de la ayuda mutua y solidaria.</li> <li>— Las relaciones interpersonales son productivas en cuanto permiten evidenciar actitudes solidarias.</li> <li>— Las relaciones interpersonales son afectivas y recíprocas</li> </ul>	1	1	1	1	
Dirección compartida	<b>Delegación y empoderamiento de funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Promueven la delegación y empoderamiento de funciones para descentralizar el poder y la autoridad y consolidar un trabajo sinérgico y cooperativo.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Toma de decisiones consensuadas y democráticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— En las reuniones orgánicas se toma de decisiones consensuadas y democráticas, valorando de este modo las opiniones divergentes de los demás y afianzando el sentido de pertenencia.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Trabajo colaborativo e interdependiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Promueven el trabajo interdependiente para alcanzar metas y objetivos institucionales.</li> <li>— Promueven el trabajo colaborativo para alcanzar metas y objetivos institucionales.</li> </ul>	1	1	1	1	
	<b>Motivación y reconocimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Los gestores administrativos reconocen la entrega, esfuerzos y desempeños destacado y/o sobresalientes de los docentes.</li> <li>— Los gestores administrativos motivan la entrega, esfuerzos y desempeños destacado y/o sobresalientes de los docentes.</li> </ul>					
Control de procesos	<b>Supervisión de las acciones institucionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Supervisan las acciones institucionales para implementar medidas correctivas y garantizar el logro de las metas y objetivos establecidos</li> </ul>					
	<b>Transparencia de los recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Maneja de manera transparente, equitativa y eficientemente los recursos con los que cuenta la institución y los apoyo que recibe de otras instancias.</li> </ul>					
	<b>Rendición de cuentas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Los directivos muestran disponibilidad para la rendición de cuentas de sus funciones, gestión y de las decisiones administrativas emprendidas.</li> </ul>					
	<b>Retroalimentación y mejora continua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Los responsables de la gestión administrativa establecen planes de retroalimentación formativa y mejora continua.</li> </ul>					

### FICHA DE VALIDACION JUICIO DE EXPERTO 3

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.
Objetivo del instrumento	Describir el nivel de gestión administrativa
Nombres y apellidos del experto	Teresa Narváez Aranibar
Documento de identidad	10122038
Años de experiencia en el área	Más de 15 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Educación Doctora en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Jefa de la Escuela de Posgrado
Número telefónico	991384700
Firma	 Dra. Teresa Narvaez Aranibar
	23 de junio de 2024

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Equidad	Acceso democrático	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Todos los estudiantes, independientemente de su condición, tienen acceso a la matrícula.</li> <li>— La institución educativa tiene un plan para la diversidad escolar en función a sus habilidades.</li> </ul>	1	1	1	1	
	Distribución de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>— La dirección distribuye equitativamente los recursos pedagógicos necesarios para cumplir las estrategias de aprendizaje.</li> </ul>	1	1	1	1	
Relevancia	Método de enseñanza significativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Se toma en cuenta la evaluación diagnóstica como insumo para potenciar las competencias.</li> <li>— En las sesiones de aprendizaje, se proponen situaciones significativas acorde con el contexto de la realidad educativa.</li> <li>— Se promueven aprendizajes significativos en los estudiantes.</li> </ul>	1	1	1	1	
	Cumplimiento de funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Los profesores organizan las estrategias didácticas para otorgar sentido a los contenidos presentados.</li> <li>— Los docentes retroalimentan a los estudiantes, en el contexto de la evaluación formativa.</li> </ul>	1	1	1	1	
Pertinencia	Adecuación institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>— En la institución educativa se tratan los problemas sociales más urgentes de la comunidad.</li> </ul>	1	1	1	1	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>— El plan de trabajo anual está contextualizado a la realidad de la comunidad.</li> </ul>					

