



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Institución Educativa N°

1199 Mariscal Ramon Castilla

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Beatriz Condor Campos (ORCID: 0000- 0003-0547-6932)

ASESORA:

Dra. Eliana Soledad Castañeda Núñez (ORCID: 0000-0001-9608-6342)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria:

A Dios por darme la oportunidad de continuar con mi vida profesional superando obstáculos guiándome por el camino correcto.

A mis padres que desde el cielo me guían y protegen.

A mis hermanas Reyna, Irma y Vilma por su comprensión, paciencia y cariño para para lograr realizar este sueño

Agradecimiento

Agradezco a Dios por su inmenso amor y misericordia, por estar siempre conmigo y que se cumpla uno más de mis metas en mi vida profesional.

Mi gratitud y agradecimientos a mi asesora Dra. Eliana Soledad Castañeda Núñez, por sus sugerencias que contribuyeron a mejorar la realización y culminación del presente trabajo de tesis.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Beatriz Condor Campos, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro el trabajo académico titulado Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Institución Educativa N° 1199 Mariscal Ramón Castilla, presentada en 105 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 11 de enero del 2020



Beatriz Condor Campos

DNI: 10149153

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de las variables	18
2.3. Población, muestra y muestreo	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	22
2.6. Método de análisis de datos	22
2.7. Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	24
3.1. Resultados Descriptivos	24
3.2. Resultados inferenciales	27
IV. DISCUSIÓN	31
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable Gestión Administrativa	18
Tabla 2 Operacionalización de la variable Calidad de servicio	19
Tabla 3 Distribución de personal en la IIEE Ramón Castilla	19
Tabla 4 Validez del instrumento para medir la gestión administrativa	21
Tabla 5 Validez del instrumento para medir la calidad de servicio	21
Tabla 6 Confiabilidad del instrumento para medir la gestión administrativa	21
Tabla 7 Confiabilidad del instrumento para medir calidad de servicio	22
Tabla 8 Rangos de correlación según coeficiente Rho de Spearman	22
Tabla 9 Distribución de frecuencia de la gestión administrativa	24
Tabla 10 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión administrativa	24
Tabla 11 Distribución de frecuencia de la calidad de servicio	25
Tabla 12 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la calidad de servicios	26
Tabla 13 Análisis de correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios.	27
Tabla 14 Análisis de correlación entre la planificación y la calidad de servicio.	28
Tabla 15 Análisis de correlación entre la organización y la calidad de servicio	29
Tabla 16 Análisis de correlación entre la dirección y la calidad de servicio	29
Tabla 17 Análisis de correlación entre el control y la calidad de servicio.	30

Índice de figuras

Figura 1: Diseño de la investigación	17
Figura 2. Porcentaje de la frecuencia de la gestión administrativa	24
Figura 3: Distribución porcentual de las dimensiones de la gestión administrativa	25
Figura 4. Porcentaje de la frecuencia de la calidad de servicio	26
Figura 5: Distribución de porcentajes de las dimensiones de la calidad de servicio	26

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06, mediante un estudio basado en el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional. La investigación fue de tipo básica y diseño no experimental y transversal. Los datos para el análisis descriptivo e inferencial para la contrastación de las hipótesis se obtuvieron mediante la aplicación de encuestas elaboradas para medir las 2 variables de estudio. El personal encuestado fue un total de 85 personas entre personal docente, administrativo y directivo, que confirman una muestra censal. Los resultados mostraron la existencia de una correlación alta con un rho de Spearman de 0.874 y un valor de $p=0.00$, con lo cual se puede concluir que existe una correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06, siendo esta correlación significativa.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de servicio, servicio educativo

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and the quality of services in IIEE No. 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06, through a study based on the positivist paradigm, with a quantitative approach, correlational level Research It was of basic type and non-experimental and transversal design. Data for descriptive and inferential analysis for hypothesis testing were obtained through the application of surveys developed to measure the 2 study variables. The personnel surveyed were a total of 85 people, including teaching, administrative and managerial staff, who confirm a census sample. The results showed the existence of a high correlation with a Spearman rho of 0.874 and a value of $p = 0.00$, with which it can be concluded that there is a correlation between administrative management and the quality of services in IIEE No. 1199 Marshal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06, this correlation being significant.

Keywords: Administrative management, quality of service, educational service

I. Introducción

En la actualidad las instituciones educativas se encuentran en procesos de cambios, en base a nuevos modelos administrativos, que buscan la calidad y excelencia educativa, por ello es necesario reforzar la actitud y aptitud de los trabajadores inmersos en la gestión administrativa del sistema educacional. Esta gestión, involucra las actividades que aseguren la contribución y participación de todos los trabajadores de la institución, con el fin de alcanzar plenamente las metas esperados.

Así por ejemplo, en España se aplican 2 modelos de calidad, estos son la nueva versión de la norma ISO 9001:2018 y los criterios de evaluación europeo de calidad educativa (ENQA), estos dos modelos se encuentran relacionados entre sí. El modelo de calidad educativa considera la evaluación en 3 etapas constitutivas, la primera es la Autoevaluación de los centros formativos, la segunda se refiere a la Evaluación Externa, y la tercera es relacionada a la acreditación. Estos procesos se enmarcan en 2 conceptos transversales los cuales son el “aseguramiento de la calidad” que consistente en considerar dentro del proceso a todas las actividades del ciclo continuo de mejoras; y así también a las personas y grupos de interés (stakeholders). Estos involucrados son los miembros en su totalidad de la institución, lo cual incluye estudiantes, docentes, administrativos, personal de servicios, los grupos de interés externos, tales como los empleadores y los socios externos de una institución. Sobre ello es importante precisar que dentro de los parámetros de evaluación la que corresponde a la evaluación externa involucra todas aquellas condiciones necesarias para asegurar un servicio educativo de calidad, lo cual se encuentra vinculado con la gestión educativa y administrativa.

La importancia de la Gestión Administrativa está en las distintas situaciones sobre todo en aquellas donde se requiere el manejo de un número significativo de recursos físicos y de personal procesos de importante magnitud. Este hecho toma especial interés en la administración pública, debido a que cumple un rol muy importante para el avance económico y social una nación. Por otro lado, a nivel de Latinoamérica en los últimos años se viene implementado políticas educativas orientadas a mejorar el nivel de inversión en la educación, así como implementar sistemas de evaluación a nivel nacional, mejorar los modelos pedagógicos y de gestión educativa, entre otros. Estas acciones y estrategias propuestas requieren del respaldo financiero, para que a partir de ellos se pueda asegura un mayor número de estudiantes que acceden al servicio educativo, mejoras en la normativa y

regulación más oportuna junto con nuevos derechos, apareamiento de nuevos actores y cambios en los modelos de gestión del sistema (Rivas, 2015).

Todas estas acciones han llevado a conseguir resultados importantes, como el incremento de la cobertura del servicio educativo, tanto en los niveles de inicial y secundaria principalmente. Sin embargo estudios realizados por Unesco revelan la existencia de 3 aspectos críticos de la educación en Latinoamérica: la primera se refiere a que existe grandes y marcadas diferencias en el interior de las regiones. Así también las diferencias internas en cada país tales como la clase social, la zona de residencia, condiciones indígena, hacen que también la distinción del servicio sea evidente y finalmente los resultados de los países de la región en comparación con el resto del mundo nos deja rezagados en términos de calidad no solo respecto a los logros de aprendizaje, sino también en sus condiciones y procesos académicos, psicosociales y ciudadanos (Orealc/Unesco, 2013).

Ante ello, la educación en nuestro país, se encuentra dentro de los principales intereses de toda la ciudadanía, lo cual propicia la revisión de políticas educativas y proyectos en búsqueda de lograr los niveles que conviertan a nuestra educación en una de calidad. Dicha responsabilidad recae en los responsables del Ministerio de Educación, en directivos, docentes y personal administrativo de las IE quienes deben conseguir la mejora de la calidad del servicio educativo ofrecido a los estudiantes y cumpliendo con el compromiso con los responsables de los mismos y la sociedad.

El presente estudio estudió a la Institución Educativa N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06, en la cual se ha observado que existen dificultades del orden administrativo, teniendo en consideración que el personal de la Institución es mayoritariamente personal docente, por lo que se exige una mayor dedicación y preocupación por parte de ellos para poder realizar las funciones administrativas en la búsqueda que el servicio no presente problemas.

En ese sentido cobra importancia el análisis de los diferentes factores hacia el interior de la escuela, el empoderamiento estructural, el empoderamiento psicológico y la satisfacción laboral de los docentes de las instituciones pública, sus actitudes y comportamientos ya que estos influyen en el comportamiento organizacional de la fuerza laboral (Reyes, Romo, Lagunas y Rodríguez, 2019).

Al respecto, se ha podido observar que la dificultad en la GA ha traído consecuencias negativas a la CS brindado en la institución lo cual se refleja en aquellas necesidades no atendidas adecuadamente. Por ello es que el presente estudio tiene el objetivo de determinar

la correlación entre la gestión administrativa (GA) y la calidad del servicio (CS) brindado, y que mediante la información recolectada y analizada pueda servir de herramientas que proporcionen alternativas para la mejora de la calidad del servicio educativo que ofrece la Institución.

Así por ejemplo Mpanza, Gerwel & Sentoo (2019) realizaron un estudio de la calidad del servicio en base a las prácticas administrativas en colegios utilizando el modelo SERVQUAL, mostrando resultados que indicaron la necesidad de que estos centros educativos implementen un conjunto apropiado de procesos para las prácticas administrativas, sumado con la necesidad de que los empleados se adhieran a los principios de servicio al cliente de calidad. En este sentido, la calidad esperada del servicio pasa por asegurar la calidad de sus distintos componentes, siendo la GA uno de los más críticos a ser evaluado y analizado ya que esto puede colaborar con los gerentes en la preparación de la planificación estratégica de la escuela (Soares, Novaski & Anholon, 2017).

Esta importancia es destacada por Tubay, Peña, Cedeño y Chang (2016) quienes estudiaron la GA y la manera como esta influye en la calidad del servicio brindado y su rentabilidad en una IE, a fin de propiciar la optimización y el mejoramiento en el uso de los recursos, con el fin de que la institución funcione con una visión profesional y de esa manera crezca y desarrolle rentabilidad y una mejor calidad de atención al usuario. Por otro lado, la calidad de servicio se encuentra vinculada a todas aquellas cosas que el estudiante requiere y que la institución está en la capacidad de entregar de manera oportuna y con la calidad necesaria, por ello se plantea la investigación con el fin de poder recabar evidencia de la calidad del servicio, según las distintas dimensiones que propone el modelo Servqual.

Leonnard (2018), rescató la importancia que tiene la capacidad de predecir factores que son importantes para proporcionar servicios educativos para lograr la satisfacción de los estudiantes y hacerlos leales. Así por ejemplo en su estudio encontró que los principales factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes son tangibles y su confiabilidad consiste en: a) cómodas salas de conferencias, b) instalaciones adecuadas de la biblioteca, c) buena apariencia del personal, d) tratamientos no discriminatorios proporcionados por el personal y los profesores, e) alta capacidad y conocimiento proporcionados por el personal y los profesores, y f) servicios académicos apropiados proporcionados por la institución.

En ese sentido, establecer protocolos que busquen posibilidades de mejorar de manera continua en los procesos, definir problemas o áreas de mejora en las organizaciones; identificar la importancia de los temas para generar una contribución y proponer un plan de

acción o protocolo de trabajo, son necesarios en la búsqueda de la calidad del servicio educativo (Marin, Garcia y Maheut, 2018).

Es por ello que la investigación realizó una evaluación de la GA y la C en la Institución Educativa N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06, a fin de poder determinar su nivel de relación y con ello contar con datos e información que conlleve a la mejorar la GA dentro de la institución por ende mejorar la calidad del servicio educativo prestado.

En relación a lo precisado líneas arriba, el estudio consideró antecedentes nacionales e internacionales correspondientes a investigaciones relacionadas a las variables a analizar.

A nivel nacional Inquilla, Calzina y Velasco (2017) realizaron una investigación sobre la calidad educativa y administrativa en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno –con el objetivo de medir la calidad que los usuarios percibían. Se buscó identificar características en los servicios administrativos y académicos para validar la consistencia y fiabilidad interna con el fin de determinar el grado de calidad así como los factores determinantes del servicio. La investigación fue correlacional y transversal, con una muestra que estaba constituida de docentes, estudiantes y administrativos. Se utilizó el cuestionario Servqual con escala Likert, con lo cual se evidenció que la percepción de la calidad se ubica por debajo de lo esperado, así también se pudo verificar que, los servicios administrativos y académicos son fiables y son válidos para la medición de la calidad del servicio. Los factores de calidad administrativa identificados en el estudio se relacionan directa y significativamente con el nivel de calidad percibido.

Por otro lado Núñez, Silva, Menacho, Uribe y Rodríguez (2019).se plantearon como objetivo estudiar las competencias administrativas de las directoras de los centros educativos nivel inicial en la UGEL 07 y su influencia sobre la calidad del servicio educativo brindado en dichas instituciones educativas. Para ello se utilizó una metodología positivista de nivel explicativo y tipo básica-sustantiva, diseño transversal, no experimental. Los resultados mostraron que de acuerdo los docentes de dichos centros educativos un 71,3% de las directoras desarrollaron competencias administrativas y a la vez la percepción de buena CS brindado fue respaldada por un 85%. Se concluyó que existe influencia de los conocimientos de gestión administrativas de las directoras sobre la calidad del servicio brindado en un 45,63% en las instituciones educativas analizadas.

Por su lado, Riffó (2019) realizó un estudio para determinar cómo influye la GA en colegios del distrito de chorrillos y los procesos de calidad para brindar el servicio. La investigación utilizó la metodología de paradigma cuantitativo, con un diseño transversal,

nivel explicativo, tipo básica sustantiva. Se aplicó un instrumento, a dos escalas de opinión, a ochenta profesores. Los resultados evidenciaron que la mayor parte de las docentes de educación inicial (70%) han desarrollado competencias administrativas y a su vez el 85% de las profesoras indicaron que el servicio es de buena calidad, por lo que se pudo concluir que en las actividades desarrolladas se observa buena gestión y buena calidad dentro de los centros escolares seleccionados.

En el estudio de Narvaez (2016), se tuvo el objetivo de determinar la relación entre la GA realizada por el Director en distintos colegios de la Red N° 07; con el Mantenimiento y Modernización de la Infraestructura de la Zona de Nueva Esperanza de Villa María del Triunfo. Se realizó un análisis básico, cuantitativo, de diseño correlacional causal y no experimental. Los resultados mostraron que existe correlación entre la GA realizada por el director y los resultados del mantenimiento y acciones de modernización de la infraestructura fue significativa en los colegios públicos de la RED N° 07.

Así también Ríos (2018) realizó una investigación para determinar la relación entre la GA en la UGEL Moyobamba, y la CS brindado, mediante una investigación correlacional, transversal, no experimental, aplicando 2 cuestionarios a 423 directores de distintos colegios en diferentes niveles, obteniéndose que el 71,39% percibe como regular la GA y que además existe una relación significativa entre la GA y la calidad del servicio educativo que se da en la UGEL Moyobamba.

A nivel internacional Pacheco, Robles y Ospino (2018) realizaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar la GA en las instituciones educativas ubicadas en Santa Marta, Colombia, para lo cual se ha establecido como dimensiones de estudio el enfoque administrativo, los usos de investigación de operaciones en educación, el nivel de gestión, y la toma de decisiones. Es una investigación descriptiva, transversal y de campo, cuya población fue de 25 instituciones rurales. Los resultados indicaron los enfoques administrativos son variados y no existe uno predominante y que el uso de técnicas para la investigación operacional es moderado en lo referente a la GA de los colegios es moderada. Así también el 72% de los directores no suelen utilizar soportes para respaldar sus decisiones, mientras que un 48% no utiliza referentes teóricos.

Por su lado Cobo, Andrade, Sandoval y Rizzo (2018) en su estudio evaluaron la influencia de la GA de la Dirección Distrital 13D08 Pichincha en el control presupuestario. Se utilizó para la recolección de datos, entrevistas y encuestas y también análisis financiero y revisión documental. Los resultados obtenidos mostraron cuales eran los problemas fundamentales

del control del presupuesto en dicha la dirección, así como también evidenciaron los factores que influyen en la GA. Las conclusiones del estudio proporcionaron consideraciones que pueden ser utilizadas de manera general como insumos para la toma de decisiones o acciones correctivas y con ello conseguir mejorar el gasto público haciéndolo más eficiente en el sector educativo de Ecuador.

