



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Gestión administrativa y calidad de servicio en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Campos Crisostomo, Concepción ([ORCID: 0000-0002-3920-1913](https://orcid.org/0000-0002-3920-1913))

ASESOR:

Dr. Vega Vilca, Carlos Sixto ([ORCID: 0000-0002-2755-8819](https://orcid.org/0000-0002-2755-8819))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente proyecto de investigación está dedicado a mis Padres, porque siempre estuvieron muy seguros de lo que yo podría llegar a lograr. A Irma, por enseñarme lo verdadero, importante y valioso de la vida. Y a Jesús, Percy, Frank, Sandra y Marco por ser mi apoyo y los mejores consejeros.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme permitido llegar a esta etapa de mi carrera profesional, a mi asesor por la paciencia en todo momento, a mis hermanos, amigos y colegas que confiaron en mí, para hacer realidad esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de contenidos	v
Índice de contenidos	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de la investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1. Validación de juicio de expertos	20
Tabla 2. Datos estadísticos de la Variable Gestión Administrativa	22
Tabla 3. Niveles de las dimensiones de la variable Gestión administrativa	23
Tabla 4. Datos estadísticos de la variable Calidad de Servicio	24
Tabla 5. Niveles de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio	25
Tabla 6. Prueba de Hipótesis	26
Tabla 7. Correlación entre las variables Gestión administrativa y Calidad de Servicio	27
Tabla 8. Correlación de la variable Gestión administrativa y las dimensiones de la variable Calidad de Servicio	27
Tabla 9. Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach	55
Tabla 10. Resumen de procesamiento de casos	55
Tabla 11. Alfa de Cronbach general	55
Tabla 12. Alfa de Cronbach por variable	55
Tabla 13. Alfa de Cronbach por dimensión	56
Tabla 14. Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento	57
Tabla 15. Escala de Coeficiente de Correlación	64

Índice de figuras

Figura 1. Ficha técnica de la variable gestión administrativa	20
Figura 2. Ficha técnica de la variable calidad de servicio	20
Figura 3. Detalle grafico de la variable Gestión administrativa	22
Figura 4. Detalle grafico de las frecuencias de las dimensiones planificación, organización, control y dirección	23
Figura 5. Detalle grafico de la variable Calidad de Servicio	24
Figura 6. Detalle grafico de las frecuencias de las dimensiones compromiso, herramientas, atención al usuario e infraestructura.	25

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020, siendo de vital importancia saber que tanto influye la variable calidad de servicio en base a una adecuada gestión, ya que depende del personal administrativo brindar un excelente servicio tanto a padres de familia como estudiantes, es decir influye el trato siendo relacionada con atención al usuario, el mantenimiento de una buena infraestructura y el compromiso de ellos por el aprendizaje impartido. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y corte transversal, además de utilizar un cuestionario compuesto de 48 ítems para recolectar información tanto de la variable gestión administrativa como de calidad de servicio, dicho análisis de datos arrojó como resultado un coeficiente de relación de 0,968, indicando que existe una muy fuerte relación entre ambas variables.

Palabras Clave: Gestión administrativa, Calidad de Servicio, Planificación, Organización, Compromiso.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and quality of service in the I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020, being of vital importance to know how much the variable quality of service influences based on proper management, since it depends on the administrative staff to provide an excellent service to both parents and students, that is, treatment is influenced by being related to customer service, maintaining a good infrastructure and their commitment to the learning provided. The methodology was quantitative approach, descriptive correlational level, non-experimental design and cross-sectional, in addition to using a questionnaire composed of 48 items to collect information on both the administrative variable management and the quality of service, said data analysis showed as The result was a relationship coefficient of 0.968, indicating that there is a very strong relationship between both variables.