Eficacia	Logro de objetivos de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>— En la institución educativa se percibe una filosofía de gestión establecida para el logro de los objetivos de aprendizaje.</li> <li>— Se cumplen los objetivos de aprendizaje propuestos para cada año (planificación anual).</li> </ul>	1	1	1	1	
	Cumplimiento de metas	<ul style="list-style-type: none"> <li>— La planificación de actividades académicas permite cumplir con las metas establecidas en los compromisos de gestión.</li> <li>— Los docentes reformulan sus estrategias de enseñanza para superar los niveles de logro obtenidas en la evaluación diagnóstica.</li> </ul>	1	1	1	1	
Eficiencia	Uso óptimo de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Durante el presente año, se han implementado recursos tecnológicos que contribuyan al desarrollo de las sesiones de aprendizaje.</li> <li>— El CONEI tiene conocimiento de plan presupuestal de la APAFA orientado a la institución.</li> <li>— El personal administrativo de secretaria cumple con registrar e informar sobre las faltas y/ o tardanzas justificadas de los docentes.</li> </ul>	1	1	1	1	

### FICHA DE VALIDACION JUICIO DE EXPERTO 3

Nombre del instrumento	<b>Cuestionario de calidad del servicio educativo</b>
Objetivo del instrumento	Describir el nivel de calidad de servicio educativo
Nombres y apellidos del experto	Teresa Narváez Aranibar
Documento de identidad	10122038
Años de experiencia en el área	Más de 15 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Educación Doctora en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Jefa de la Escuela de Posgrado
Número telefónico	991384700
Firma	 Dra. Teresa Narvaez Aranibar
Fecha	23 de junio de 2024



## Anexo 4: Resultados del análisis de consistencia interna

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,993	19

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	18

## **Anexo 5. Consentimiento informado UCV**

Título de la investigación: Gestión administrativa y la calidad de servicio en un Centro de Educación Técnico Productivo de la UGEL 01-2024.

Investigadora: Michaela Montañez Huari

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa y la calidad de servicio en un Centro de Educación Técnico Productivo de la UGEL 01-2024”, cuyo objetivo es Determinar la Relación entre la gestión administrativa y la calidad en un Centro de Educación Técnico Productivo de la UGEL 01-SJM-2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo del campus este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Pedro Paulet (Cetpro).

Describir el impacto del problema de la investigación. Satisfacción académica en los estudiantes del Cetpro Pedro Paulet.

### **Procedimiento**

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

- 1.- Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
- 2.- Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente, aula de la institución Pedro Paulet Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

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

### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Michaela Montañez Huari, email: [michaela2015xp@gmail.com](mailto:michaela2015xp@gmail.com) y asesor Dr. Raúl Delgado Arenas [orcid.org/0000-0003-4941-4717](https://orcid.org/0000-0003-4941-4717)