Asimismo, Pionce (2018) realizó un estudio basado en la aplicación de una auditoría de Administrativa que evaluó la gestión en la Unidad Educativa Fiscal Alejo Lascano en la Ciudad de Jipijapa. El objetivo fue determinar el nivel de cumplimiento de las metas, objetivos así como medir la eficacia en la utilización de los recursos, a través de indicadores de gestión y basado en el cumplimiento de las políticas o normas que rige a la institución. Se utilizó una metodología deductiva, analítica e inductiva, utilizando la encuesta y la entrevista para el recojo de la información, lográndose con ello determinar los problemas en la institución educativa. Los resultados evidenciaron que el personal de dicha institución conoce sobre las actividades y funciones asignadas de manera general, las cuales tienen como fin cumplir con los objetivos institucionales, sin embargo dichas actividades y funciones no se encuentran establecidos en documentos de gestión como manuales, reglamentos, organigramas u otros documentos administrativos que permitan ordenar para generar un desarrollo eficiente del desenvolvimiento de la gestión en la Unidad Educativa. Por otro lado también se ha evidenciado que los directivos de la institución no conocen todos los aspectos fundamentales para asegurar una buena administración y un adecuado control interno por lo que no se ejecutan distintos procesos en función a la normativa establecida, lo que conllevaría a riesgos en la calidad de la gestión.

La investigación de Toral y Zeta (2017) estableció como objetivo determinar la relación directa entre la GA en el Área Jurídica, Social y Administrativa, de La Universidad Nacional de Loja y la calidad del servicio, mediante un estudio del tipo descriptivo-correlacional; el mismo que reveló que la GA mantiene una relación significativa con la CS. Los resultados pudieron evidenciar que la mejora en los procesos de planificación, control, dirección y organización, mejorará la CS

El estudio de Cerdas, García, Torres & Fallas (2017) estudió la GA en distintos centros educativos costarricenses, para lo cual se valió de la percepción del personal docente y directivo. En estas instituciones los procesos sociales son particulares para conseguir las metas trazadas, por lo que la GA tiene que manejar diversas alternativas de atención, las cuales deben ajustarse a cada situación dando atención a los requerimientos de la comunidad

educativa y que a su vez responda a la estructura administrativa general que se dispone desde el gobierno. Mediante un enfoque mixto, cuantitativo de un diseño transversal y no experimental, los resultados mostraron la existencia de desconocimiento por parte de los docentes de las funciones propias de la GA. Así también se identificó aspectos importantes relacionados con las políticas dadas por el Ministerio de Educación como respuesta a las necesidades de mejora de la infraestructura y de recursos destinados para mejorar el rol docente.

Luego de haber revisado los antecedentes del estudio se procedió a definir las variables en base a la bibliografía encontrada.

En relación a la GA, Moran (2012), precisó que la GA es un proceso en el cual se procura un clima adecuado a través del trabajo en equipo, el personal cumple eficientemente los objetivos planteados. Es un proceso que involucra las acciones de planeamiento, organización, dirección y control que se utilizan para determinar y alcanzar los objetivos señalados con la participación del personal y otros recursos.

Así también Saavedra (2011) precisa que la GA se plantea hacer las cosas de manera eficiente, mediante la optimización de estrategias para el logro de sus objetivos y de esa manera conseguir la productividad deseada. Mediante la GA las acciones se pueden organizar de manera secuencial y esquematizar todas las acciones previstas para el logro de los objetivos institucionales.

Por otro lado Robert (2008), planteó que los objetivos de la GA están relacionados al apoyo que se le brinda a la planificación y el control de las actividades empresariales. Además es necesaria para proveer los requerimientos de financiamiento de la empresa seleccionar las mejores opciones de fuentes de financiación para satisfacer dichas necesidades de la forma más eficiente. Así también es útil para evaluar las decisiones, visualizando administrativamente, sobre presupuestos, políticas comerciales, precios de los productos y otros más concernientes a este rubro.

En relación a las dimensiones de la GA la investigación consideró la teoría de Taylor la cual aplica los métodos de la ciencia a los problemas de la administración para lograr una gran eficiencia industrial. Sobre ello Chiavenato (2006), planteó que la GA consiste en lograr los objetivos por intermedio de los demás de manera eficiente y que las funciones principales de la GA se integran en el ciclo administrativo, debido a se interrelacionan de forma dinámica convirtiéndose en el proceso administrativo, que es cíclico y dinámico. En base a ello se determinan las dimensiones de esta variable para el estudio.

La primera dimensión es la Planificación que según Chiavenato (2006) se define como la formulación de lo que se desea en el futuro para la organización, mediante el planteamiento de alternativas de acción, su evaluación y definición de mecanismos con el fin de lograr las metas establecidas, además considera la evaluación para determinar la asignación de los recursos físicos y de personal que se requieren para asegurar una gestión eficiente. La planeación implica diseñar el futuro en base al presente con una visión prospectiva, de esta manera comprende el establecimiento de políticas, objetivos, procedimientos, estrategias pronósticos, etc. Para Robbins & Coulter, (2010), la Planificación consiste en definir los objetivos y metas, para luego de ello establecer la estrategia necesaria para el logro de dichos objetivos y se desarrollan los planes para coordinar actividades de trabajo. La planeación nos ayuda a determinar hacia donde se quiere llegar, las cosas a hacer para ello, así también, cuando hacerlo y como.

La segunda dimensión es la organización, que según Eyssautier (2010), es la definición de la tarea a desarrollar, mediante la división y distribución del trabajo entre las personas que lo van a ejecutar. Así también consiste en determinar las relaciones entre los trabajadores dentro de la organización y establecer responsabilidades con propósito de lograr los objetivos de manera eficiente. Así también ACCA (2010), precisó que una vez que los objetivos están definidos, la organización, se organiza, plantea los problemas, cómo hacerlo y establecer las condiciones necesarias para lograr el resultado propuesto y cómo administrarlos para que el resultado sea el más eficiente. Por lo tanto, organizar implica la determinación de funciones a cargo de las personas que forman parte de la organización y que tienen como fin conseguir los objetivos planteados. Involucra además designar la autoridad y asignar responsabilidades de quienes tendrán a su cargo estas funciones.

La tercera dimensión de estudio es la dirección, la cual se define como el esfuerzo individual o grupal para encaminar a los recursos humanos que forman parte de una organización en el logro de sus metas de forma eficaz (Eyssautier, 2010). Por su lado ACCA (2010), precisó que dirigir una organización es conseguir que todos sus integrantes se propongan lograr los objetivos establecidos según los proyectos dispuestos por la compañía. La dirección tiene como fin el establecimiento adecuado del sistema comunicacional entre el personal, así también actuar con liderazgo para lograr resultados eficientes de interacción con los trabajadores y así lograr niveles adecuados de eficiencia y producción, a partir de la del reconocimiento de su personal. Adicionalmente la dirección implementa medios para la

determinación de buenos resultados y la ejecución eficiente de lo estipulado en la planeación y la organización.

Finalmente la última dimensión es el Control. Chiavenato & Sapiro (2010), precisan que el control refiere a la medición y evaluación de los resultados para encontrar, prever y subsanar errores, con el fin de mejorar los procesos. Para ACCA (2010), el control consiste en realizar acciones con el fin de garantizar que todos los procedimientos se ejecuten conforme a los planes establecidos. Lo más importante en el control es evitar que sucedan cambios inesperados, desviaciones o distorsiones. Por ello lo más conveniente es contar con sistemas de control que identifiquen lo más antes posible las desviaciones que se presenten a fin de no desviarse de la ruta del plan. El control considera un plan que es de conocimiento de los involucrados que ejecutarán un trabajo con el fin de orientar las acciones y evitar errores. Por lo tanto, el control consiste en la participación conjunta de las herramientas de administración y debe ser llevado complementariamente a las actividades de planificación, organización y dirección.

Luego de estudiadas la variable gestión administrativa y sus dimensiones, se detallarán los conceptos principales de la segunda variable CS.

Sobre la CS existen varias definiciones, los cuales se aplican dependiendo del tema, ámbito de aplicación, personal involucrado u otros factores que se pudieran presentar en el desarrollo de la evaluación. A continuación se mencionan diversas teorías al respecto.

La Teoría de la Trilogía de la calidad, propuesta por Juran, manifiesta que la calidad es la adecuación al uso que se alcanza mediante la adecuación del diseño del producto y el grado de conformidad del producto con el diseño. Asimismo, menciona que la calidad debe ser planificada, controlada y mejorada, relacionándolo con el costo (Miranda, Chamorro, y Rubio, 2007).

Así también se tiene la teoría de Deming quien señaló catorce puntos sobre el comportamiento en empresas, asimismo menciona que la alta dirección tiene que aceptar el liderazgo para que el programa de calidad sea efectivo (Rosander, 1994). Además existe la Teoría de las Ocho dimensiones de la calidad que fue desarrollada por Garvin. Este autor posee un concepto abstracto de la calidad, entendiéndola como una simple y no analizable propiedad que aprendemos a reconocer sólo a través de la experiencia. Además menciona ocho dimensiones que permiten demostrar la complejidad del término calidad.

Por otro lado respecto a las definiciones de Calidad tenemos en primer lugar, el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001) conceptualiza la calidad

como una o más propiedades que son inherentes a un objeto, que permiten evaluar su valor; y por el lado de la calidad de un servicio, la define como la “acción y efecto de servir”, también como la prestación a cargo de una persona que tiene como fin satisfacer alguna necesidad social.

Por otro lado las Normas de Calidad ISO 9000:2000, define la palabra calidad como el grupo de características propias de un producto o de un servicio que le permiten satisfacer una necesidad. En ese sentido la calidad no está definida como una ponderación de los mayores o menores beneficios ofrecidos sino que la calidad está referida a la capacidad del bien o del servicio para poder atender una necesidad definida.

Ishikawa (1986), en su libro “¿Qué es control de calidad?”, define la calidad como en relación a la calidad del producto en sí, pero a su vez precisa que en su interpretación más amplia, calidad implica la calidad del servicio, del trabajo, la calidad del proceso, de la información, la calidad de la dirección y así también la calidad de la empresa. En este aspecto Ishikawa expone que la calidad que la calidad no es solo la que alcanza al producto en sí sino que también involucra a todo el proceso y componentes que participan desde la creación del producto hasta su entrega al usuario.

Deming (1989) establece una relación directa entre calidad y productividad, indicando que muchas veces se piensa que una sacrifica a la otra pero expone el concepto que a más calidad existe menos desperdicios, menos reprocesos lo cual conlleva a mayor productividad.

Para Amador (2010) la calidad son las características de un bien o servicio que le da la facultad de cumplir con las necesidades identificadas por el usuario explícitas e implícitas de uno o un grupo de consumidores, precisa que el concepto de calidad es multidimensional, dado que las necesidades pueden variar dependiendo de los consumidores, incluyen aspectos como el diseño, la fiabilidad, la seguridad y el respeto al medio ambiente.

Philips (1991) nos da una definición de calidad como “*conformidad o cumplimiento de los requisitos*” (P.211). La definición de calidad planteada está principalmente dirigida al proceso productivo, es decir a que la calidad se encuentra definida en el estricto cumplimiento de los requisitos del proceso productivo.

Kotler & Keller (2006) definen la calidad como los atributos y propiedades particulares de un servicio o un producto, que se encuentran orientadas a satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios que las exigen.

Sobre lo precisado, una de las maneras de evaluar las características de la calidad es mediante la formulación de cuestionarios a los usuarios internos que sirvan para recoger sus opiniones relacionadas a los aspectos vinculados a la infraestructura física, comodidad y organización, pero también del proceso y procedimientos con las acciones a realizar y además del resultado, como los cambios en la atención de los usuarios y la percepción del servicio prestado.

El estudio de la CS se realiza por una serie de esquemas conceptuales e instrumentos, los cuales se configuran en herramientas que recogen el punto de vista del usuario. Si bien la calidad se concibe desde la visión del cliente, por tanto la medición de la misma debe proceder de la misma. Según Cantu (2006) los aspectos intangibles son más difíciles de cuantificar, sin embargo igual resultan ser medibles. La medición debe ser realizada para conocer como los clientes o usuarios evalúan el servicio prestado.

Al respecto, es necesario medir la calidad de los servicios, para lo cual uno de los modelos más utilizados es el método SERVQUAL el cual mediante un cuestionario buscan cuantificar la CS que prestan y la satisfacción del cliente que recibe el servicio, es decir la diferencia entre lo percibido en la entrega del servicio y las expectativas que se generaron antes de la prestación del mismo. El modelo SERVQUAL es una forma de aplicar un método, cuyo objetivo es mejorar el servicio. Este modelo desarrollado por los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry propuso 5 dimensiones y que logra que las organizaciones puedan comparar sus resultados de calidad frente a otras organizaciones.

Misaii y Mohammadimehr. (2018).realizaron estudios para evaluar la calidad de los servicios educativos según el punto de vista del estudiante de acuerdo con el modelo SERVQUAL, encontrándose que las expectativas de los estudiantes son mayores que sus percepciones, lo cual nos puede dar una muestra de la forma como se puede elevar la calidad de los servicios educativos. Esto conlleva a estimar que las percepciones de los estudiantes son fuentes importantes hacia la calidad de los servicios educativos (Shahroudi, Arbabisarjou y Rahdar, 2019).

Del mismo modo, Saliba, y Gorenc (2018), convienen la medición en la calidad de los servicios de educación utilizando el modelo SERVQUAL son un aspecto esencial para garantizar competencia y atractivo en el mercado, considerando que los estudiantes son los principales interesados, destacando las diferencias que deben considerarse entre instituciones privadas y públicas.

El uso de la herramienta puede ser extendido para monitorear las percepciones y expectativas de usuarios, estudiantes, empleados durante y después del proceso de prestación del servicio educativo, pudiendo sugerirse además, como ayuda para organismos reguladores para comparar el desempeño de las escuelas, enfocándose en las experiencias de los estudiantes como un complemento de las medidas tradicionales de desempeño (Mbise y Tuninga, 2016).

En este sentido las dimensiones para la variable CS se enmarcan en la forma para medir las características de cada atributo que determinan la CS (los elementos tangibles, la fiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y la seguridad) es la utilización del modelo SERVQUAL, a fin de para investigar sobre la calidad de servicio en diferentes aristas del sector servicio.

La herramienta SERVQUAL ha sido ampliamente utilizada en distintas investigaciones así por ejemplo su uso mediante un enfoque sistemático permite comprender los requisitos del usuario, mediante una búsqueda de resolver la subjetividad y la ambigüedad de las expectativas de los usuarios y la satisfacción de los mismos y de esta manera abordar efectivamente un problema de mejora del servicio (Cho, Kim y Kwak, 2016).

En relación a la composición del modelo SERVQUAL, según Zeithaml, Parasuraman y Berry, la primera dimensión es la fiabilidad y está relacionada con hacer cumplir con cabalidad la precisión, seguridad y efectividad. La segunda dimensión es la capacidad de respuesta que está relacionada con el tiempo que se utiliza para atender la necesidad, así como, el tiempo de respuesta para dar inicio a la atención efectiva, también la actitud para ofrecer información precisa y confiable y el nivel de comprensión de las necesidades del usuario para una oportuna atención. La tercera dimensión es la confianza o seguridad que está relacionada con las capacidades de los empleados que dan el servicio y la capacidad de generar confianza sobre lo que hacen. Esto es resultado de la experiencia, el conocimiento la amabilidad y el trabajo en equipo. La cuarta dimensión es la empatía que corresponde a la actitud del personal, además de la cortesía, consiste también en la atención exclusiva al cliente, la voluntad de querer entender sus necesidades y buscar la forma más adecuada y correcta de satisfacerlas. La última dimensión son los campos visibles u objetivos de la institución como equipamiento tecnológico, infraestructura, accesibilidad, ventilación, estado de ambientes, etc. Esta dimensión toma el nombre de elementos tangibles.

El modelo SERVQUAL fue desarrollado en el año 1985 por los Berry, Parasuraman y Zeithaml y Berry. El citado modelo también conocido como escala tiene dos partes, la

primera la cual mide las Expectativas de los clientes sobre el servicio que se viene prestando en una organización y la segunda, la cual mide la percepción de los usuarios sobre los servicios de la organización. Haciendo un resumen de lo precisado se tiene que las dimensiones del modelo son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

(a) La fiabilidad corresponde a la habilidad para brindar el servicio ofrecido en forma cuidadosa y de manera fiable. (b) La capacidad de respuesta es la disposición para apoyar a los usuarios y para brindarles el servicio requerido de manera rápida y adecuada. (c) La seguridad se refiere a la atención de los empleados y a sus habilidades y conocimientos para hacer sentir confianza y credibilidad. (d) La empatía se refiere a la atención personalizada que se ofrece a los usuarios, es decir la atención individualizada y que se pone en el lugar del usuario. (e) Los elementos tangibles son todo lo relacionado a las instalaciones físicas, como la infraestructura, materiales y equipo, pero también la apariencia física, es decir el personal.

En este modelo cada una de las dimensiones tiene la finalidad de ser un instrumento de diagnóstico para identificar las fortalezas y debilidades en la prestación de servicios dentro de una organización, mediante la identificación de brechas en la calidad del servicio en la educación. Los resultados nos permitirán encontrar diferencias significativas entre percepciones y expectativas de la población identificada (Saleem, Abid Hussain y Ahmad, 2017).