Keywords: Administrative management, Quality of Service, Planning, Organization, Commitment.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio según García (2018) en países de primer mundo como Estados Unidos y Japón existe prioridad por brindar productos y servicios de calidad y no por un factor económico, es decir cuentan con una buena gestión y un gran apoyo humano entre las distintas áreas que conforman la organización, esto se puede dar en instituciones educativas, entre otros. Centrándose en el ámbito educativo las instituciones cuentan con altos estándares de calidad educativa ya que suelen invertir en nuevas tecnologías, capacitaciones constantes a los docentes y un buen manejo de los recursos financieros y humanos, por tal motivo la gestión administrativa que se da en instituciones de dichos países suele ser muy eficiente y esto se ve reflejado en el aprendizaje de sus estudiantes, además que las instituciones públicas de dichos países cuentan con el apoyo necesario por parte del estado, es decir el estado invierte en mejorar constantemente las infraestructuras, patios de comida, entre otros. Además de implementar talleres para estudiantes y docentes, como talleres deportivos en el caso de estudiantes y talleres de inter aprendizaje para los docentes. No obstante, según la UNESCO (2015), en EE.UU. surge el siguiente problema, la calidad de servicio educativo no es equitativo al rendimiento académico del estudiante, ya que no suele haber un seguimiento hacia él, es por ello que a pesar de contar con una buena gestión administrativa y calidad de servicio, se obtienen promedios por debajo de lo esperado, dicho problema es centrado en su mayoría en instituciones públicas, debido a que el control de asistencia y orden no toma el interés necesario, puesto que solo se limitan a cumplir con sus funciones dentro de las I.E. y no fuera de ellas. Por otro lado, en Japón el problema radica en la cantidad de estudiantes por aula de clase, es decir a pesar de contar con una buena gestión administrativa y calidad de servicio, no se puede llegar a todos ellos de forma ideal, por tal motivo la OCDE (2009) indicó que debido al alto porcentaje de pobreza (57%) las I.E. no pueden acoger a demasiados estudiantes de dicho nivel económico, generando problemas en la enseñanza pública y en el rendimiento académico de ellos.

En el Perú actualmente la calidad de servicio en II.EE. o empresas privadas, publicas, entre otros no son las adecuadas ya que la mayoría de clientes no suele exigir un producto de calidad es por ello que las instituciones u organizaciones no

le dan la importancia adecuada a este factor, generando que existan productos de muy mala calidad, pero debido a un costo bajo se vuelve muy adquirido, lo mismo pasa con las instituciones educativas, los cuales los padres de familia no suelen invertir el dinero necesario para que sus hijos tengan un buen proceso educativo, por tal motivo las gestiones administrativas tanto de instituciones privadas y públicas se ve afectada ya que al no haber un reclamo por la enseñanza impartida se tiene la idea equivocada de que el manejo de la institución se encuentra muy bien, dejando de lado las actualizaciones y capacitaciones constantes a sus docentes, el mejoramiento de la infraestructura, la adquisición de nuevos equipos tecnológicos, entre otros; Por tal motivo el Perú según PISA (2018) se encuentra entre los países con más bajo porcentaje de educación, siendo un problema que se vive en la actualidad. Por otro lado, el estado no apoya adecuadamente a las instituciones públicas, es decir no brindan la ayuda necesaria para mejorar la infraestructura, aplicar talleres de mejora en el desarrollo de los estudiantes, crear programa de intercambio de aprendizaje entre docentes, entre otros, esto se da debido a una mala gestión de recursos y al poco compromiso político que se tiene por mejorar la educación, sin embargo las entes que trabajan para el estado como Minedu (2012), exigen resultados, lo cual no se puede dar, debido a lo ya mencionado, es por ello que la calidad de servicio educativo no es la ideal o es mal vista en instituciones públicas, teniendo como responsables directos al personal administrativo ya que ellos son la imagen de cada I.E.