**Consentimiento**

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

## Anexo 7. Análisis complementario

Figura 1  
Gestión Administrativa

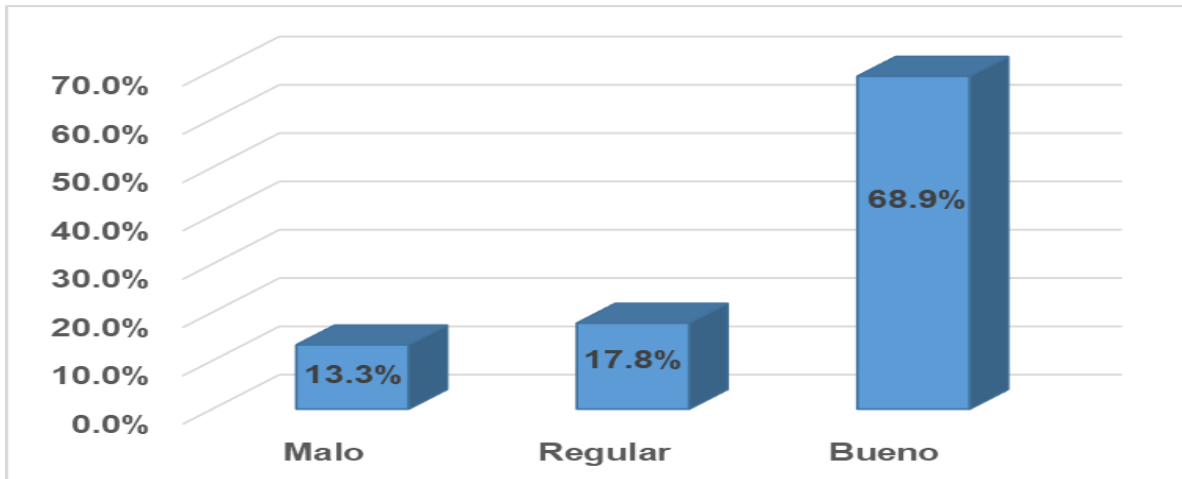


Figura 1  
Dimensiones de Gest

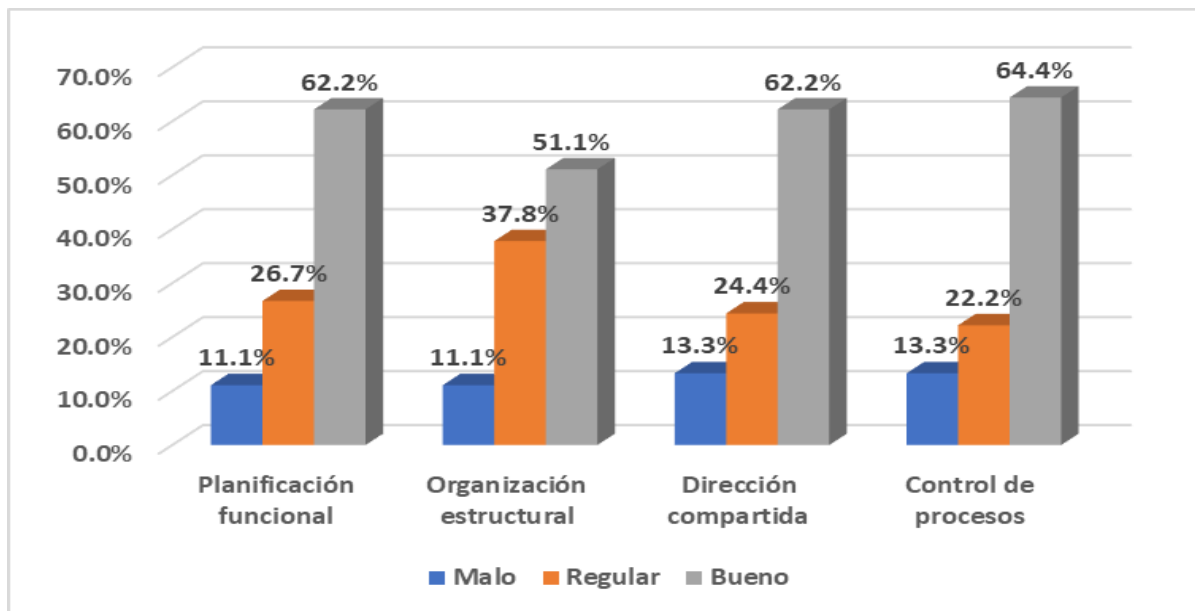


Figura 2

Calidad de servicio educativo

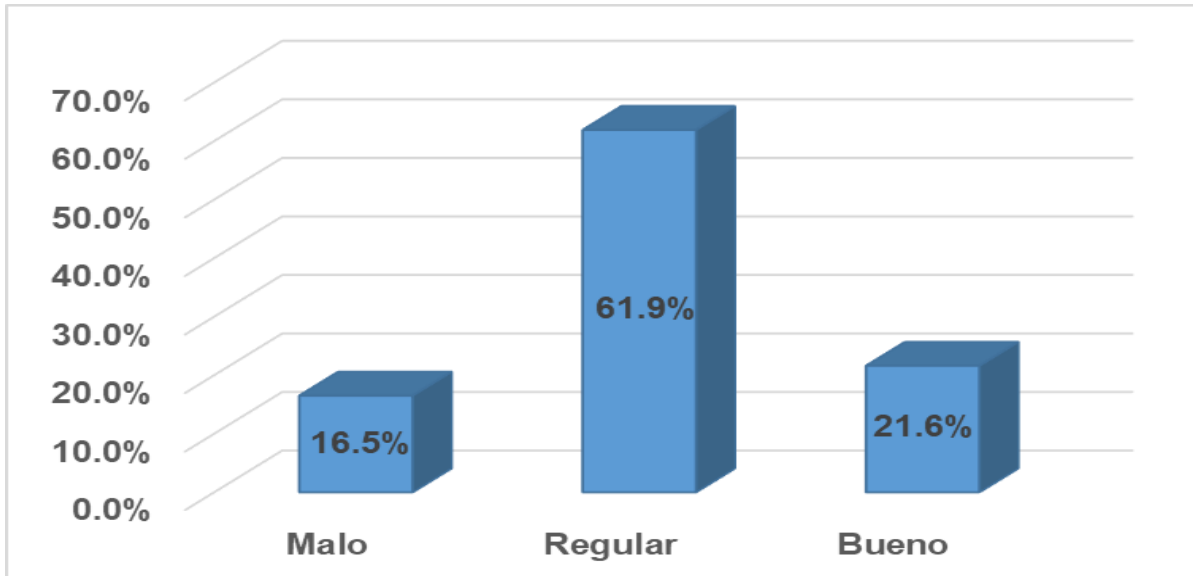
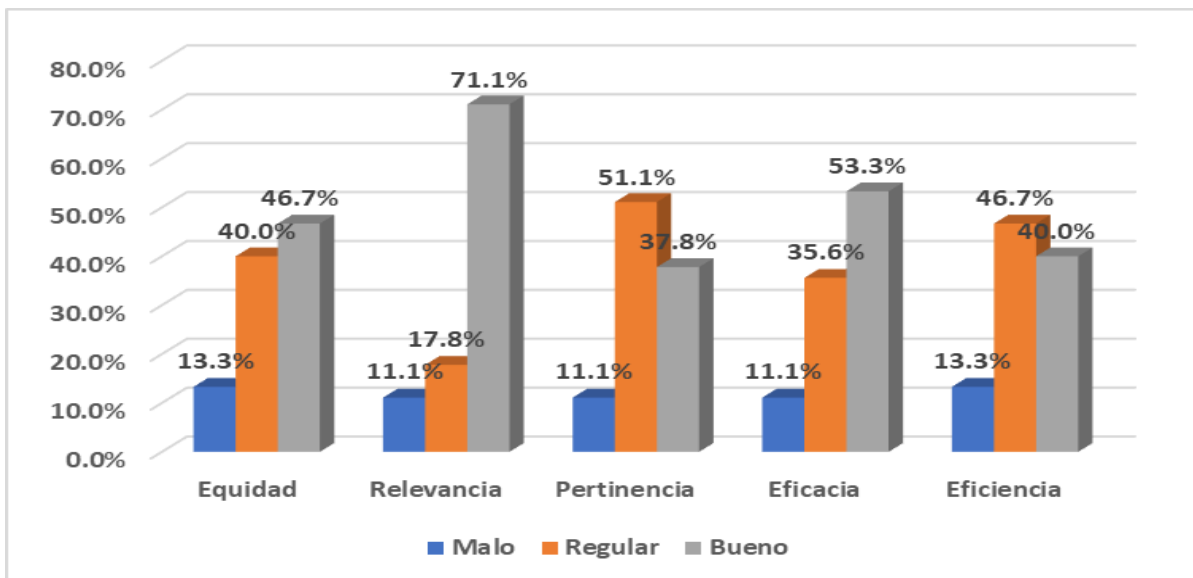


Figura 3

Dimensiones de calidad del servicio educativo



## Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

Lima SJL, 02 de junio del 2024

**SEÑOR(A)**  
ALEX EUSTAQUIO BRICEÑO  
Director.  
Cetpro Pedro Paulet



Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del III ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos / de obtención de mi grado académico en la maestría de Administración en Educación.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO DE EDUCACION TECNICO PRODUCTIVO UGEL 1-2024". En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

**Michaela Montañez Huari**  
**Nombre de estudiante y firma**  
**DNI N.º 09383302**

**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

Yo ALEX EUSTOQUIO BAICENO

(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

Identificado con DNI 18891079 en mi calidad  
de DIRECTOR

(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos) del  
área de EDUCACION

(Nombre del área de la empresa)  
de la empresa CETPA PEDRO PAULET

(Nombre de la empresa)  
con R.U.C.N° 2060233599 ubicada en la ciudad de  
LIMA-SAN JUAN DE MIRAFLORES.

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

A la señora Michaela Montañez Huari,

(Nombre completo del o los estudiantes)

Identificado(s) con DNI N° 09383302, de la ( ) Carrera profesional Maestría en  
Administración en Educación, para que utilice la siguiente información de la empresa:

LLEVAR A CABO DOS INSTRUMENTOS; (VERIFICACIONES)

(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Tesis para optar el Título Profesional, ( )  
Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, ( ) Trabajo académico, (x) Otro  
maestra en Administración de la Educación.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el  
nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción  
seleccionada.

(x) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

( ) Mencionar el nombre de la empresa.



Firma y sello del Representante Legal  
DNI: 18891079