Adicionalmente a lo descrito, esta herramienta puede ser utilizada en distintas áreas de estudio, siendo considerada una de las más confiables (Ibrahim y Ahmed, 2019). Así por ejemplo Rostami, Jahan y Mahmoudi. (2018) utilizando el enfoque SERVQUAL en hospitales, Untaru, Ispas y Dan (2015) evalúan de la calidad de los servicios bancarios utilizando en el contexto de un mercado bancario marcado.

Así mismo Đonlagić y Fazlić. (2015) aborda la demanda emergente de calidad en la educación superior, mientras que similar análisis fue realizado por Hwang y Choi (2019) quienes buscaron proponer un modelo integrado para examinar las relaciones estructurales entre la calidad del servicio de una institución de educación superior.

Luego de revisado los antecedentes nacionales, internacionales y las teorías relacionadas a nuestras variables de estudio, se procedió a establecer el problema principal el cual es el siguiente: ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06?

En base a las dimensiones de nuestra primera variable se determinan los problemas específicos (a) ¿Existe relación entre la planificación y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06? (b) ¿Existe relación entre la organización y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06? (c) ¿Existe relación entre la dirección y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06? (d) ¿Existe relación entre el control y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06?

Una vez establecidos los problemas se puede plantear los objetivos de la investigación, siendo el objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06

Los objetivos específicos son los siguientes: (a) Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06. (b) Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06. (c) Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06. (d) Determinar la relación entre el control y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.

Es necesario precisar que la GA es fundamental en una organización en tanto transmite confianza y seguridad a los usuarios y también puede mejorar el desempeño de los trabajadores. La calidad de servicio tiene como uno de sus factores la GA, por ello el estudio tiene relevancia porque sus resultados podrán beneficiar a los directivos y trabajadores de la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06, por cuanto, el estudio evaluó la GA y la calidad del servicio, así como su relación.

Bernal (2010) nos menciona que la justificación práctica en un estudio ayuda a atender un problema y proponer estrategias que se orientan a su solución, al respecto, la investigación ayudó a evidenciar la relación entre la GA y a la calidad de servicio, lo cual permitiría que la GA mejore y con ello también la atención, y la calidad de servicio que brinda.

Asimismo, Bernal (2010) precisa que la justificación metodológica de la investigación se encuentra en las propuestas de nuevos métodos o estrategias para generar conocimiento válido y confiable, al respecto la presente investigación proporciona resultados que servirán de fuente para realizar otras investigaciones.

Finalmente se plantean las hipótesis para la investigación son las siguientes: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.

Las hipótesis específicas para este caso son: (a) Existe relación entre la planificación y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06. (b) Existe relación entre la organización y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06. (c) Existe relación entre la dirección y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06. (d) Existe relación entre el control y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Paradigma

La presente investigación es del tipo paradigma positivista, que se caracteriza por el interés por la verificación del conocimiento a través de predicciones, mediante el planteamiento de hipótesis como forma de predecir que algo va a suceder y luego es verificado o comprobado.

Al respecto Martínez (2013), describe el paradigma positivista como aquel que se dedica a identificar las causas de los fenómenos sociales sin considerar los aspectos subjetivos de los involucrados; estableciendo que el único conocimiento válido es el científico que obedece a ciertos principios metodológicos únicos. Se caracteriza su naturaleza cuantitativa para asegurar la precisión.

El presente estudio tiene la finalidad de determinar la relación entre la gestión administrativa y la CS en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06, el cual se realizó en base a un análisis de verificación de las hipótesis planteadas, utilizando la recolección de datos y el análisis estadístico.

Enfoque

El enfoque de la investigación es cuantitativo, para Tamayo (2012) el enfoque cuantitativo se basa en el análisis y recolección de datos con el fin de atender preguntas formuladas en la investigación y de esa manera comprobar las hipótesis planteadas a través de la medición y el uso de herramientas estadísticas que establezcan patrones de comportamiento en un grupo de personas.

Tipo de investigación.

La presente investigación es del tipo básica, ya que su finalidad es la obtención y de información que permita construir bases de conocimiento que alimentan a la información previa existente. Al respecto Sánchez, Reyes y Mejía (2018). Indicaron que la investigación básica está orientada a buscar y encontrar conocimientos nuevos sin un fin inmediato o específico. Así también busca leyes científicas y principios, para organizar una teoría científica. Es conocida además como investigación científica básica.

La presente investigación busca analizar aspectos resaltantes de la GA y la CS en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla con el fin de obtener información que sea útil para la mejor comprensión de la problemática existente en dicha institución pública.

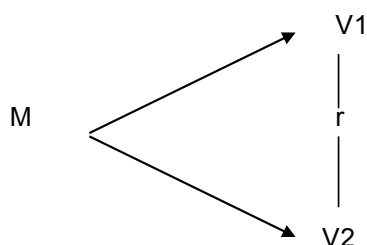
El nivel de la investigación es descriptivo, al respecto Sánchez et. al (2018), indica que la investigación descriptiva se orienta a describir los hechos e identificar las características de su estado actual. El análisis descriptivo identifica las características principales dentro del universo de la investigación, así también determina actitudes y conductas características del fenómeno investigado, comprueba la relación entre variables de estudio.

Además es una investigación de nivel correlacional que según Tamayo (2011), se refiere a la relación que existe entre dos o más variables. El análisis consiste en medir cada una de las variables y luego a través de pruebas de hipótesis del tipo correlacional, aplicando pruebas estadísticas, se estima la correlación entre estas.

Diseño

El diseño es no experimental, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que la investigación no experimental es aquella que no manipula de manera deliberada las variables para analizarlas, es decir, no se realiza variaciones de manera intencional en las variables independientes.

Es transversal porque, su propósito es, analizar variables, describir y observar su incidencia, además de su interrelación en un momento determinado. Es como capturar el momento en una fotografía de a algo que sucede en un instante (Hernández et. al, 2014)



Leyenda:

- M: muestra 70 trabajadores de la II EE
- V₁: Variable 1, gestión administrativa
- V₂: Variable 2, calidad de servicio
- r: Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio

Figura 1: Diseño de la investigación

Método

El método es hipotético deductivo, ya que se han planteado hipótesis, con el fin de comprobar su veracidad. Este tipo de investigación se basa en un planteamiento de afirmaciones las cuales se configuran como hipótesis, las cuales deben ser refutadas o falseadas, a fin de deducir conclusiones las cuales se confrontarán con los hechos. (Bernal, 2010)

2.2. Operacionalización de las variables

Definición Conceptual de las variables

Variable 1; Gestión administrativa

Chiavenato (2006), la gestión administrativa es hacer las cosas por medio de otras personas de manera eficaz y eficiente. Las funciones principales de la GA se integran en el ciclo administrativo, debido a que interactúan entre ellas de manera dinámica convirtiéndose en el proceso administrativo, que es cíclico, dinámico e interactivo.

Definición Operacional de la gestión administrativa

Se operacionalizó a través de un cuestionario tipo Likert con 22 preguntas dividida en cuatro dimensiones con un total de 9 indicadores y tiene una escala y valores de nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), frecuentemente (4), siempre (5) con sus respectivos valores.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Gestión Administrativa

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Niveles
Planificación	Estratégica	1-4	Likert	Malo
	Operativa	5-6	(1) Nunca (2) Casi nunca	22 - 51 Regular
Organización	Asignación de funciones	7-9	(3) A veces	51 - 80
	Procesos internos	10-11	(4) Frecuentemente (5) siempre	Bueno 80- 110
Dirección	Participación	12-14		
	Liderazgo y Motivación	15-17		
	Comunicación	18-19		
Control	Control de asistencia	20		
	supervisión	21-22		

Variable 2; calidad de servicio

Kotler & Keller (2006) definen la calidad como las propiedades o atributos particulares de un servicio o un producto, que se encuentran orientadas a satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios que las exigen.

Definición Operacional de la satisfacción de la población.

Se operacionalizó a través de un cuestionario tipo Likert con 22 preguntas dividida en cinco

dimensiones con un total de 18 indicadores y tiene una escala y valores de totalmente muy malo (1), malo (2), regular (3), bueno (4), muy bueno (5) con sus respectivos valores.

Tabla 2

Operacionalización de la variable Calidad de servicio

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala	Niveles
Fiabilidad	Compromiso	1-2	Likert	
	Conformidad	3-4	(1) Muy Malo	Malo
	Solución de problemas	5	(2) Malo	31 - 72
	Cumplimiento	6-7	(3) Regular	Regular
Capacidad de respuesta	Disposición	8-9	(4) bueno	72 - 113
	Comunicación	10-11	(5) Muy bueno	Bueno
	Integralidad	12-13		113 - 155
Seguridad	Familiaridad	14		
	Seguridad	15		
	Amabilidad	16		
	Conocimiento	17		
Empatía	Atención	18		
	Horarios	19		
	Trato	20-22		
Elementos tangibles	Infraestructura	23-27		
	Equipos	28		
	Materiales	29-30		
	Personal	31		

2.3. Población, muestra y muestreo

Según Tamayo (2011) la población es la totalidad de individuos que participan de un fenómeno a ser estudiado y que comparten una determinada característica. La población para la presente investigación está conformada por el personal docente, directivo y administrativo de la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla, en un total de 85 personas.

Tabla 3

Distribución de personal en la IIEE Ramón Castilla

Personal	Cantidad
Directivos	3
Docentes	72

Para el presente caso el estudio se consideró población censal es decir se considerará a las 85 personas que integran la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla

Al respecto Hurtado (2012) indica que en las poblaciones de tamaño pequeño no se considera una muestra a fin de no afectar la validez de los resultados

También Sánchez et. al (2018) precisaron que la población censal comprende la recolección de información sobre alguna característica a estudiar a nivel de toda la población. El censo reúne los datos de todos los miembros de la población. Para el presente caso se muestra el detalle de los componentes de la población censal.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica.

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta para recabar información sobre las dos variables de estudio, al respecto, Bravo (1994) precia que la encuesta sirve para obtener datos de interés sociológico mediante la consulta a los miembros de la sociedad, es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado.

Instrumento.

En la presente investigación se utilizó dos cuestionarios tipo Likert para medir las variables de estudio. Para Sánchez et. al (2018), el cuestionario es una técnica indirecta de recojo de datos, mediante un formato para recabar información sobre las variables a investigar. El instrumento puede ser aplicado de forma presencial, o a través de otra fuente virtual, correo, o internet, etc. La ficha de cada uno de los instrumentos se encuentra en el Anexo 2

Validación y confiabilidad del instrumento.

Validez de contenido.

Para Hurtado (2012), la validez del instrumento corresponde a su capacidad para cuantificar de forma adecuada y significativa la característica que requiere ser medida. Es decir, que mida la característica (o evento) para el cual fue diseñado y no otra distinta.

En el presente estudio, los instrumentos fueron validados por el juicio de 03 expertos, quienes revisan el instrumento y evalúan si este se encuentra desarrollado correctamente,

Tabla 4

Validez del instrumento para medir la gestión administrativa.

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Ricardo Lázaro Conde Adude	Aplicable
2	Doctor	Edwars Orizano Ríos	Aplicable
3	Doctora	Eliana Soledad Castañeda Núñez	Aplicable

Tabla 5

Validez del instrumento para medir la calidad de servicio

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Ricardo Lázaro Conde Adude	Aplicable
2	Doctor	Edwars Orizano Ríos	Aplicable
3	Doctora	Eliana Soledad Castañeda Núñez	Aplicable

Confiabilidad.

Para Magnusson, (1978), la confiabilidad se refiere a la estabilidad o certeza de una medición. Mientras que la validez garantiza que lo medido es lo que se quiere medir, la confiabilidad tiene que ver con la exactitud con que un instrumento mide la variable.

Para determinar la confiabilidad se aplicaron los instrumentos a una muestra de 10 personas, para determinar a través del sistema SPSS. V.25 los valores del alpha de crombach, En relación al primer instrumento GA se obtuvo un alpha de crombach de 0.963, lo cual nos indica que el instrumento es confiable.

Tabla 6

Confiabilidad del instrumento para medir la gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
.963	22

Por su lado la prueba de confiabilidad para el segundo instrumento resultó un valor de 0.954 para el alpha de crombach lo que también garantiza su confiabilidad para el desarrollo de la investigación.

Tabla 7

Confiabilidad del instrumento para medir calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
.954	31

2.5. Procedimiento

El tratamiento de la información para el estudio se efectuó de la siguiente manera: En primer lugar se organizó el trabajo de campo, se aplicaron los instrumentos, para luego ordenar los datos recolectados y su ingreso de los resultados al SPSS. V.25. Luego de ello se realizó el análisis estadístico descriptivo y análisis estadístico inferencial para la obtención de resultados. Al respecto se utilizó la siguiente tabla para su evaluación

Tabla 8

Rangos de correlación según coeficiente Rho de Spearman

Valor	Lectura
De -0.91 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Correlación baja
De 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De 0.71 a 0.90	Correlación alta
De 0.90 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2009) Metodología de la Investigación Educativa Madrid.

2.6. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos fueron analizados en dos etapas, la primera mediante un análisis descriptivo que estudiará cada una de las variables según sus dimensiones y en base a los resultados de frecuencia y porcentajes.

La segunda etapa consta del análisis inferencial, mediante el cual se realizó la verificación de correlación entre las variables y las dimensiones de la primera variable con la segunda variable a fin de contrastar la hipótesis general y las específicas, para lo cual se utilizará la rho de Spearman.

2.7. Aspectos éticos

La información recabada en esta investigación fue obtenida de la forma como se ha descrito

y fue procesada de forma adecuada sin realizar adulteraciones en los datos recopilados por el instrumento, Así también se ha respetado la autoría de la información habiéndose registrado las citas bibliográficas según norma APA y el consentimiento del uso de la información se ha dado mediante la autorización de la entidad.

La investigación se encontró autorizada por los directivos de la Institución educativa. Asimismo, se mantuvo el anonimato de las personas encuestadas, la consideración y respeto y no existió prejuizgamiento.

III. Resultados

3.1. Resultados Descriptivos

Luego de aplicadas las encuestas para las variables de estudio se obtuvieron resultados de frecuencia para cada una de ellas y para sus dimensiones, los cuales se muestran a continuación:

Variable Gestión administrativa

Para la primera variable GA, se obtuvo lo siguiente:

Tabla 9
Distribución de frecuencia de la gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	36	42.4
	Buena	49	57.6
	Total	85	100.0

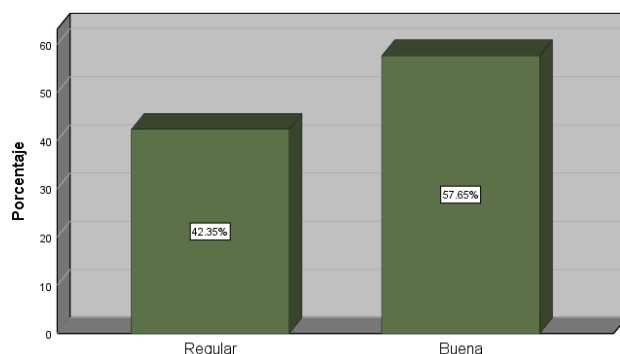


Figura 2. Porcentaje de la frecuencia de la gestión administrativa

De acuerdo a los resultados obtenidos, la percepción sobre la GA es calificada como buena en un 57% y como regular en un 43%, no existiendo resultados para la calificación de mala.

Dimensiones de la Gestión administrativa

A partir de ello se realizó el estudio de las dimensiones de la variable según el siguiente detalles para la planificación, organización, dirección y control.

Tabla 10
Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión administrativa

	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0	0	0	0	0	3	3.5
Regular	54	63.5	47	55.3	51	60	57	67.1
Buena	31	36.5	38	44.7	34	40	25	29.4
Total	85	100	85	100	85	100	85	100

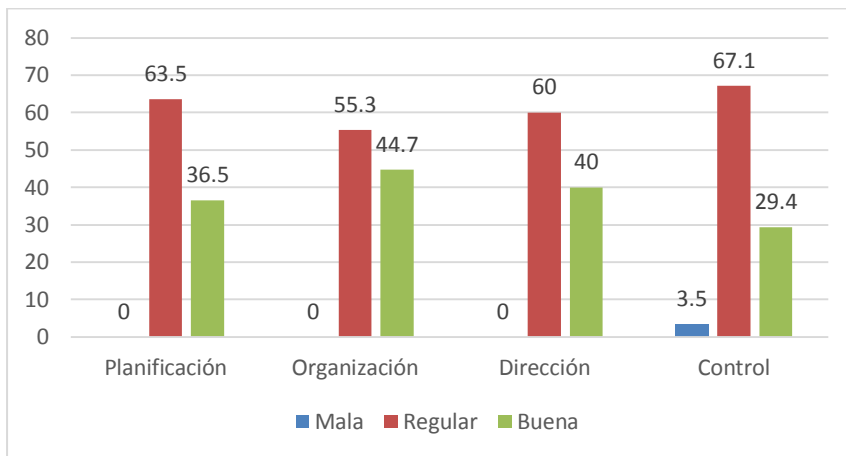


Figura 3: Distribución porcentual de las dimensiones de la gestión administrativa

En base a los resultados obtenidos, la percepción sobre la dimensión planificación es calificada como buena en un 36.5% y como regular en un 63.5%, no existiendo resultados para la calificación de mala.