Es por ello que la realidad problemática se centró en analizar la gestión administrativa en la I.E. 0071 Nuestra señora de la Merced y la calidad de servicio que brinda, ya que se pudo observar una deficiente educación brindada a los estudiantes y un mal manejo de recursos por parte del personal administrativo, dichos problemas se pudo observar gracias al problema de salud mundial que se atraviesa (COVID-19) y a las clases dictadas de forma no presencial, observando que en la institución existen docentes pocos capacitados generando retrasos en el aprendizaje de los estudiantes, es decir brindando un mal servicio educativo. No obstante, el personal administrativo no capacita constantemente a los docentes ante el uso de nuevas tecnologías, no brindan las herramientas y materiales necesarios para ejercer un buen desempeño dentro del aula y no cumplen con el manual de organizaciones y funciones (MOF), además de no contar con un

organigrama, cabe decir los docentes no participan en la elaboración de la programación anual, las sesiones de aprendizaje, entre otros, lo cual genera retrasos al personal administrativo en la planificación de la etapa escolar, por tal motivo hoy en día la institución ya mencionada presenta un mal manejo administrativo y una deficiente calidad de servicio.

El problema general que se propuso para esta investigación, basándose en la realidad problemática ya mencionada ha sido, ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Institución Educativa 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020?. A su vez los problemas específicos son ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y las dimensiones de la variable calidad de servicio en la Institución Educativa 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020?

.Es por ello que la justificación de forma teórica es respaldada por los conceptos adquiridos de los autores Ramírez (2002) y Montenegro (2008) que hacen mención de las variables de este estudio, dichos autores generan mayor prestigio y veracidad de la información presentada en esta investigación, de forma similar se da la justificación práctica la cual beneficia a las personas o estudiantes que deseen obtener información por parte de este estudio, ya sea por poseer similares variables o problemática; finalmente en la justificación metodológica la cual hace referencia al recojo y análisis de datos para ser demostrados por la hipótesis, se aplicó un cuestionario conformado por 48 ítems (24 para cada variable) con el propósito de obtener información para demostrar la posible correlación entre las variables de este estudio además de observar el desenvolvimiento de las variables sin interferir en ellas.

De igual manera, se estableció el objetivo general. Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Institución Educativa 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020. Además, cuenta con los siguientes objetivos específicos. Determinar la relación entre la gestión administrativa y las dimensiones de la variable calidad de servicio en la Institución Educativa 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020.

Finalmente, la hipótesis general que se planteó fue: Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Institución Educativa 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020. Y las hipótesis específicas fueron: Existe relación entre la gestión administrativa y las dimensiones de la variable calidad de servicio de la Institución Educativa 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020.

En el anexo 3 se visualiza la matriz de consistencia

II. Marco Teórico:

Los antecedentes en los que se basa la presente investigación tienen en consideración el ámbito nacional e internacional.

En Perú, la tesis de Rodríguez (2019) indicó la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio educativo en una institución educativa, la cual contó con una metodología de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo-correlacional y corte transversal, la población estuvo compuesta por 200 padres de familia, para ello se aplicó un cuestionario el cual fue elaborado con 24 ítems, llegando al resultado que existe relación entre ambas variables gracias a la Rho de Spearman obtenido de 0,767 siendo una correlación mediana, por otro lado se llegó a la conclusión que en las dimensiones que forman parte de la variable gestión administrativa, es decir: planificación (35,2%), Organización (30,8%) y Dirección (32,5%) se obtuvo un nivel de respuesta regular, no obstante en la dimensión Innovación se tuvo un porcentaje de 34,8% en un nivel bueno y para las dimensiones variable calidad de servicio son: Compromiso (46,1%) y atención al usuario (37,8%) en un nivel alto y las dimensiones contenido curricular (25,6%) y bienestar estudiantil (34,3%) en un nivel medio.

También, Suarez y Talavera (2015) mencionaron la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en una institución educativa, por lo cual realizaron una metodología de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y corte transversal, en donde se obtuvo una muestra de 98 docentes, los cuales fueron encuestados mediante un cuestionario de 30 ítems (para ambas variables), teniendo como respuesta una correlación moderada debido al Rho de Spearman obtenido de 0,546. Por otro lado, las dimensiones de la variable gestión administrativa: planificación (28,5%), Organización (33,9%), Dirección (30,3%) y control (27,8%) se obtuvo un nivel de respuesta media y para las dimensiones que forman parte de la variable calidad de servicio son: Procesos pedagógicos (24%), Infraestructura (28,4%), compromiso (25,5%) en un nivel medio y atención al usuario (29,8%) en un nivel medio.