Por su lado para la dimensión organización los resultados obtenidos, muestran la percepción sobre la organización, la cual es calificada como buena en un 44.7% y como regular en un 55.3%, no existiendo resultados para la calificación de mala.

Así también de acuerdo a los resultados obtenidos, la percepción sobre la dirección es calificada como buena en un 40% y como regular en un 60%, no existiendo resultados para la calificación de mala

Finalmente los resultados para la dimensión control presenta valores de 29% para la percepción buena, 67% para la regular y 3.5% para la percepción mala.

Variable Calidad de servicio

Para la variable CS y para sus dimensiones se realizó un análisis similar obteniéndose los siguientes resultados

Tabla 11
Distribución de frecuencia de la calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	35	41.2
	Buena	50	58.8
	Total	85	100.0

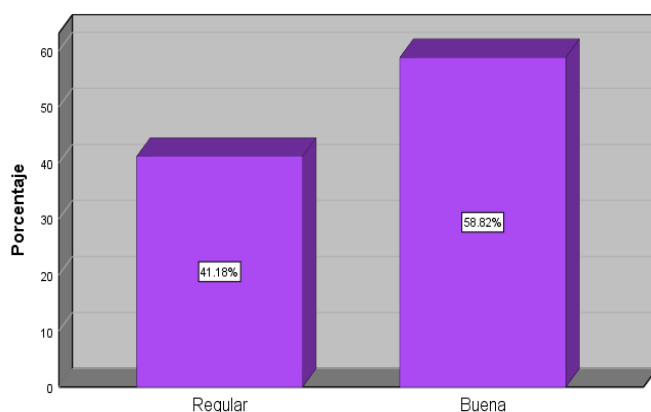


Figura 4. Porcentaje de la frecuencia de la calidad de servicio

De acuerdo a los resultados obtenidos, la percepción sobre la calidad de servicio es calificada como buena en un 58.8% y como regular en un 41.2%, no existiendo resultados para la calificación de mala

Dimensiones de la variable calidad de servicio

En relación a las dimensiones de esta variable estas son la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles. Se muestran los resultados

Tabla 12

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la calidad de servicios

	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Regular	39	45.9	51	60	40	47.1	49	57.6	45	52.9
Buena	46	54.1	34	40	45	52.9	36	42.4	40	47.1
Total	85	100	85	100	85	100	85	100	85	100

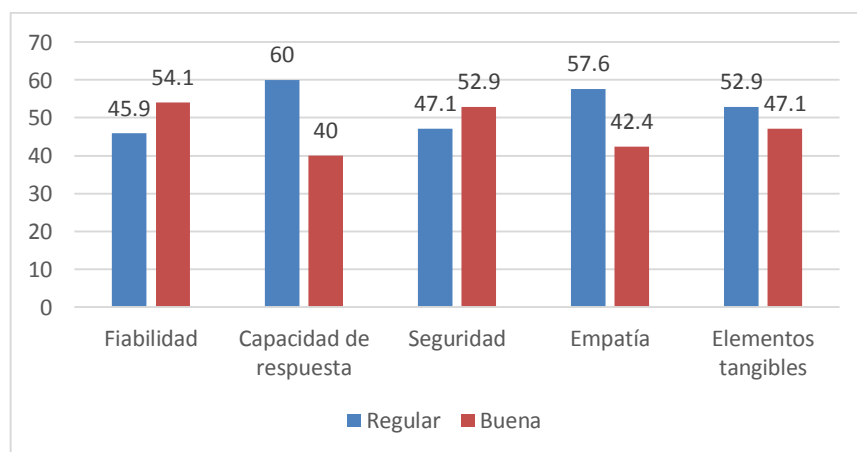


Figura 5: Distribución de porcentajes de las dimensiones de la calidad de servicio

Para la dimensión fiabilidad los resultados muestran que la percepción sobre la fiabilidad es calificada como buena en un 54.1 y como regular en un 45.9%, no existiendo resultados para la calificación de mala. En relación a la capacidad de respuesta los resultados nos muestran que la percepción sobre esta dimensión es calificada como buena en un 40% y como regular en un 60%, no existiendo resultados para la calificación de mala

Para las personas encuestadas la seguridad se califica como buena en un 52.9% y como regular en un 47.1%, no existiendo resultados para la calificación de mala. De acuerdo a los resultados obtenidos, la percepción sobre la empatía es calificada como buena en un 42% y como regular en un 57%, no existiendo resultados para la calificación de mala. Para los resultados obtenidos, se puede apreciar que la percepción de la gente es que los elementos tangibles son buenos con un 47.1% y como regular en un 52.9%, no existiendo resultados para la calificación de mala.

3.2. Resultados inferenciales

Luego de realizado el análisis descriptivo de las variables y de sus dimensiones, se procederá a realizar la evaluación inferencial a fin de contrastar las hipótesis planteadas.

Hipótesis general

Se realizó el análisis de correlación, para lo cual se utilizará el Rho de Spearman considerando la escala de valoración de la tabla 8:

Hi: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.

Tabla 13

Análisis de correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios.

		gestión administrativa	calidad de servicios
Rho de Spearman	gestión	Coficiente de correlación	1.000
	administrativ	Sig. (bilateral)	.
	a	N	85
	calidad de	Coficiente de correlación	.874**
	servicios	Sig. (bilateral)	.000
		N	85

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

Los resultados obtenidos nos indican que el valor de correlación entra la GA y la calidad de servicio es de 0.874, lo cual se encuentra en el rango de 0.7 y 0.91, que según el cuadro de Bisquerra corresponde a una correlación alta. Asimismo, se observa que p tiene un valor de 0.00, donde $p < 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis principal por lo que la relación entre la GA con la CS es significativa, es decir la GA influye directamente en la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.

Hipótesis específica 1

Hi1: Existe relación entre la planificación y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.

Ho: No existe relación entre la planificación y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.

Tabla 14

Análisis de correlación entre la planificación y la calidad de servicio.

			Planificación	calidad de servicios
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1.000	.861**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	85	85
calidad de servicios		Coefficiente de correlación	.861**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	85	85

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

Los resultados obtenidos nos indican que el valor de correlación entra la dimensión planificación y la calidad de servicio es de 0.861, lo corresponde a una correlación alta. Asimismo, se observa que p tiene un valor de 0.00, donde $p < 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis principal por lo que la relación de la dimensión planificación con la variable calidad de servicios es significativa, es decir la planificación influye directamente en la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.

Hipótesis específica 2

Hi2: Existe relación entre la organización y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.

Ho: No existe relación entre la organización y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199

Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.

Tabla 15

Análisis de correlación entre la organización y la calidad de servicio

			Organización	calidad de servicios
Rho de	Organización	Coefficiente de correlación	1.000	.836**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	85	85
	calidad de	Coefficiente de correlación	.836**	1.000
	servicios	Sig. (bilateral)	.000	.
		N	85	85

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

Los resultados obtenidos nos indican que el valor de correlación entre la dimensión organización y la calidad de servicio es de 0.836, lo cual corresponde a una correlación alta. Asimismo, se observa que p tiene un valor de 0.00, donde $p < 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis principal por lo que la relación de la dimensión organización con la variable CS es significativa, es decir la organización influye directamente en la CS en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.

Hipótesis específica 3

Hi3: Existe relación entre la dirección y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.

Ho: No existe relación entre la dirección y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.

Tabla 16

Análisis de correlación entre la dirección y la calidad de servicio

			Dirección	calidad de servicios
Rho de	Dirección	Coefficiente de correlación	1.000	.748**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	85	85
	calidad de	Coefficiente de correlación	.748**	1.000
	servicios	Sig. (bilateral)	.000	.
		N	85	85

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

Los resultados obtenidos nos indican que el valor de correlación entre la dimensión dirección y la calidad de servicio es de 0.748, lo cual corresponde a una correlación alta.

Asimismo, se observa que p tiene un valor de 0.00, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis principal por lo que la relación de la dimensión dirección con la variable CS es significativa en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo.

Hipótesis específica 4

Hi4: Existe relación entre el control y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.

Ho: No existe relación entre el control y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.

Tabla 17

Análisis de correlación entre el control y la calidad de servicio.

			Control	calidad de servicios
Rho de	Control	Coefficiente de correlación	1.000	.651**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	85	85
	calidad de	Coefficiente de correlación	.651**	1.000
	servicios	Sig. (bilateral)	.000	.
		N	85	85

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

Los resultados obtenidos nos indican que el valor de correlación entre la dimensión control y la calidad de servicio es de 0.651, lo cual corresponde a una correlación media. Asimismo, se observa que p tiene un valor de 0.00, donde $p < 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis principal por lo que la relación de la dimensión control con la variable CS es significativa, es decir el control influye directamente en la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.

IV. Discusión

El objetivo principal de la presente investigación es determinar la relación entre la GA y la CS en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chacabuco Ugel 06 en relación a ello, los resultados obtenidos nos permiten verificar que el valor de correlación entre la GA y la calidad de servicio es alta, por lo que la relación entre la GA con la CS es significativa, es decir la GA influye directamente en la CS en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chacabuco Ugel 06. Es importante precisar que la GA es componente esencial en el aseguramiento de las condiciones de la escuela para lograr que el servicio educativo se brinde de manera adecuada y de esa manera facilitar que se pueda brindar un servicio de calidad.

Lo mencionado se vincula con el estudio de Inquilla, Calzina y Velasco (2017) quienes realizaron una investigación sobre la calidad educativa y administrativa mediante la medición de la calidad que los usuarios perciben, llegando a las conclusiones que los servicios educativos y administrativos son fiables y consistentes para evaluar la calidad del servicio. Los factores de calidad administrativa identificados en el análisis se relacionan directa y significativamente con el nivel de calidad percibido.

Asimismo, es importante que la GA no sea exclusiva responsabilidad del director, ya que realmente la GA en la escuela es transversal e involucra a todo el personal así se tiene la investigación de Riffo (2019) que estudió el desempeño de docentes en colegios de nivel inicial llegando a determinar que la mayoría de las profesoras evaluadas en su investigación han desarrollado competencias administrativas es un índice de buena calidad, por lo tanto, de la investigación concluyó que en las actividades desarrolladas se observa buena gestión y de calidad dentro de los centros escolares seleccionados. Lo cual se vincula directamente con los resultados obtenidos para la hipótesis principal debido a que una mejor GA, la cual requiere que el recurso humano se encuentre mejor preparado para estas gestiones (considerando que se trata de personal docente que no necesariamente tiene conocimientos administrativos), a fin de que la calidad del servicio educativo mejore.

A nivel de resultados para cada una de las variables de estudio se puede evidenciar que la GA fue evaluada mayoritariamente por los encuestados como buena con 58% e incluso el 42 % restante la consideró regular, no habiendo resultados que identifiquen una mala GA en la Institución Educativa,

Por otro lado, los resultados descriptivos de la calidad de servicio mostraron también resultados favorables con un 58% de calificación buena y un 42% de regular, no habiendo

resultados malos. Como se puede apreciar los resultados obtenidos para ambas variables son similares, lo cual sirve para respaldar los resultados correlacionales, además de evidenciar en ambos casos resultados muy alentadores.

Por otro lado, respecto al primer objetivo específico de la investigación que es determinar la relación entre la planificación y la CS en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06 se obtuvieron valores que la califican como una correlación alta, por lo que la relación de la dimensión planificación con la variable CS es significativa, es decir la planificación influye directamente en la CS en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06. Al respecto es importante precisar que los resultados de toda gestión dependen en gran medida de la correcta planificación de las estrategias y acciones que conlleven a cumplir los objetivos planteados por. Sobre ello la investigación de Toral y Zeta (2017) estableció como objetivo determinar la relación existente entre la GA la calidad del servicio en dos oficinas de la Universidad Nacional de Loja y obteniendo como resultado que cuando los procesos de planificación, dirección, organización y control mejoran, también lo hace la calidad del servicio. En consecuencia, la investigación destaca la importancia del adecuado desarrollo de los componentes que conforman la GA dentro de la Institución educativa y la asocia al nivel de calidad que se espera obtener, considerando dentro de estos componentes el de la planificación como el primero necesario para el logro de la eficiencia en la GA.

En relación a los resultados descriptivos para la dimensión planificación se ha podido observar que la percepción de esta dimensión es calificada como regular para un 64% y como bueno en un 36%, no mostrando resultados de calificación mala. Si comparamos estos resultados con los obtenidos con la variable calidad del servicio se puede evidenciar que para ambos no existen resultados calificados como malos, así también los porcentajes de calificación bueno y regular son los que concentran la mayoría de las opiniones.

En relación al segundo objetivo específico que dice determinar la relación entre la organización y la CS en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06, los resultados obtenidos permiten concluir que la correlación entre la dimensión organización y la calidad de servicio es alta, por lo que la relación de la dimensión organización con la variable CS es significativa, es decir la organización influye directamente en la CS en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06. Sobre el particular el ordenamiento organizacional dentro de las instituciones educativas es importante en la medida que asegura que el personal que labora en la institución conozca sus funciones y la forma como se regula

la organización jerárquica y responsabilidades hacia el interior de la institución. Lo descrito es tratado por Pionce (2018) quien realizó una investigación basada en una auditoría a la GA a una Unidad Educativa Fiscal cuyos resultados evidenciaron que el personal de dicha institución conoce sobre las actividades y funciones asignadas de manera general, las cuales tienen como fin cumplir con los objetivos institucionales, sin embargo dichas actividades y funciones no se encuentran establecidos en documentos de gestión como manuales, reglamentos, organigramas u otros documentos administrativos que permitan ordenar para generar un desarrollo eficiente del desenvolvimiento de la gestión en la Unidad Educativa. Por otro lado también se ha evidenciado que los directivos de la institución no conocen todos los aspectos fundamentales para asegurar una buena administración y un adecuado control interno por lo que no se ejecutan distintos procesos en función a la normativa establecida, lo que conllevaría a riesgos en la calidad de la gestión. Lo mencionado destaca la importancia que debe tener el orden organizacional dentro de la institución educativa, con el fin de asegurar que los procesos internos se lleven a cabo de manera adecuada y con ello mejorar la calidad el servicio

Así también Cerdas, García, Torres & Fallas (2017) realizó un estudio para analizar la GA en centros educativos de Costa Rica, considerando la percepción de docentes y de la dirección. Los resultados evidenciaron un nivel de desconocimiento por parte de los docentes sobre las funciones inherentes a la GA. Lo cual conlleva a un riesgo para asegurar la calidad del servicio. El desconocimiento interno de las gestiones administrativas, motivado por una mala organización pone en riesgo la gestión integral y el servicio que se debe brindar.

En relación a los resultados obtenidos en el análisis descriptivo para la dimensión organización se puede observar que el 55% de los encuestados opinan que la organización es regular y un 45% es calificado como bueno, no teniendo calificación de mala, lo cual en comparación con los resultados de la variable calidad de servicio se asemejan en que ambos no presentan resultados malos y la distribución es similar entre lo calificado como bueno y regular.

En relación al tercer objetivo específico que dice determinar la relación entre la dirección y la CS en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06, los resultados obtenidos nos permiten determinar el valor de correlación entra la dimensión dirección y la calidad de servicio es de 0.748, lo cual corresponde a una correlación alta, por lo que la relación de la dimensión dirección con la variable CS es significativa, es decir la dirección influye directamente en la CS en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel

06. Lo indicado se refiere al papel del director dentro de la GA y la calidad del servicio brindado, ya que como se sabe la labor del director además de asegurar que los logros de aprendizajes se cumpla (labor pedagógica), cumple principal y mayoritariamente labores administrativas y de gestión institucional, pues estas labores les involucra gran parte de su tiempo. De esa manera la dirección dentro de la GA tiene un rol importante en el aseguramiento de un servicio de calidad.

Sobre ello Núñez, Silva, Menacho, Uribe y Rodríguez (2019). en su investigación concluyen que la influencia de los conocimientos en GA de las directoras influyen sobre la percepción de alta calidad en el servicio que se brinda en las instituciones educativas estudiadas, es decir que es de vital importancia que los directivos de las instituciones educativas, puedan desarrollar las competencias administrativas, ya que es parte vital de su gestión para el logro de los objetivos institucionales. Por otro lado Narvaez (2016) en su estudio muestra que existe una relación significativa en los resultados de las tareas de mantenimiento y modernización de la infraestructura con la gestión del director en las instituciones educativas analizadas para brindar una calidad adecuada del servicio. En este caso de manera similar se destaca la importancia que el directivo intervenga de manera permanente en todas las acciones que conllevan a asegurar las condiciones físicas dentro de la institución educativa y de esa manera generar un ambiente adecuado para el desarrollo del servicio educativo.