Además, San Martín (2019) en su artículo indicó la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicios, para ello se apoyó en una metodología con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y de corte transversal, además

de aplicar un cuestionario a 100 docentes, el cual arrojó como resultado un Rho de Spearman de 0,789, es decir una correlación moderada, finalmente se llegó a la conclusión que, el 85% de los encuestados manifestaron que existe un buen manejo de ambas variables dentro del centro educativo. Por otro lado, las dimensiones de la variable gestión administrativa: planificación (58,3%) se obtuvo un nivel de respuesta alta, Organización (24,4%), Dirección (38,7%) y control (28%) se obtuvo un nivel de respuesta regular y para las dimensiones de la variable calidad de servicio son: Atención al usuario (34%), Infraestructura (27,5%), desempeño docente (26%) y compromiso estudiantil (30,2%) en un nivel medio.

Por consiguiente, Condor (2020) en su artículo indicó la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicios, por lo cual utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y de corte transversal, además de aplicar un cuestionario a 147 estudiantes, dando como resultado un Rho de Spearman de 0,742 siendo representada con una correlación moderada, por tal motivo se llegó a la conclusión que el 69,4% de los encuestados indicaron que se da una gestión administrativa de forma aceptable. Por otro lado, las dimensiones de la variable gestión administrativa: planificación (70,7%), Organización (71,4%), Dirección (68,7%) y control (72,1%) se obtuvo un nivel bueno y para las dimensiones que forman parte de la variable calidad de servicio son: Atención al usuario (36%), Infraestructura (35,7%), elementos tangibles (39,4%) y empatía (36%) en un nivel medio.

Finalmente, Conde (2015) indicó como propósito determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad educativa en la institución pública de Huara, para ello realizó una metodología de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, método hipotético deductivo, corte transversal y diseño no experimental, en donde la población fue conformada por 199 docentes, los cuales fueron partícipes de un cuestionario de 22 ítems, en donde se obtuvo como resultado una correlación moderada, debido al Rho de Spearman de 0,552, por lo tanto se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la nula. Por consiguiente, las dimensiones de la variable gestión administrativa: planificación (20,5%), Organización (35,1%), Dirección (33,3%) y control (30%) se obtuvo un nivel regular y para las dimensiones de la variable calidad de servicio son: Atención al usuario

(37.9%), desempeño (39%), infraestructura (38.7%) y herramientas (31.1%) en un nivel medio.

En Colombia, Quintana (2018) tuvo como propósito la relación entre la calidad educativa y la gestión administrativa en instituciones del departamento de Putumayo, para ello se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental, no obstante se aplicó una encuesta de 40 ítems a una población de 240 docentes, generando como resultado un Rho de Spearman de 0,774, siendo una correlación positiva media, además se concluyó que el 75% de los docentes encuestados indicaron que el personal administrativo no brinda las herramientas necesarias y no cuenta con los materiales adecuados tanto como tecnológicos como de aula, es por ello que no se puede brindar una educación de calidad a los estudiantes.

En Costa Rica, Elmys (2018) mencionó la relación entre el desempeño docente y la calidad de servicio educativo, por lo cual realizó una metodología de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y método hipotético deductivo en donde la muestra se conformó por 147 padres, los cuales fueron encuestados con un total de 44 ítems, generando como resultado un Rho de Spearman de 0,889, es decir una correlación positiva alta, además se llegó a la conclusión que el 85% de los encuestados indicaron que la forma de desempeñarse de los docentes es la adecuada ya que ello se ve reflejada en el rendimiento académico de sus hijos, además la calidad de servicio brindada es buena ya que se cuenta con una buena atención al usuario y una excelente infraestructura.