La dirección en la Institución educativa, por lo tanto, debe permanentemente asegurar que la GA se desarrolle de manera eficiente para asegurar que las condiciones de la escuela favorezcan un servicio educativo con estándares de calidad. En relación a los resultados descriptivos de la dimensión dirección se puede observar que un 60% del personal encuestado opina que la labor de dirección es regular y un 40% percibe que es buena. Estos resultados son favorables ya que el porcentaje de calificación buena es relativamente alto. Con lo que respecta del comportamiento de esta dimensión en relación con la variable calidad de servicio, se puede apreciar que el comportamiento es similar al de las demás dimensiones y existe un porcentaje alto de calificación buena como en el caso de la calidad, destacando que en ambos casos no presenta calificación de mala.

Finalmente para el cuarto objetivo específico que es determinar la relación entre el control y la CS en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06 se obtuvo un valor de correlación entre la dimensión control y la calidad de servicio de 0.651, lo cual corresponde a una correlación media, por lo que la relación de la dimensión control con la

variable CS es significativa, es decir el control influye directamente en la CS en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06. Se debe preciar que parte importante de la GA, es el control que se debe realizar desde el interior de la misma institución y en el que deben participar todo el personal de la Institución educativa a fin de poder identificar los riesgos que puedan afectar la calidad del servicio brindado y de esa manera poder establecer acciones que mitiguen dicho riesgo y asegurar la calidad. En relación a ello el presupuesto, es un factor importante a ser objeto de control permanente a fin de asegurar que se cuenta de manera oportuna con los recursos necesarios así como garantizar que dichos recursos están siendo destinados de manera adecuada según los planes aprobados.

Sobre ello la investigación de Cobo, Andrade, Sandoval y Rizzo (2018) evalúa la incidencia de la GA en el control presupuestario de la Dirección Distrital 13D08 Pichincha. Al respecto es importante precisar que el presupuesto es parte importante dentro del logro de los objetivos de una institución educativa, pero sin embargo su control, tratándose de recursos públicos, se vuelve también necesario para asegurar que dichos recursos se destinen de manera adecuada. La investigación concluye que este control es necesario para la correcta toma de decisiones y la determinación de medidas correctivas para conseguir más eficiencia en el gasto público.

En relación a los resultados descriptivos para esta dimensión, se debe indicar que es la única de las cuatro dimensiones analizadas que sí presenta valores de calificación malo en un 3.5 %, estando la calificaciones de regular en 67% y buena en un 29%, lo cual refleja también el resultado menos similar a la calidad de servicio, lo cual es concordante con los valores de correlación obtenidos. Muy a pesar de ello la relación significativa existe por lo que es también importante su atención en la GA para favorecer al servicio de calidad que es necesario que se preste en la Institución educativa.

Así también los resultados obtenidos de las dimensiones de la variable calidad de servicio han reflejado resultados muy positivos, considerando que ninguna de las dimensiones presenta una calificación mala. En relación a las dimensiones que obtuvieron mayores calificaciones de buenas se encuentran la fiabilidad y la seguridad, que refleja el respaldo y confianza que se tiene en la calidad del servicio que se brinda en la Institución educativa.

Por otro lado y sin que ello signifique un resultado malo ya que los valores obtenidos son bastantes positivos, se encuentra las dimensiones empatía y elementos tangibles que muestran los resultados menos positivos. Esto conlleva a evaluar que se debería reforzar este aspecto, con relación a la forma como se relaciona el personal con los beneficiarios

(estudiantes y padres), a fin de brindarle mayor y mejor atención ante sus necesidades particulares. Así también sería conveniente gestionar los recursos necesarios para respaldar de manera física con equipamiento o condiciones de infraestructura el servicio prestado y de esa manera mejorar la dimensión elementos tangibles.

V. Conclusiones

- Primera. Se concluye que el valor de correlación entra la gestión administrativa y la calidad de servicio es de 0.874, lo cual corresponde a una correlación alta. Asimismo, se observa que p tiene un valor de 0.00, donde $p < 0,05$, por lo que la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicios es significativa, es decir la gestión administrativa influye directamente en la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.
- Segunda. Se concluye que el valor de correlación entra la dimensión planificación y la calidad de servicio es de 0.861, lo cual corresponde a una correlación alta. Asimismo, se observa que p tiene un valor de 0.00, donde $p < 0,05$, por lo que la relación de la dimensión planificación con la variable calidad de servicios es significativa, es decir la planificación influye directamente en la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.
- Tercera. Se concluye que el valor de correlación entra la dimensión organización y la calidad de servicio es de 0.836, lo cual corresponde a una correlación alta. Asimismo, se observa que p tiene un valor de 0.00, donde $p < 0,05$ por lo que la relación de la dimensión organización con la variable calidad de servicios es significativa, es decir la organización influye directamente en la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.
- Cuarta. Se concluye que el valor de correlación entra la dimensión dirección y la calidad de servicio es de 0.748, lo cual corresponde a una correlación alta. Asimismo, se observa que p tiene un valor de 0.00, donde $p < 0,05$, por lo que la relación de la dimensión dirección con la variable calidad de servicios es significativa, es decir la dirección influye directamente en la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.
- Quinta. Se concluye que el valor de correlación entra la dimensión control y la calidad de servicio es de 0.651, lo cual corresponde a una correlación media. Asimismo, se observa que p tiene un valor de 0.00, donde $p < 0,05$, por lo que la relación de la dimensión control con la variable calidad de servicios es significativa, es decir el control influye directamente en la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.

VI. Recomendaciones

Primera Se recomienda a la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo, fortalecer las capacidades referentes a la gestión administrativa en el director, jefes y docentes de manera de asegurar que la gestión educativa que se desarrolla en la institución mantenga y supere los resultados obtenidos

Segunda Es recomendable que se genere la mayor participación del personal docente y administrativo en la etapa de elaboración de instrumentos de gestión a fin de que sean también partícipes de la planificación en la institución

Tercera Se recomienda revisar y asegurar que el ordenamiento organizacional al interior de la IIEE se encuentre claramente definido y difundido, sobre todo en caso de personal nuevo, pues ello garantizará el orden dentro de la gestión

Cuarta Se recomienda seguir fortaleciendo la gestión del director mediante capacitaciones o talleres que le ayuden a adquirir más herramientas para una mejor gestión orientada a la calidad

Quinta Es recomendable mantener de manera periódica acciones de control interno que aseguren la detección de posibles errores de manera oportuna y puedan ser corregidos

Referencias

- ACCA (2010). *Manual de Gestión Empresarial*. Lima. Asociación para la Conservación de la Cuenca Amazónica - ACCA
- Amador, C. (2010). *Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria*. Revista Scielo Revista Cubana de Salud Pública [online]., vol.36(n.2), pp. 175-179
- Armada, J. (2018). *La reingeniería como herramienta gerencial para la planificación de la gestión administrativa en instituciones educativas*. Apuntes de ciencia y sociedad Universidad Continental Vol 8. Num 2.
- Bravo Sierra, R (1994) *Técnicas de Investigación social*. Madrid: Paraninfo.
- Cárdenas, C., Farías, G, y Mendez, G. (2017) *¿Existe relación entre la gestión administrativa y la innovación educativa?: Un estudio de caso en educación superior* ; <https://doi.org/10.15366/reice2017.15.1.002>
- Cantu, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw Hill
- Cerdas, V., García, J., Torres, N. y Fallas, M (2017). Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente y la dirección. *Ensayos Pedagógicos*, (2), 95. <https://doi.org/10.15359/rep.12-2.5>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría general de la Administración*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato y Sapiro. (2010). *Planeación Estratégica fundamentos y aplicaciones*. México: Mc Graw Hill
- Cho, I., Kim, Y. & Kwak, C. (2016). *Application of SERVQUAL and fuzzy quality function deployment to service improvement in service centres of electronics companies*. *Total Quality Management & Business Excellence*, 27(3/4), 368–381. <https://doi.org/10.1080/14783363.2014.997111>
- Cobo, E. Andrade, M, Sandoval, M. y Rizzo, D. (2018) *Análisis de la gestión administrativa en el control presupuestario del sistema educativo de Ecuador: el caso de estudio de la dirección distrital 13d08 Pichincha*. (2018). *Revista Didasc@lia* Vol. IX. Año 2018. Número 1, Enero-Marzo ISSN 2224-2643
- Deming, W. (1989); *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid. Editorial Díaz de Santos
- Eyssautier, M. (2010). *Elementos Básicos de Administración*. México: Trillas.

- Fatemeh, R., Mohammad, J. & Gharaman, M. (2018). *Analysis of Service Quality Gap between Perceptions and Expectations of Service Recipients using SERVQUAL Approach in Selected Hospitals in Golestan Province*. <https://doi.org/10.29252/jhs.6.1.58>
- Green, P., Mpanza, M., Gerwel, C. & Sentoo, N. (2019). *Examining the service quality of administrative practices in Technical Vocational Education and Training (TVET) Colleges in South Africa*. *African Journal of Business and Economic Research*, (2), 167. <https://doi.org/10.31920/1750-4562/2019/14n2a9>
- Hasan, M., & Mojgan, M. (2018). *Evaluating the quality of educational services based on student's viewpoint according to SERVQUAL model in the Faculty of Mathematical, Statistical and Computer Sciences at Tehran University*. *Journal of Medical Education and Development*, (4), 282.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta Ed. México, D.F.: McGraw-Hill Education.
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la investigación: guía para una comprensión olística de la ciencia* (4a. ed.). Bogotá-Caracas: Ciea-Sypal y Quirón.
- Hwang, Y.-S., & Choi, Y. K. (2019). Higher education service quality and student satisfaction, institutional image, and behavioral intention. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, (2), 1. <https://doi.org/10.2224/sbp.7622>
- Ibrahim, M. S., & Ahmed, M. S. (2019). SERVQUAL Reliability and Validity A Pilot Study to Evaluate Patients' Satisfaction in the Jordanian Hospitals. *International Management Review*, 15(1), 56–67.
- Inquilla Mamani, J., Calsina Ponce, W. C. y Velazco Reyes, B. (2017). *La Calidad Educativa Y Administrativa Vista Desde Dentro: Caso Universidad Nacional Del Altiplano - Puno -Perú 2017*. *comuni@ccion - Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 8(1), 5.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Colombia: Editorial Normal;
- Katia Saliba, & Annmarie Gorenc Zoran. (2018). *Measuring Higher Education Services Using the SERVQUAL Model*. *Izzivi Prihodnosti*, (4), 160.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006): *Direction de Marketing*. México: Prentice-Hall.
- Kouchaki, E. & Motaghi, M. (2017). *Education services quality of Kashan Medical Science University, based on SERVQUAL model in viewpoints of students*. *International Archives of Health Sciences*, (4), 84. https://doi.org/10.4103/iahs.iahs_9_17

- Leonard. (2018). *The Performance of Servqual to Measure Service Quality in Private University*. Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science, (1), 16. <https://doi.org/10.7160/eriesj.2018.110103>
- López, R. (2010). *Interpretación De Datos Estadísticos*. Nicaragua.: Universidad de Managua.
- Marin-Garcia, J. A., Garcia-Sabater, J. J., & Maheut, J. (2018). *Protocol: action planning for action research about kaizen in public organizations. The case of higher education*. Working Papers on Operations Management, 9(1), 1–13. <https://doi.org/10.4995/wpom.v9i1.8990>
- Mauri Cesar Soares, Olívio Novaski, & Rosley Anholon. (2017). *SERVQUAL model applied to higher education public administrative services*. Brazilian Journal of Operations & Production Management, (3). <https://doi.org/10.14488/BJOPM.2017.v14.n3.a7>
- Mbise, E. R., & Tuninga, R. S. J. (2016). *Measuring business schools' service quality in an emerging market using an extended SERVQUAL instrument*. South African Journal of Business Management, 47(1), 61–74. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v47i1.53>
- Méndez, C. (2003). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. (3ª ed.). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Miguel E. Pionce-Soledispa. (2018). *Auditoría de Gestión Administrativa aplicada a la Unidad Educativa Fiscal "Alejo Lascano" en la Ciudad de Jipijapa*. Dominio de Las Ciencias, (4), 36. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.821>
- Moran, O. (2012). *Gestión administrativa y procesos académicos del colegio Aurora Estrada de Ramirez de la ciudad de Guayaquil*. Guataquil (Tesis de maestría) Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Muñoz, N, Gonzales, A. (2019) *Reflexión de la gestión administrativa para mejorar los resultados académicos de la Comuna de Ovalle*. Revista Scientific, 4(Ed. Esp.), 136-152, e-ISSN: 2542-2987. <https://doi.org/10.29394/10.29394>
- Narvaes, J. (2016). *Relación Entre La Gestión Administrativa Del Director Y El Mantenimiento Y Modernización De La Infraestructura De Las Instituciones Educativas Públicas De La Red N° 07 De La Zona De Nueva Esperanza De Villa María Del Triunfo, Provincia Y Región Lima*. Logos Vol. 6, Núm. 1 (2016) <http://dx.doi.org/10.21503/log.v6i1.1318>
- Núñez, L, Giordano, M. Menacho, I., Uribe, Y. y Rodríguez, L. (2019). *Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel*

- inicial*. Apuntes Universitarios: Revista de Investigación, 9(1), 19–35.
<https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347>
- Pacheco, R, Robles, C y Ospino, A. (2018). *Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia*. Información Tecnológica, 29(5), 259–266.
<https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale*. Journal of Retailing, 67(4), 420-450.
- Philip, C. (1991) *Calidad sin lágrimas: el arte de administrar sin problemas*. Editorial CECSA. España.
- Pérez, R. (1991): *Pedagogía Experimental. La Medida en Educación*. Curso de Adaptación. Uned. 106
- Quintana, Y (2018). *Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica*. Latin American Journal of Content & Language Integrated Learning, 21(2), 259–281.
<https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.2.5>
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española (22.aed.)*. Madrid, España.
- Reyes, R, Romo, A, Lagunas, E & Rodríguez, P (2019). *Job Satisfaction in Teachers: Theoretical and Methodological Proposal*. Journal of Higher Education Theory & Practice. 19(4), 93–101.
- Rios, J. (2018). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018*. (Tesis de maestría).Universidad Cesar Vallejo.
- Robert, A. (2008). *Sistemas de Control de Gestión*. México: Mc Graw Hill.
- Robbins & Coulter. (2010). *Administración*. México: Pearson
- Riffo, R (2019). *Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos*. Revista Científica, (Edición Especial), 153.
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Saavedra, N. (2011). *Caracterización de la Gestión Administrativa y Empresarial de los restaurantes ubicados en las plazas del centro histórico de cargena* (tesis de maestría) Cartagena: Universidad de Cartagena.
- Sabina Đonlagić, & Samira Fazlić. (2015). *Quality assessment in higher education using the SERVQUALQ model*. Management : Journal of Contemporary Management Issues, (1), 39.

- Saleem, M., Abid Hussain Ch., & Ahmad, S. (2017). *Identification of Gaps in Service Quality in Higher Education*. Bulletin of Education & Research, 39(2), 171.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima Universidad Ricardo Palma. ISBN N° 978-612-47351-4-1
- Somayeh, S, Azizollah, A & Omolbanin, R (2019). *The Perceptions of Students toward the Quality of Educational Services at Zahedan University of Medical Sciences, Based on the SERVQUAL Model during the Academic Year 2017-2018*. Journal of Medical Education Development, (33), 103.
- Tam, G., Vera, G. y Oliveros, R. (2008). *Tipos, métodos y estrategias de la investigación científica*. Pensamiento y acción. Lima
- Tamayo y Tamayo, M. (2011). *Proceso de investigación científica*. 5. Editorial Limusa. México.
- Toral, R. y Zeta, A. (2017). *Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el Área Jurídica, Social y Administrativa, de la Universidad Nacional de Loja*. Sur Academia: Revista Académica-Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa, 3(6).
- Tubay, M, Peña, M & Chang, W (2016). *Management administrative and its incidence in the profitability and quality of the services to the users of an institution educational*. <https://doi.org/10.26910/issn.2528-8083vol1iss4.2016pp36-41>
- Untaru, E., Ispas, A. & Dan, I. (2015). *Assessing The Quality Of Banking Services using the SERVQUAL Model*. Romanian Journal of Marketing, (2), 84–92.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Gestión administrativa y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variable 1: Gestión administrativa			
¿Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06	Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Planificación	Estratégica Operativa	1-4 5-6	Malo 22-51
			Organización	Asignación de funciones Procesos internos	7-9 10-11	
			Dirección	Participación Liderazgo Motivación Comunicación	12-14 15-17 18-19	51-80 Bueno 80-110
¿Existe relación entre la organización y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06?	Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06	Existe relación entre la organización y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06	Control	Control de asistencia supervisión	20 21-22	
¿Existe relación entre la dirección y la calidad de servicios en la IIEE	Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicios en	Existe relación entre la dirección y la calidad de servicios en la IIEE N°	Variable 2: Calidad de servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos

<p>N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06?</p> <p>¿Existe relación entre el control y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06?</p>	<p>la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06</p> <p>Determinar la relación entre el control y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06</p>	<p>1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06</p> <p>Existe relación entre el control y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>Compromiso Conformidad Solución de problemas Cumplimiento</p>	<p>1-2 3-4 5 6-7</p>	<p>Malo 31-72</p> <p>Regular 72-113</p> <p>Bueno 113-155</p>
			<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Disposición Comunicación Integralidad</p>	<p>8-9 10-11 12-13</p>	
			<p>Seguridad</p>	<p>Familiaridad Seguridad Amabilidad Conocimiento</p>	<p>14 15 16 17</p>	
			<p>Empatía</p>	<p>Atención Horarios Trato</p>	<p>18 19 20-22</p>	
			<p>Elementos tangibles</p>	<p>Infraestructura</p>	<p>23-27</p>	
				<p>Equipos</p>	<p>28</p>	
<p>Materiales</p>	<p>29-30</p>					
<p>Personal</p>	<p>31</p>					

Anexo 2. Instrumentos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado Sr., (a.), (ita):

El siguiente cuestionario es parte del estudio titulado Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Institución Educativa N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06, el cual servirá para recabar información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Instrucciones:

Por favor lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con un aspa en la opción que se ajuste más a su apreciación sobre la gestión administrativa en su Institución. Sus respuestas serán confidenciales y la información será utilizada únicamente con fines académicos

Escala de valoración,

Nunca = 1; Casi nunca = 2; A veces = 3; Frecuentemente = 4; Siempre = 5.