En Ecuador, Escobar y Huilcapi (2017) indicaron en su artículo como objetivo la relación entre la gestión administrativa y la calidad educativa de en la I.E. publica, por lo cual se apoyaron en una metodología de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, no experimental y de tipo aplicada, a la vez la muestra estuvo compuesta por 152 colaboradores, los cuales fueron encuestados con un total de 25 ítems, generando como resultado un Rho de Spearman de 0,674(correlación moderada), además se pudo concluir que la calidad de servicio educativo se relaciona directamente con la gestión administrativa, ya que de ellos depende brindar las herramientas y materiales necesarios al docente para ejercer un buen desempeño dentro del aula.

En Costa Rica, Gonzales (2017) mencionó como objetivo de su artículo la descripción de la gestión administrativa en las instituciones públicas, para ello utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, además de un cuestionario de 25 ítems a una población de 157 docentes, teniendo como conclusión que el 49% de los encuestados se encuentra de acuerdo con el desenvolvimiento del directo en la institución. Por otro lado, las dimensiones de la variable gestión administrativa: planificación (55,4%), Organización (43%), Dirección (39.8%) e Innovación (47.5%) se obtuvo un nivel de respuesta alta y para las dimensiones de la variable calidad de servicio son: Procesos pedagógicos (38.7%), Infraestructura (22,1%), desempeño docente (26,6%) y atención al usuario (25.3%) en un nivel medio.

La gestión administrativa tiene un enfoque humanista, expuesta por Chiavenato (2006) quien hizo mención que la administración se centra en las capacidades y actitudes de las personas, las cuales toman un rol importante en la organización ya que de ellos depende que la organización tenga un buen funcionamiento y posteriormente el cumplimiento de objetivos o metas, por lo tanto, el capital humano son los activos más importantes que tiene cualquier organización u empresa ya que se relacionan directamente con la productividad y los procesos de planificación, organización, control y dirección. A su vez el término gestión según IIFE en colaboración con la UNESCO en el año 2015 mencionaron que dicho término se relaciona directamente con Magnamente (dirección, gerencia, etc.), lo cual da a entender que la gestión tiene varios significados relacionados con las acciones a seguir según los objetivos o necesidades detectadas en la organización (planificación), toma de decisiones en conjunto y el valor fundamental del capital humano.

Debido a la información ya expuesta podemos decir que la gestión administrativa según Ramírez (2002) es un proceso que se da de forma conjunta con los miembros que forman parte de la organización, los cuales tienen un compromiso con ella, debido a que cuentan con los mismos objetivos, es por ello que se aplican los principios básicos de la administración como planificación, organización, dirección y control. Además, Kaplan y Norton (2000) manifestaron que es el proceso de mantener un ambiente en el cual las personas trabajen de forma grupal basadas en una misma meta, es por ello que es aplicada en todo tipo

de organizaciones ya sean pequeñas y grandes empresas, lucrativas o no lucrativas. Por tal motivo para lograr concretar una misma meta es necesario tener el compromiso de todos los colaboradores de los distintos niveles jerárquicos que existan, es decir desde el puesto más simple hasta el puesto más importante. Finalmente, Lavin (2013) hizo hincapié que toda característica del personal administrativo debe estar basada en sus logros obtenidos ya sean a corto plazo o largo plazo (dependiendo del objetivo) y la adaptación de este ante posibles problemas, apoyándose en sistemas como el aprendizaje en equipo, desarrollo y colaboración conjunta.

Recopilando la información obtenida por los distintos autores, podemos decir que, la funcionalidad de esta variable según el ministerio de educación es generar un desempeño laboral eficiente y efectivo por parte de los directivos de las instituciones apoyándose en los procesos administrativos básicos como planificación, organización, control y dirección, además de cumplir con los nuevos perfiles que el sistema educativo exige, por tal motivo se hace uso de los recursos humanos que son compuestos por el personal, que hace referencia al conjunto de personas que laboran dentro de una organización o institución, también el talento humano que es la aptitud de forma intelectual de los colaboradores que pertenecen a una organización, a la vez el capital humano la cual es relacionada con aptitudes y capacidades de toda persona y finalmente los recursos humanos quienes son intermediarios entre el empleado y el empleador, este último se encarga de resolver necesidades , dificultades, peticiones, etc. que se puedan dar entre ambos.