N°	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Nunca	Casi nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	Considera que se utilizan procedimientos establecidos para la planificación de las actividades en la IIEE					
2	Piensa que se realizan análisis o se usan herramientas (FODA) para la planificación de las actividades					
3	Considera que las actividades se planifican con la participación del personal docente y administrativo					
4	Piensa que existe claridad en el reconocimiento de los objetivos misión y visión de la institución					
5	Estima que cuando lo requiere el director delega autoridad demostrando confianza hacia su personal					
6	Considera que el director y personal directivo brinda asesoramiento permanente al resto de personal					
7	Piensa que las decisiones tomadas por el director son asertivas y pertinentes					
8	Estima que se respeta los derechos de los trabajadores en la toma de decisiones					
9	Estima que el personal asume sus tareas y obligaciones inherentes a sus funciones					
10	Considera que el personal demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que se realiza					

N°	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Nunca	Casi nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
11	Piensa que el personal conoce el organigrama funcional de la institución					
12	Considera que las actividades en la IIEE se realizan siguiendo los medios y autorizaciones previstas					
13	Piensa que el personal tiene claro los alcances de sus funciones así como sus obligaciones					
14	Estima que cuando se presenta una situación en la IIEE se tiene claridad quien la debe atender según sus funciones					
15	Considera que se cumple el reglamento interno de trabajo por los trabajadores					
16	Estima que los docentes asumen sus funciones con responsabilidad					
17	Piensa que se ha establecido niveles de autoridad dentro de la IIEE					
18	Estima que los instrumentos de gestión se encuentran actualizados					
19	Piensa que existe participación del personal en la elaboración de instrumentos de gestión					
20	Considera que el personal participa en la toma de decisiones					
21	Considera que las actividades y eventos se realizan con la participación de la comunidad educativa					
22	Piensa que las actividades se realizan respetando el cronograma establecido					
23	Estima que existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas					
24	Considera que se actúa con justicia cuando se debe sancionar por algún evento desfavorable a la IIEE					
25	Piensa que se busca alternativas para mantener las buenas relaciones internas					
26	Estima que se promueve círculos de trabajo entre el personal de la IIEE					
27	Considera que se respeta las opiniones y decisiones del personal					
28	Considera que se brinda todas las facilidades para que el personal asista a capacitaciones					
29	Piensa que existe un buen ambiente de trabajo para el desarrollo de sus funciones					
30	Considera que existe una relación justa entre su salario y el trabajo realizado					
31	Considera que la comunicación dentro de la IIEE se realiza mediante canales adecuados					
32	Estima que los comunicados brindados en la IIEE para el personal son útiles y necesarios					

33	Piensa que se verifica la asistencia y permanencia del personal de la IIEE					
34	Estima que el manejo de recursos se lleva a cabo de manera transparente					
35	Considera que se utilizan indicadores para el reporte de avance de objetivos					
36	Piensa que se reprograman las actividades no ejecutadas para mejorar					
37	Considera que existe retroalimentación sobre las situaciones exitosas y malas con el fin de mejorar					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado Sr., (a.), (ita):

El siguiente cuestionario es parte del estudio titulado Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Institución Educativa N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06, el cual servirá para recabar información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Instrucciones:

Por favor lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con un aspa en la opción que se ajuste más a su apreciación sobre la calidad de servicio en su Institución. Sus respuestas serán confidenciales y la información será utilizada únicamente con fines académicos

Escala de valoración,

Muy malo = 1; Malo = 2; Regular = 3; Bueno = 4; Muy bueno = 5.

N°	CALIDAD DE SERVICIO	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	Estima que el nivel de compromiso del personal para el cumplimiento de sus funciones es					
2	Cómo evalúa el compromiso del personal de la IIEE para atender los requerimientos de alumnos y padres					
3	Cómo evalúa la calidad de la enseñanza impartida en la IIEE					
4	Cómo evalúa el compromiso del personal de la IIEE para obtener buenos logros en el aprendizaje					
5	Como considera la capacidad interna del personal para solucionar problemas					
6	Cómo evalúa el cumplimiento de los contenidos que se deben brindar a los estudiantes					
7	Cómo evalúa el cumplimiento de los acuerdos realizados entre la IIEE y los padres					
8	Como considera los aspectos administrativos y documentales que se ejecutan en la IIEE					
9	Como considera las acciones que realiza la IIEE para solucionar errores					
10	Cómo es la comunicación dentro de la IIEE entre docentes y padres de familia					
11	Cómo evalúa el uso de los medios de comunicación utilizados por la IIEE internos y externos					

N°		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
	CALIDAD DE SERVICIO					
12	Como es la disposición de la IIEE para brindar un servicio educativo de formación integral para el alumno					
13	Como considera la calidad del personal especializado en la IIEE (psicólogos, médicos, asistentes sociales)					
14	Cómo evalúa la relación de familiaridad que se da entre la IIEE y los alumnos y padres					
15	Cómo considera la seguridad que se brindan al estudiante dentro de la IIEE					
16	Como considera en general el ambiente de amabilidad dentro de la IIEE					
17	Cómo evalúa la capacidad de conocimientos del personal docente					
18	Cómo evalúa la atención personalizada que se brindan en la IIEE					
19	Cómo evalúa el horario de atención en la institución educativa					
20	Cómo es el trato que brinda el personal que labora en la IIEE					
21	Como piensa que es el trato y modales para la atención a los alumnos y padres					
22	Como considera en general la atención que brinda la IIEE					
23	Como considera las aulas son las adecuadas en cuanto al tamaño y al espacio.					
24	Como aprecia el estado del patio y áreas de recreación en la IIEE					
25	Cómo evalúa las áreas de apoyo de la IIEE (oficinas, auditorios, laboratorios, etc)					
26	Como considera el estado externo de la IIEE, fachada, pintura, accesos, limpieza pública es					
27	Como califica en general la infraestructura de la IIEE					
28	Cómo considera el equipamiento de las aulas (computadoras, equipos de sonido, multimedia, etc.)					
29	Cómo evalúa los materiales impresos que se entregan a los estudiantes					
30	Como considera los materiales y útiles proporcionados para el servicio brindado					
31	Como considera la presentación del personal que labora en la IIEE (vestimenta, pulcritud)					

Anexo 3. Certificado de validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE SERVICIOS ACADEMICOS											
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias			
		Si	No	Si	No	Si	No				
	DIMENSIÓN 1: Planificación										
1	Considera que se utilizan procedimientos establecidos para la planificación de las actividades en la IIEE	X		X		X					
2	Se realizan diagnósticos a la organización para formularla planificación	X		X		X					
3	Considera que las actividades se planifican con la participación del personal docente y administrativo	X		X		X					
4	Piensa que existe claridad en el reconocimiento de los objetivos misión y visión de la institución	X		X		X					
5	Considera que se viene cumpliendo con los objetivos de la organización	X									
6	Se aplican estrategias con la participación del personal docente y administrativo	X		X		X					
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No				
7	Piensa que el personal sabe reconocer la estructura funcional de la institución	X		X		X					
8	Piensa que el personal tiene claro los alcances de sus funciones así como sus obligaciones	X		X		X					
9	Estima que cuando se presenta una situación en la IIEE se tiene claridad quien la debe atender según sus funciones	X		X		X					
10	Considera que se cumple el reglamento interno de trabajo por los trabajadores	X		X		X					
11	Piensa que se tiene claridad sobre los niveles de autoridad dentro de la IIEE	X		X		X					
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No				
12	Existe participación del personal en la elaboración de instrumentos de gestión	X		X		X					

13	Las actividades y eventos se realizan con la participación de la comunidad educativa	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
14	Piensa que se busca alternativas para mantener las buenas relaciones internas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	Estima que se promueve círculos de trabajo entre el personal de la IIEE	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Considera que se respeta las opiniones y decisiones del personal	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	Existe un buen ambiente de trabajo para el desarrollo de sus funciones	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	La comunicación dentro de la IIEE se realiza mediante canales adecuados	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	Los comunicados brindados en la IIEE para el personal son útiles y necesarios	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN 4: Control	SI	No	SI	No	SI	No
20	Se verifica la asistencia y permanencia del personal de la IIEE	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	Estima que el manejo de recursos se lleva a cabo de manera transparente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	Se utilizan indicadores para el reporte de avance de objetivos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. RICARDO CONDE A. WUDE DNI: 07087813

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA

07 de DIC del 2019

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.
DNI: 07087813

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE SERVICIOS ACADEMICOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	Considera que se utilizan procedimientos establecidos para la planificación de las actividades en la IIEE	X		X		X		
2	Se realizan diagnósticos a la organización para formularla planificación	X		X		X		
3	Considera que las actividades se planifican con la participación del personal docente y administrativo	X		X		X		
4	Piensa que existe claridad en el reconocimiento de los objetivos misión y visión de la institución	X		X		X		
5	Considera que se viene cumpliendo con los objetivos de la organización	X						
6	Se aplican estrategias con la participación del personal docente y administrativo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Piensa que el personal sabe reconocer la estructura funcional de la institución	X		X		X		
8	Piensa que el personal tiene claro los alcances de sus funciones así como sus obligaciones	X		X		X		
9	Estima que cuando se presenta una situación en la IIEE se tiene claridad quien la debe atender según sus funciones	X		X		X		
10	Considera que se cumple el reglamento interno de trabajo por los trabajadores	X		X		X		
11	Piensa que se tiene claridad sobre los niveles de autoridad dentro de la IIEE	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Existe participación del personal en la elaboración de instrumentos de gestión	X		X		X		

13	Las actividades y eventos se realizan con la participación de la comunidad educativa	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
14	Piensa que se busca alternativas para mantener las buenas relaciones internas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
15	Estima que se promueve círculos de trabajo entre el personal de la IIEE	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
16	Considera que se respeta las opiniones y decisiones del personal	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
17	Existe un buen ambiente de trabajo para el desarrollo de sus funciones	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
18	La comunicación dentro de la IIEE se realiza mediante canales adecuados	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
19	Los comunicados brindados en la IIEE para el personal son útiles y necesarios	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
	DIMENSIÓN 4: Control	SI	No	SI	No	SI	No		
20	Se verifica la asistencia y permanencia del personal de la IIEE	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
21	Estima que el manejo de recursos se lleva a cabo de manera transparente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
22	Se utilizan indicadores para el reporte de avance de objetivos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Eliciana Soledad Castañeda Nuñez DNI: 08.10.45.67

Especialidad del validador: Gestión Pública

7 de Diciembre del 2019

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

DNI: 08104567

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE SERVICIOS ACADEMICOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	Considera que se utilizan procedimientos establecidos para la planificación de las actividades en la IIEE	X		X		X		
2	Se realizan diagnósticos a la organización para formularla planificación	X		X		X		
3	Considera que las actividades se planifican con la participación del personal docente y administrativo	X		X		X		
4	Piensa que existe claridad en el reconocimiento de los objetivos misión y visión de la institución	X		X		X		
5	Considera que se viene cumpliendo con los objetivos de la organización	X						
6	Se aplican estrategias con la participación del personal docente y administrativo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización	SI	No	SI	No	SI	No	
7	Piensa que el personal sabe reconocer la estructura funcional de la institución	X		X		X		
8	Piensa que el personal tiene claro los alcances de sus funciones así como sus obligaciones	X		X		X		
9	Estima que cuando se presenta una situación en la IIEE se tiene claridad quien la debe atender según sus funciones	X		X		X		
10	Considera que se cumple el reglamento interno de trabajo por los trabajadores	X		X		X		
11	Piensa que se tiene claridad sobre los niveles de autoridad dentro de la IIEE	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	SI	No	SI	No	SI	No	
12	Existe participación del personal en la elaboración de instrumentos de gestión	X		X		X		

13	Las actividades y eventos se realizan con la participación de la comunidad educativa	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Piensa que se busca alternativas para mantener las buenas relaciones internas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	Estima que se promueve círculos de trabajo entre el personal de la IIEE	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Considera que se respeta las opiniones y decisiones del personal	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Existe un buen ambiente de trabajo para el desarrollo de sus funciones	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	La comunicación dentro de la IIEE se realiza mediante canales adecuados	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	Los comunicados brindados en la IIEE para el personal son útiles y necesarios	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 4: Control	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
20	Se verifica la asistencia y permanencia del personal de la IIEE	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	Estima que el manejo de recursos se lleva a cabo de manera transparente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	Se utilizan indicadores para el reporte de avance de objetivos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Ortizano Ros. Edwin DNI: 4.089.515.5

Especialidad del validador: Gestión Pública

14 de 12 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
DNI: 4.089.515.5

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE SERVICIOS ACADÉMICOS

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	Como piensa que es el nivel de compromiso del personal para el cumplimiento de sus funciones	X		X		X		
2	Cómo evalúa el compromiso del personal de la IIEE para atender los requerimientos de alumnos y padres	X		X		X		
3	Cómo evalúa la calidad de la enseñanza impartida en la IIEE	X		X		X		
4	Cómo evalúa el compromiso del personal de la IIEE para obtener buenos logros en el aprendizaje	X		X		X		
5	Como considera la capacidad interna del personal para solucionar problemas	X		X		X		
6	Cómo evalúa el cumplimiento de los contenidos que se deben brindar a los estudiantes	X		X		X		
7	Cómo evalúa el cumplimiento de los acuerdos realizados entre la IIEE y los padres	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Como considera los aspectos administrativos y documentales que se ejecutan en la IIEE	X		X		X		
9	Como considera las acciones que realiza la IIEE para solucionar errores	X		X		X		
10	Cómo es la comunicación dentro de la IIEE entre docentes y padres de familia	X		X		X		
11	Cómo evalúa el uso de los medios de comunicación utilizados por la IIEE internos y externos	X		X		X		
12	Como es la disposición de la IIEE para brindar un servicio educativo de formación integral para el alumno	X		X		X		

13	Como considera la calidad del personal especializado en la IIEE (psicólogos, médicos, asistentes sociales)	<input checked="" type="checkbox"/>								
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
14	Cómo evalúa la relación de familiaridad que se da entre la IIEE y los alumnos y padres	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	Cómo considera la seguridad que se brindan al estudiante dentro de la IIEE	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Como considera en general el ambiente de amabilidad dentro de la IIEE	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Cómo evalúa la capacidad de conocimientos del personal docente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
18	Cómo evalúa la atención personalizada que se brindan en la IIEE	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	Cómo evalúa el horario de atención en la institución educativa	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	Cómo es el trato que brinda el personal que labora en la IIEE	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	Como es el trato y modales para la atención a los alumnos y padres	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	Como considera la atención que brinda la IIEE	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 4: Elementos tangibles	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
23	Como considera las aulas son las adecuadas en cuanto al tamaño y al espacio.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
24	Como aprecia el estado del patio y áreas de recreación en la IIEE	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
25	Cómo evalúa las áreas de apoyo de la IIEE (oficinas, auditorios, laboratorios, etc)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
26	Como considera el estado externo de la IIEE, fachada, pintura, accesos, limpieza pública	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
27	Como considera la infraestructura de la IIEE	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

28	Cómo considera el equipamiento de las aulas (computadoras, equipos de sonido, multimedia, etc.)	X		X		X		
29	Cómo evalúa los materiales impresos que se entregan a los estudiantes	X		X		X		
30	Como considera los materiales y útiles proporcionados para el servicio brindado	X		X		X		
31	Como considera la presentación del personal que labora en la IIEE (vestimenta, pulcritud)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. RICARDO CONDE AUDE DNI: 07087813