En cuanto a los recursos financieros estos se enfocan en las finanzas con las que cuenta cada institución, la cual está destinada a mejorar la infraestructura, además de adquirir y brindar materiales de apoyo hacia el docente con el propósito de mejorar su desempeño dentro del aula (este último no es considerado como un recurso como los ya mencionados, sin embargo, se toma en cuenta debido a que ayuda a medir la efectividad de un colaborador u organización).

En la dimensión 1 que habla sobre la planificación, Ramírez (2002) mencionó que, ayuda al desarrollo de una organización, mediante la reducción de riesgos que puedan suceder y maximizando los recursos y tiempo brindado, además se enfoca hacia donde se busca llegar (metas), para ello debe existir coordinación y empeño

por parte de los distintos equipos laborales y niveles jerárquicos, cabe decir una buena planificación de recursos ayuda a reducir el tiempo de logro de un objetivo. Indicadores: Metas propuestas, planificación de recursos

Según López (2014) las metas propuestas en la planificación son aquellas metas que se realizan durante un periodo de tiempo determinado, en la cual se respeta el orden de procesos con el fin de obtener un mayor beneficio para la institución u organización. Además, Polo (2010) indicó que la planificación de recursos es fundamental en una organización, institución o empresa, ya que es de lo que se dispone para realizar algo, por lo tanto, se debe valorar el recurso financiero como humano, es decir la mano de obra y las herramientas que se emplean en ella.

En la dimensión 2 que habla sobre la organización, Ramírez (2002) se basó en la estructura organizacional, los diseños administrativos y el capital humano, ya que son piezas fundamentales en el cumplimiento de metas, es por ello que los colaboradores deben cumplir con responsabilidad sus funciones asignadas y compartir un mismo objetivo empresarial ya que de ellos depende el funcionamiento de la organización. Indicadores: responsabilidad de funciones otorgadas y estructura organizacional.

Según Morales (2019) manifestó que el personal que pertenece a una organización, I.E., empresa, entre otros, debe comprometerse en todo momento a ejercer de forma adecuada sus funciones, es decir demostrar responsabilidad al momento de cumplirlas, ya que son piezas fundamentales en la realización de los objetivos planteados. Por otro lado, Ordoñez (2017) indicó que la estructura organizacional dentro de una I.E. está basada en el cumplimiento de roles de forma óptima, es decir cada persona realiza su función asignada. No obstante, la coordinación de esfuerzos por parte de cada miembro perteneciente a la I.E. ayuda a concretar los objetivos planteados a largo y corto plazo.

En la dimensión 3 que explica sobre el control, Ramírez (2002) mencionó que hizo referencia al proceso en el cual surge una toma de decisiones ante posibles problemas, por lo tanto, busca aplicar estrategias que ayuden a mejorar el plan

establecido, lo cual es medido mediante los resultados obtenidos. Indicadores: estrategias de mejora de resultados y resultados obtenidos

Según Clark (2010) toda I.E. debe aplicar estrategias de mejora en el rendimiento académico, es decir reforzar constantemente los conocimientos impartidos dentro del aula de clase, puesto que no todos los estudiantes poseen las mismas estrategias de retención de información, dichas estrategias aplicadas como talleres de reforzamiento, interaprendizaje y similares ayudan a mejorar la imagen de la I.E. y obtener mejores resultados en rendimiento y gestión.

En la dimensión 4 que menciona sobre la dirección, Ramírez (2002) indicó que es la realización de forma efectiva de todo lo que se planeó, gracias al compromiso de los colaboradores y la toma de decisiones brindadas por el administrador, el cual busca que se cumpla de forma adecuada las ordenes emitidas, es por ello que brinda una comunicación directa entre él y sus empleados con el fin de no solo motivarlos por los logros obtenidos sino también ver sus defectos dentro de la organización. Indicadores: comunicación y compromiso.