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA

07 de DIC del 2019

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Firma del Experto Informante.
DNI: 07087813

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE SERVICIOS ACADEMICOS

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	Como piensa que es el nivel de compromiso del personal para el cumplimiento de sus funciones	X		X		X		
2	Cómo evalúa el compromiso del personal de la IIEE para atender los requerimientos de alumnos y padres	X		X		X		
3	Cómo evalúa la calidad de la enseñanza impartida en la IIEE	X		X		X		
4	Cómo evalúa el compromiso del personal de la IIEE para obtener buenos logros en el aprendizaje	X		X		X		
5	Como considera la capacidad interna del personal para solucionar problemas	X		X		X		
6	Cómo evalúa el cumplimiento de los contenidos que se deben brindar a los estudiantes	X		X		X		
7	Cómo evalúa el cumplimiento de los acuerdos realizados entre la IIEE y los padres	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	SI	No	SI	No	SI	No	
8	Como considera los aspectos administrativos y documentales que se ejecutan en la IIEE	X		X		X		
9	Como considera las acciones que realiza la IIEE para solucionar errores	X		X		X		
10	Cómo es la comunicación dentro de la IIEE entre docentes y padres de familia	X		X		X		
11	Cómo evalúa el uso de los medios de comunicación utilizados por la IIEE internos y externos	X		X		X		
12	Como es la disposición de la IIEE para brindar un servicio educativo de formación integral para el alumno	X		X		X		

13	Como considera la calidad del personal especializado en la IIEE (psicólogos, médicos, asistentes sociales)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
14	Cómo evalúa la relación de familiaridad que se da entre la IIEE y los alumnos y padres	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Cómo considera la seguridad que se brindan al estudiante dentro de la IIEE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Como considera en general el ambiente de amabilidad dentro de la IIEE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Cómo evalúa la capacidad de conocimientos del personal docente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
18	Cómo evalúa la atención personalizada que se brindan en la IIEE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Cómo evalúa el horario de atención en la institución educativa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Cómo es el trato que brinda el personal que labora en la IIEE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Como es el trato y modales para la atención a los alumnos y padres	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Como considera la atención que brinda la IIEE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	DIMENSIÓN 4: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
23	Como considera las aulas son las adecuadas en cuanto al tamaño y al espacio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Como aprecia el estado del patio y áreas de recreación en la IIEE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Cómo evalúa las áreas de apoyo de la IIEE (oficinas, auditorios, laboratorios, etc)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Como considera el estado externo de la IIEE, fachada, pintura, accesos, limpieza pública	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Como considera la infraestructura de la IIEE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28	Cómo considera el equipamiento de las aulas (computadoras, equipos de sonido, multimedia, etc.)	X		X		X		
29	Cómo evalúa los materiales impresos que se entregan a los estudiantes	X		X		X		
30	Como considera los materiales y útiles proporcionados para el servicio brindado	X		X		X		
31	Como considera la presentación del personal que labora en la IIEE (vestimenta, pulcritud)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Eliana Soledad Castañeda Nuñez DNI: 08.10.45.67

Especialidad del validador: Gestión Pública

7 de Diciembre del 2019

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

DNI: 08104567

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE SERVICIOS ACADEMICOS

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	Como piensa que es el nivel de compromiso del personal para el cumplimiento de sus funciones	X		X		X		
2	Cómo evalúa el compromiso del personal de la IIEE para atender los requerimientos de alumnos y padres	X		X		X		
3	Cómo evalúa la calidad de la enseñanza impartida en la IIEE	X		X		X		
4	Cómo evalúa el compromiso del personal de la IIEE para obtener buenos logros en el aprendizaje	X		X		X		
5	Como considera la capacidad interna del personal para solucionar problemas	X		X		X		
6	Cómo evalúa el cumplimiento de los contenidos que se deben brindar a los estudiantes	X		X		X		
7	Cómo evalúa el cumplimiento de los acuerdos realizados entre la IIEE y los padres	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	SI	No	SI	No	SI	No	
8	Como considera los aspectos administrativos y documentales que se ejecutan en la IIEE	X		X		X		
9	Como considera las acciones que realiza la IIEE para solucionar errores	X		X		X		
10	Cómo es la comunicación dentro de la IIEE entre docentes y padres de familia	X		X		X		
11	Cómo evalúa el uso de los medios de comunicación utilizados por la IIEE internos y externos	X		X		X		
12	Como es la disposición de la IIEE para brindar un servicio educativo de formación integral para el alumno	X		X		X		

28	Cómo considera el equipamiento de las aulas (computadoras, equipos de sonido, multimedia, etc.)	X		X		X		
29	Cómo evalúa los materiales impresos que se entregan a los estudiantes	X		X		X		
30	Como considera los materiales y útiles proporcionados para el servicio brindado	X		X		X		
31	Como considera la presentación del personal que labora en la IIEE (vestimenta, pulcritud)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ortizama Rios, Edwars DNI: 40895155

Especialidad del validador: Gestión Bibliotecaria

14 de 13 del 2019

.....
(R)
.....

Firma del Experto Informante.
DNI: 40895155

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ficha técnica del instrumento

Instrumento para medir la gestión administrativa

Nombre del instrumento	: Gestión administrativa
Autora	: Beatriz Condor Campos
Año	: 2019
Lugar	: Chaclacayo
Objetivo	: Medir la gestión administrativa
Administración	: Individual
Tiempo de duración	: 10 min

El cuestionario contiene un total de 37 ítems, distribuido en cuatro dimensiones: La dimensión (I) planificación, que consta de 10 preguntas, la dimensión (II) organización, consta de 7 preguntas, la dimensión (III) dirección que consta de 15 preguntas y la dimensión (IV) Control que consta de 5 preguntas. La escala de valoración es de tipo likert y es como sigue: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3) frecuentemente (4), siempre (5) y los niveles son: malo, regular y bueno

Baremo de la variable

dimensiones	escala	rango	categoria
Planificación	1,2	10 23	malo
	3	23 36	regular
	4,5	36 50	bueno
Organización	1,2	7 16	malo
	3	16 25	regular
	4,5	25 35	bueno
Dirección	1,2	15 35	malo
	3	35 55	regular
	4,5	55 75	bueno
Control	1,2	5 11	malo
	3	11 17	regular
	4,5	17 25	bueno

Instrumento para medir la calidad de servicio

Nombre del instrumento	: Calidad de servicio
Autora	: Beatriz Condor Campos
Año	: 2019
Lugar	: Chaclacayo
Objetivo	: Medir la calidad de servicio
Administración	: Individual
Tiempo de duración	: 10 min

El cuestionario contiene un total de 31 ítems, distribuido en cinco dimensiones: La dimensión (I) fiabilidad, que consta de 7 preguntas, la dimensión (II) capacidad de respuesta, consta de 6 preguntas, la dimensión (III) seguridad que consta de 4 preguntas, la dimensión (IV) empatía que consta de 5 preguntas y la dimensión (V) aspectos tangibles que consta de 9 preguntas. La escala de valoración es de tipo likert y es como sigue: muy malo (1), malo (2), regular (3) bueno (4), muy bueno (5) y los niveles son: malo, regular y bueno

Baremo de la variable

dimensiones	escala	rango	categoria
Fiabilidad	1,2	7 16	malo
	3	16 25	regular
	4,5	25 35	bueno
Capacidad de respuesta	1,2	6 14	malo
	3	14 22	regular
	4,5	22 30	bueno
Seguridad	1,2	4 9	malo
	3	9 14	regular
	4,5	14 20	bueno
Empatía	1,2	5 11	malo
	3	11 17	regular
	4,5	17 25	bueno
Aspectos tangibles	1,2	9 21	malo
	3	21 33	regular
	4,5	33 45	bueno

Anexo 4. Prueba de confiabilidad de los instrumentos

n°	GA1	GA2	GA3	GA4	GA5	GA6	GA7	GA8	GA9	GA10	GA11	GA12	GA13	GA14	GA15	GA16	GA17	GA18	GA19	GA20	GA21	GA22
1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
2	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	1
4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
5	3	3	1	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3
6	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
7	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
8	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
9	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	3	4	5	4
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
11	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5
12	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3
13	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4
14	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
15	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	1	3	2	3	2	3	3	1	3
17	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	2
18	3	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	4	3	3	3
19	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
20	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5
21	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
22	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	2	3
23	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
24	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
25	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
27	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3
28	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4
29	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
30	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
31	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	2
32	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
33	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
34	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3
36	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4
37	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5
38	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4
39	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
40	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
41	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
42	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	1	3	4	3	1	2	3	3	4
43	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3
44	3	1	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
46	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
47	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4
48	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	2	4	3	4	4	3	4
49	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4

n°	GA1	GA2	GA3	GA4	GA5	GA6	GA7	GA8	GA9	GA10	GA11	GA12	GA13	GA14	GA15	GA16	GA17	GA18	GA19	GA20	GA21	GA22
51	3	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
52	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
53	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4
54	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3
56	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
57	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	2	4	3	4	4	5	4	4	5	4
58	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4
59	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
60	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4
61	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
62	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4
63	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
64	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4
66	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	5	2	4	4	4	5	4	4	5
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
68	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3
69	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	4
70	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
71	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3
72	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4
73	2	3	3	5	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2
74	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
75	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	4	3
76	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3
77	2	3	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3
78	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3
79	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3
80	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
81	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	3	2	4
82	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	1
83	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4
84	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2
85	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4

n°	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10	CS11	CS12	CS13	CS14	CS15	CS16	CS17	CS18	CS19	CS20	CS21	CS22	CS23	CS24	CS25	CS26	CS27	CS28	CS29	CS30	CS31	
1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	1	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	5	4	3	3	
2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	
3	3	4	3	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	
4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	4
6	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2
7	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	
8	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
9	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	
11	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	
12	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
13	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	
14	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
15	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
16	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	5
17	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	
18	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	1	3	4	3	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	
19	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
20	3	3	1	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3	2	3	3	3	
21	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
22	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
23	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	
24	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
26	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
27	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	
28	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
29	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	
30	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	
31	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3
32	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4
33	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	2	4	
34	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	
35	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	
37	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	
40	2	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	1	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	2	
41	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	
42	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	4	3	
43	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
44	1	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	1	
45	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
46	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	2	3	3	2	
47	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
48	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	
49	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
50	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	

n°	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10	CS11	CS12	CS13	CS14	CS15	CS16	CS17	CS18	CS19	CS20	CS21	CS22	CS23	CS24	CS25	CS26	CS27	CS28	CS29	CS30	CS31	
51	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	2	
52	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	
53	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
54	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
55	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	2	3
56	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
57	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	
58	4	4	4	4	5	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
59	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
60	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	
61	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4
62	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
63	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
64	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	2	
65	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
69	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	
70	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	
71	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
72	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
73	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
74	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
75	1	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	1	3	4	3	1	2	3	3	4	
76	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	
77	3	3	2	3	3	1	4	3	3	3	1	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
78	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	
79	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	4	3	3	3	
80	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	
81	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	2	4	3	4	4	3	4	
82	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
83	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	
84	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
85	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	