Según Torche y Madrid (2015) el compromiso por parte de los directivos y docentes hacia la mejora estudiantil, es importante en cada I.E. ya que no solo ayuda a mejorar el rendimiento académico sino a la comunidad, es decir genera un mejor nivel de calidad educativa y mayor competitividad académica, logrando obtener un mejor potencial del estudiante. También, Farías (2017) mencionó que la comunicación es importante en cualquier ámbito, puesto que ayuda a prevenir posibles problemas en una organización o conflictos que atraviesa el alumno en una I.E., es por ello que la comunicación en el ámbito educativo, se debe dar de manera constante ya que, gracias a ello se puede tener una idea concreta del desenvolvimiento del estudiante y los problemas que lo aquejan, además de mantener informado al padre de familia sobre los proyectos académicos a realizarse dentro del ciclo escolar.

En relación con la segunda variable que es calidad de servicio, se puede decir que, el término calidad es una cualidad que se le da a una cosa, no obstante, según la RAE, la palabra calidad significa el comportamiento o la manera de ser de una persona o cosa, además la acción o efecto de satisfacción. Por lo tanto, Denton

(1991) detalló que la calidad es una característica que genera diferencia entre las personas, bienes y servicios. No obstante, el Organismo Internacional de Normalización (ISO) en la norma 8402 definió como calidad a la característica de cualquier entidad que logre satisfacer las necesidades explícitas e implícitas, cabe decir dicha norma detalla que entidad puede ser una organización, empresa, institución.

Según Denton (1991) existen cuatro tipos de calidad, ya sea por excelencia, eficacia, satisfacción o en su totalidad, siendo detalladas a continuación:

Calidad por excelencia, siendo relacionada con los productos que poseen los máximos estándares de calidad en todas sus características, también, la calidad por eficacia la cual está basada en la prioridad de satisfacer la expectativa del cliente, además de la calidad por satisfacción la cual se enfoca en la percepción del cliente hacia un producto. Finalmente, la calidad total, que es la unión de los tipos de calidad ya expuestos, los cuales son aplicados a servicios, procesos, productos, tomando en cuenta a todo el personal que labora en la organización.

Por consiguiente, podemos decir que la calidad de servicio en las instituciones educativas según Vargas (2014) es la eficiencia y eficacia que se logra cuando todos los elementos intervienen en el proceso educativo, siendo observado en los resultados de rendimiento por parte de los alumnos, Además Montenegro (2008) hizo referencia que para lograr una buena calidad de servicio se debe brindar una buena atención al usuario, es por ello que en el ámbito educativo se relaciona directamente con la educación de calidad por lo tanto, se debe tomar en cuenta la construcción de conocimientos de forma psicológica, social y científica, también el desarrollo de estrategias metacognitivas que ayuden al alumno a entender, aprender y generar un compromiso de mejora constante en la persona como tal, por consiguiente los docentes deben brindar los materiales y herramientas necesarias para generar un buen rendimiento académico, no obstante la infraestructura de la institución debe generar comodidad en el proceso de aprendizaje del estudiante. Cabe decir el desempeño docente es fundamental en la obtención de una buena calidad de servicio institucional por tal motivo Gómez (2006) indicó la importancia de contar con docentes altamente capacitados y que

las instituciones logren fomentar competencias básicas y específicas, es decir las competencias ayudan a observar el comportamiento y desempeño de los docentes al momento de interactuar con los alumnos cumplimiento en todo momento los estándares de calidad educativa que se espera concretar.

La educación es clave al momento de alcanzar los objetivos, es por ello que cuando las personas reciben una educación de calidad pueden escapar del ciclo de la pobreza, es decir la educación ayuda a reducir la desigualdad y genera una igualdad de género, además de generar tolerancia y contribuir a crear una sociedad más pacífica.