Anexo 5. Pantallazos del SPSS

Resultado beatriz.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
 Registro
 Correlaciones no paramétricas
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones no paramétricas
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones no paramétricas
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones no paramétricas
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones no paramétricas
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Frecuencias
 Título
 Notas
 Estadísticos
 Tabla de frecuencias
 Título
 Gestión administrativa
 Calidad de servicio

```

/PRINT=SPEARMAN TWOTAL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.
  
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	GATOT	CSTOT
Coefficiente de correlación	1.000	.874**
Sig. (bilateral)	.	.000
N	85	85
CSTOT	Coefficiente de correlación	.874**
	Sig. (bilateral)	.000
N	85	85

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

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=GADIM1 CSTOT
/PRINT=SPEARMAN TWOTAL NOSIG
/MISSING=FAIRWISE.
  
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	GADIM1	CSTOT
Coefficiente de correlación	1.000	.861**

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON
 10:11 PM 07-ene-20

Resultado beatriz.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
 Registro
 Correlaciones no paramétricas
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones no paramétricas
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones no paramétricas
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones no paramétricas
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones no paramétricas
 Título
 Notas
 Estadísticos
 Tabla de frecuencias
 Título
 Gestión administrativa
 Calidad de servicio

Tabla de frecuencia

Gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	36	42.4	42.4	42.4
Buena	49	57.6	57.6	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	35	41.2	41.2	41.2
Buena	50	58.8	58.8	100.0
Total	85	100.0	100.0	

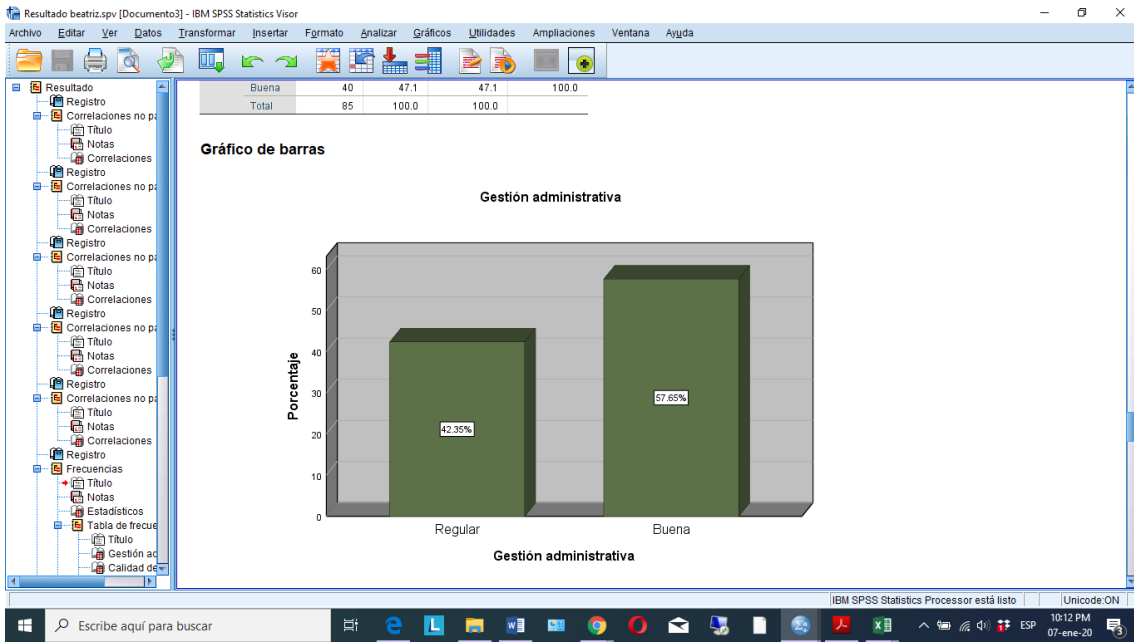
Planificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	54	63.5	63.5	63.5
Buena	31	36.5	36.5	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	54	63.5	63.5	63.5
Buena	31	36.5	36.5	100.0
Total	85	100.0	100.0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON
 10:12 PM 07-ene-20



gestion adm y calidad, beatriz.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 75 de 75 variables

	GA1	GA2	GA3	GA4	GA5	GA6	GA7	GA8	GA9	GA10	GA11	GA12	GA13	GA14	GA15
1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2
2	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4
3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3
5	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3
6	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
7	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
8	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4
9	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	5	2	4	5
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3
12	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4
13	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
14	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3
15	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4
16	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	1	3
17	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	2	4
18	3	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3
19	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4
20	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3	2	2	3	3	3
21	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
22	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5
23	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 10:13 PM 07-ene-20

Anexo 6. Autorización de aplicación de instrumento

CARGO

INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 1199
“MARISCAL RAMÓN CASTILLA”

UGEL N° 06 ATE-VITARTE
Chaclacayo – Carretera Central Km 19
Fono 3590245 E-mail ie1199mrc@yahoo.es



Chaclacayo, 7 de enero del 2020

OFICIO N° 007 – 2020 - DIR.I.E.N°1199 “MRC”-CH

Dra. HELGA RUTH MAJO MARRUFO
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO – CAMPUS ATE
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

PRESENTE


ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE ENCUESTA AL PERSONAL DE LA IE N° 1199 “MARISCAL RAMÓN CASTILLA” – CHACLACAYO

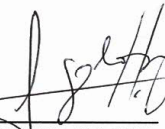
Ref.: Carta de Presentación N° 54-2019 II EPG-UCV ATE

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente en nombre de la comunidad educativa de la I.E. N° 1199 “Mariscal Ramón Castilla”, a la vez, en respuesta al documento de referencia, debo manifestarle que, se OTORGA AUTORIZACIÓN para la realización de la encuesta destinada al Trabajo de Investigación que desarrollará la Lic. BEATRIZ CÓNDROR CAMPOS.

Aprovecho la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente




LIC. WILLIAM JAIMÉ GALARZA GILIAN

Anexo 7. Artículo científico

Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Institución Educativa N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06

Administrative management and quality of services in the Educational Institution No. 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06 Autor:

Br. Beatriz Condor Campos

Filiación institucional

Correo (institucional o personal)

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06, mediante un estudio basado en el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional La investigación fue de tipo básica y diseño no experimental y transversal. Los datos se obtuvieron mediante la aplicación de encuestas a un total de 85 personas entre personal docente, administrativo y directivo. Los resultados mostraron la existencia de una correlación alta con un rho de Spearman de 0.874 con lo cual se puede concluir que existe una correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06,

Palabras claves: gestión administrativa, calidad de servicio

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and the quality of services in IIEE No. 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06, through a study based on the positivist paradigm, with a quantitative approach, correlational level Research It was of basic type and non-experimental and transversal design. The data were obtained through the application of surveys to a total of 85 people among teaching, administrative and managerial staff. The results showed the existence of a high correlation with a Spearman rho of 0.874 with which it can be concluded that there is a correlation between administrative management and the quality of services in IIEE No. 1199 Mariscal Ramón Castilla

Keywords: administrative management, quality of service

Introducción

La educación en nuestro país, se encuentra dentro de los principales intereses de toda la ciudadanía, lo cual propicia la revisión de políticas educativas y proyectos en búsqueda de lograr los estándares de calidad que conviertan a nuestra educación en una de calidad. Dicha responsabilidad recae en las más altas autoridades del Ministerio de Educación, a los directivos, funcionarios y docentes en las Instituciones Educativas quienes deben asumir el reto cada vez mayor de mejorar la calidad del servicio educativo que ofrecen a sus usuarios directos (estudiantes) y a los indirectos (padres de familia, comunidad).

El presente estudio estudió a la Institución Educativa N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06, en la cual se ha observado que existen dificultades del orden administrativo, teniendo en consideración que el personal de la Institución es mayoritariamente personal docente, por lo que se exige una mayor dedicación y preocupación por parte de ellos para poder realizar las funciones administrativas en la búsqueda que el servicio no presente problemas.

En ese sentido cobra importancia el análisis de los diferentes factores hacia el interior de la escuela, el empoderamiento estructural, el empoderamiento psicológico y la satisfacción laboral de los docentes de las instituciones pública, sus actitudes y comportamientos ya que estos influyen en el comportamiento organizacional de la fuerza laboral (Reyes, Romo, Lagunas y Rodríguez, 2019).

Al respecto, se ha podido observar que estas dificultades en la gestión administrativa ha traído consecuencias negativas a la calidad de servicio educativo que brinda la institución lo cual se refleja en aquellas necesidades no atendidas adecuadamente. Por ello es que la presente investigación tiene como fin determinar la correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio brindado, y que mediante la información

recolectada y analizada pueda servir de herramientas que proporcionen alternativas para la mejora de la calidad educativa que ofrece la Institución.

El estudio consideró antecedentes nacionales e internacionales correspondientes a investigaciones relacionadas a las variables a analizar.

A nivel nacional Inquilla, Calzina y Velasco (2017) realizaron una investigación sobre la calidad educativa y administrativa en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno – con el objetivo de medir el nivel de calidad que los usuarios perciben. Se buscó identificar atributos en los servicios administrativos y académicos para validar la consistencia y fiabilidad interna con el fin de determinar el nivel de calidad así como los factores determinantes del servicio. La investigación fue correlacional y transversal, con una muestra que estaba constituida de docentes, estudiantes y administrativos. Se utilizó el cuestionario Servqual con escala Likert. Los Resultados evidenciaron que la percepción de la calidad se ubica por debajo de lo esperado, así también se pudo verificar que, los servicios administrativos y académicos son fiables y consistentes para la medición de la calidad del servicio. Los factores de calidad administrativa identificados en el análisis se relacionan directa y significativamente con el nivel de calidad percibido.

A nivel internacional Toral y Zeta (2017) estableció como objetivo determinar la relación directa entre la gestión administrativa en el Área Jurídica, Social y Administrativa, de La Universidad Nacional de Loja y la calidad del servicio, mediante un estudio del tipo descriptivo-correlacional; el mismo que reveló que la gestión administrativa tiene una relación significativa con la calidad del servicio. Los resultados pudieron evidenciar que la mejora en los procesos de planificación, control, dirección y organización, mejorará la calidad del servicio.

En relación a la gestión administrativa, Moran (2012), precisó que la gestión administrativa es un proceso en el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que a

través del trabajo en equipo, el personal cumple eficientemente los objetivos planteados. Es un proceso que involucra las acciones de planeación, organización, dirección y control que se utilizan para determinar y alcanzar los objetivos señalados con la participación del personal y otros recursos.

Así también Saavedra (2011) precisa que la gestión administrativa tiene como objetivo hacer las cosas bien, mediante las mejores estrategias para el logro de sus objetivos y de esa manera conseguir la productividad deseada. Mediante la gestión administrativa las acciones se pueden organizar de manera secuencial y esquematizar todas las acciones previstas para el logro de los objetivos institucionales.

En relación a las dimensiones de la gestión administrativa Chiavenato (2006), planteó que la gestión administrativa consiste en hacer las cosas por medio de las personas de manera eficaz y eficiente y que las funciones principales de la gestión administrativa se integran en el ciclo administrativo, debido a que interactúan entre sí en una forma dinámica convirtiéndose en el proceso administrativo, que es cíclico, dinámico e interactivo. En base a ello se determinan las dimensiones de esta variable para el estudio, siendo estas la planificación, la organización, la dirección y el control.

En relación a la variable calidad de servicio Kotler & Keller (2006) definieron la calidad como los atributos y propiedades particulares de un servicio o un producto, que se encuentran orientadas a satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios que las exigen.

Sobre lo precisado, una de las maneras de evaluar las características de la calidad es mediante la formulación de cuestionarios a los usuarios internos que sirvan para recoger sus opiniones relacionadas a los aspectos vinculados a la infraestructuras físicas, comodidad y organización, pero también del proceso y procedimientos con las acciones

a realizar y además del resultado, como los cambios en la atención de los usuarios y la percepción del servicio prestado.

Al respecto, es necesario medir la calidad de servicio, para lo cual uno de los modelos más utilizados es la escala de SERVQUAL que es un método representado por un cuestionario que buscan cuantificar la calidad de servicio que prestan y la satisfacción del cliente que recibe el servicio. El modelo SERVQUAL es una forma de aplicar un método, cuyo objetivo es la mejora continua del servicio. Este modelo fue desarrollado en el año 1991 por los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry quienes propusieron cinco dimensiones para la evaluación de un servicio de calidad que se viene prestando y que puede lograr que organización pueda comparar sus resultados en la calidad frente a otras organizaciones.

En relación a la composición del modelo SERVQUAL, la primera dimensión de la calidad de servicio, según Zeithaml, Parasuraman y Berry, es la fiabilidad y está relacionada con hacer cumplir con cabalidad la precisión, seguridad y efectividad. La segunda dimensión es la capacidad de respuesta que está relacionada con el tiempo que se utiliza para atender la necesidad, así como, el tiempo de respuesta para dar inicio a la atención efectiva, también la actitud para ofrecer información precisa y confiable y el nivel de comprensión de las necesidades del usuario para una oportuna atención. La tercera dimensión es la confianza o seguridad que está relacionada con las capacidades de los empleados que dan el servicio y la capacidad de generar confianza sobre lo que hacen. Esto es resultado de la experiencia, el conocimiento la amabilidad y el trabajo en equipo. La cuarta dimensión es la empatía que corresponde a la actitud del personal más allá de la cortesía profesional e implica la atención exclusiva al cliente, la voluntad de querer entender sus necesidades y buscar la forma más adecuada y correcta de satisfacerlas. La última dimensión son los campos visibles u objetivos de la institución

como su infraestructura, equipamiento tecnológico, accesibilidad, iluminación, ventilación, comodidad de los ambientes, etc. Esta dimensión se conoce como elementos tangibles.

Luego de revisado los antecedentes nacionales, internacionales y las teorías relacionadas a nuestras variables de estudio, se procedió a establecer el problema principal el cual es el siguiente: ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06?

Por otro lado el objetivo principal del estudio es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06

Materiales y métodos

La presente investigación es del tipo paradigma positivista, que se caracteriza por el interés por la verificación del conocimiento a través de predicciones, mediante el planteamiento de hipótesis como forma de predecir que algo va a suceder y luego es verificado o comprobado. El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06, el cual se realizó en base a un análisis de verificación de las hipótesis planteadas, utilizando medios de recolección de datos y análisis estadístico.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, y es del tipo básica, El nivel de la investigación es descriptivo, y correlacional. El diseño de la presente investigación es no experimental, y también transversal y se utilizó el método hipotético deductivo,

.La población para la presente investigación está conformada por el personal docente, directivo y administrativo de la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla, en un total de 85 personas.

Para el presente caso el estudio se consideró población censal es decir se considerará a las 85 personas que integran la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla

Así también en la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta para recabar información sobre las dos variables de estudio. Se utilizó dos cuestionarios tipo Likert para medir las variables de estudio y los instrumentos fueron validados por el juicio de 03 expertos, quienes revisan el instrumento y evalúan si este se encuentra desarrollado correctamente,

El procedimiento consistió en primer lugar organizar el trabajo de campo, se aplicaron los instrumentos, para luego ordenar los datos recolectados y su ingreso de los resultados al SPSS. V.25. Luego de ello se realizó el análisis estadístico descriptivo y análisis estadístico inferencial para la obtención de resultados.

Los datos obtenidos fueron analizados en dos etapas, la primera mediante un análisis descriptivo que estudiará cada una de las variables según sus dimensiones y en base a los resultados de frecuencia y porcentajes.

La segunda etapa consta del análisis inferencial, mediante el cual se realizó la verificación de correlación entre las variables y las dimensiones de la primera variable con la segunda variable a fin de contrastar la hipótesis general y las específicas, para lo cual se utilizará la rho de Spearman.

Resultados

Hipótesis general

Hipótesis general

Se realizó el análisis de correlación, para lo cual se utilizará el Rho de Spearman considerando la escala de valoración de la tabla 8:

Hi: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.

Tabla

Análisis de correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios.

		gestión administrativa	calidad de servicios
Rho de Spearman	gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	85
	calidad de servicios	Coefficiente de correlación	.874**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	85

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

Los resultados obtenidos nos indican que el valor de correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio es de 0.874, lo cual se encuentra en el rango de 0.7 y 0.91, que según el cuadro de Bisquerra corresponde a una correlación alta. Asimismo, se observa que p tiene un valor de 0.00, donde $p < 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis principal por lo que la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicios es significativa, es decir la gestión administrativa influye directamente en la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.

Discusión

El objetivo principal de la presente investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06 en relación a ello, los resultados obtenidos nos permiten verificar que el valor de correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio es alta, por lo que la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicios es

significativa, es decir la gestión administrativa influye directamente en la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06. Es importante precisar que la gestión administrativa es componente esencial en el aseguramiento de las condiciones de la escuela para lograr que el servicio educativo se brinde de manera adecuada y de esa manera facilitar que se pueda brindar un servicio de calidad.

Lo mencionado se vincula con el estudio de Inquilla, Calzina y Velasco (2017) quienes realizaron una investigación sobre la calidad educativa y administrativa mediante la medición del nivel de calidad percibida por los usuarios., llegando a las conclusiones que los atributos de los servicios académicos y administrativos son fiables y consistentes para evaluar la calidad del servicio. Los factores de calidad administrativa identificados en el análisis se relacionan directa y significativamente con el nivel de calidad percibido.

Asimismo, es importante que la gestión administrativa no sea exclusiva responsabilidad del director, ya que realmente la gestión administrativa en la escuela es transversal e involucra a todo el personal así se tiene la investigación de Riffo (2019) que estudió el desempeño de docentes en colegios de nivel inicial llegando a determinar que la mayoría de las profesoras evaluadas en su investigación han desarrollado competencias administrativas es un índice de buena calidad, por lo tanto, de la investigación concluyó que en las actividades desarrolladas se observa buena gestión y de calidad dentro de los centros escolares seleccionados. Lo cual se vincula directamente con los resultados obtenidos para la hipótesis principal debido a que una mejor gestión administrativa, la cual requiere que el recurso humano se encuentre mejor preparado para estas gestiones (considerando que se trata de personal docente que no necesariamente tiene conocimientos administrativos), a fin de que la calidad del servicio educativo mejore.

Conclusiones.

Se concluye que el valor de correlación entra la gestión administrativa y la calidad de servicio es de 0.874, lo cual corresponde a una correlación alta. Asimismo, se observa que p tiene un valor de 0.00, donde $p < 0,05$, por lo que la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicios es significativa, es decir la gestión administrativa influye directamente en la calidad de servicios en la IIEE N° 1199 Mariscal Ramón Castilla Chaclacayo Ugel 06.

Referencias

- ACCA (2010). *Manual de Gestión Empresarial*. Lima. Asociación para la Conservación de la Cuenca Amazónica - ACCA
- Amador, C. (2010). *Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria*. Revista Scielo Revista Cubana de Salud Pública [online]. vol.36(n.2), pp. 175-179
- Cárdenas, C., Farías, G, Mendez, G. (2017) *¿Existe relación entre la gestión administrativa y la innovación educativa?: Un estudio de caso en educación superior* ; <https://doi.org/10.15366/reice2017.15.1.002>
- Cerdas, V., García, J., Torres, N. & Fallas, M (2017). *Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente y la dirección*. Ensayos Pedagógicos, (2), 95. <https://doi.org/10.15359/rep.12-2.5>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría general de la Administración*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, & Sapiro. (2010). *Planeación Estratégica fundamentos y aplicaciones*. México: Mc Graw Hill
- Cobo, E. Andrade, M, Sandoval, M. Rizzo, D. (2018) *Análisis de la gestión administrativa en el control presupuestario del sistema educativo de Ecuador: el caso de estudio de la dirección distrital 13d08 Pichincha*. (2018). Revista Didasc@lia Vol. IX. Año 2018. Número 1, Enero-Marzo ISSN 2224-2643
- Deming, W. (1989); *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid. Editorial Diaz de Santos

- Ebrahim Kouchaki, & Monika Motaghi. (2017). *Education services quality of Kashan Medical Science University, based on SERVQUAL model in viewpoints of students*. International Archives of Health Sciences, (4), 84. https://doi.org/10.4103/iahs.iahs_9_17
- Eyssautier, M. (2010). *Elementos Básicos de Administración*. México: Trillas.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta Ed. México, D.F.: McGraw-Hill Education.
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia* (4a. ed.). Bogotá-Caracas: Ciea-Sypal y Quirón.
- Inquilla Mamani, J., Calsina Ponce, W. C., & Velazco Reyes, B. (2017). *La Calidad Educativa Y Administrativa Vista Desde Dentro: Caso Universidad Nacional Del Altiplano - Puno -Perú 2017*. comuni@ccion - Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo, 8(1), 5.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006): *Direction de Marketing*. México: Prentice-Hall.
- López, R. (2010). *Interpretación De Datos Estadísticos*. Nicaragua.: Universidad de Managua.
- Méndez, C. (2003). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. (3^a ed.). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Miguel E. Pionce-Soledispa. (2018). *Auditoría de Gestión Administrativa aplicada a la Unidad Educativa Fiscal "Alejo Lascano" en la Ciudad de Jipijapa*. Dominio de Las Ciencias, (4), 36. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.821>
- Morán, O. (2012). *Gestión administrativa y procesos académicos del colegio Aurora Estrada de Ramírez de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil (Tesis de maestría) Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Núñez, L, Giordano, M. Menacho, I., Uribe, Y. y Rodríguez, L. (2019). *Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial*. Apuntes Universitarios: Revista de Investigación, 9(1), 19–35. <https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale*. Journal of Retailing, 67(4), 420-450.
- Philip, C. (1991) *Calidad sin lágrimas: el arte de administrar sin problemas*. Editorial CECSA. España.
- Pérez, R. (1991): *Pedagogía Experimental. La Medida en Educación*. Curso de Adaptación. Uned. 106

- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22.aed.). Madrid,
- Robert, A. (2008). *Sistemas de Control de Gestión*. México: Mc Graw Hill.
- Robbins, & Coulter. (2010). *Administración*. México: Pearson
- Riffo, R (2019). *Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos*. Revista Scientific, (Edición Especial), 153.
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Saavedra, N. (2011). *Caracterización de la Gestión Administrativa y Empresarial de los restaurantes ubicados en las plazas del centro histórico de Cargena* (tesis de maestría) Cartagena: Universidad de Cartagena.
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima Universidad Ricardo Palma. ISBN N° 978-612-47351-4-1
- Tam, G., Vera, G., Oliveros, R. (2008). *Tipos, métodos y estrategias de la investigación científica*. Pensamiento y acción. Lima
- Tamayo y Tamayo, M. (2011). *Proceso de investigación científica*. 5. Editorial Limusa. México.