En la dimensión 1 que habla sobre compromiso, Montenegro (2008) mencionó que, para brindar una buena calidad de servicio es necesario tener un compromiso con la sociedad, ya que gracias a la enseñanza brindada hacia las personas estas pueden sobresalir en cualquier ámbito ya sea educativo, deportivo, etc. Generando así una mejora educativa en la comunidad y reduciendo los niveles de ignorancia, además ayuda a romper paradigmas ya establecidos como las creencias de que la educación no genera beneficios en las personas, este último es asociado con la cultura. Por lo tanto, toda institución tiene un compromiso con los padres y los estudiantes, ya que se debe dar un seguimiento el cual generará una evolución en ambos, rompiendo creencias erróneas y mejorando los niveles de educación. Indicadores: Compromiso social y compromiso cultural

Según Bustamante (2016) el compromiso social es aquel que busca mejorar la comunidad de forma voluntaria, en el ámbito educativo, es la realización de proyectos académicos en los cuales participen los residentes con el fin de mejorar la educación en el distrito, ambiente, comunidad y similares. El mismo autor también manifestó que el compromiso cultural, es respetar en todo momento las religiones, creencias, entre otros de las personas residentes, es decir, dichos elementos no deben influir en la educación brindada o en el trato hacia el estudiante.

En la dimensión 2 que habla sobre herramientas, Montenegro (2008) se basó en las estrategias de mejora estudiantil, es decir aquellas estrategias que ayudan a mejorar su rendimiento académico, comprensión lectora, interacción, entre otras,

por lo cual es necesario aplicar estrategias metacognitivas en donde el docente tenga un intercambio de conocimientos con el estudiante basadas en enseñanza-aprendizaje, lo cual genera un mayor conocimiento, control y autorregulación de la persona. Indicadores: estrategias cognitivas y estrategias de mejora estudiantil

Según Yangali (2016) Las estrategias de mejora estudiantil son aquellas que hacen que el estudiante tenga un mejor desenvolvimiento dentro y fuera del aula de clase, es decir refuerza sus conocimientos adquiridos con el fin de obtener mejores resultados en su rendimiento académico, por tal motivo es fundamental aplicar talleres de reforzamiento en las I.E. Por otro lado, Quijano (2018) expresó que las estrategias metacognitivas son aquellas que ayudan al estudiante a desarrollarse de forma sistemática y consiente ante posibles problemas, es decir genera respuestas ante los conflictos, basadas en la evaluación y adquisición de información sobre las distintas situaciones que afronta a diario.

En la dimensión 3 que menciona sobre atención al usuario, Montenegro (2008) indicó que la actitud es el principal elemento, ya que es el comportamiento que presenta una persona ante otra, es decir la forma en cómo se presenta e interactúa, para ello se debe tener en cuenta el autocontrol y empatía. La actitud genera un grado de responsabilidad en los docentes ya que estos son los encargados de brindar sus conocimientos hacia los estudiantes, es por ello que existe una gran responsabilidad al momento de desempeñarse dentro del aula, puesto que una mala actitud es sinónimo de una mala atención o del poco interés que se le brinda al estudiante, en el caso de los padres de familia se debe presentar una buena actitud y un alto grado de responsabilidad ya que es crucial debido a que en su mayoría son los encargados de exigir una buena educación producto del pago u inversión que realizan. Indicadores: actitud y responsabilidad

Según, Muñiz y Fernández (2019) la actitud y responsabilidad son piezas fundamentales al momento de brindar una educación de calidad, es decir el docente o directivo debe demostrar en todo momento una correcta realización de sus funciones, además de mantener una actitud agradable ya que su público objetivo son los estudiantes y padres de familia, por lo tanto, las personas que forman parte de las I.E. deben tener la capacidad de interactuar de forma transparente y directa.

En la dimensión 4 que explica sobre infraestructura, Montenegro (2008) mencionó que la percepción del ambiente son los estímulos percibidos por parte de los sentidos; en el ámbito educativo la percepción es el cimiento del aprendizaje ya que ayuda a crear una realidad propia y los contenidos en base al conocimiento adquirido, no obstante en el ambiente escolar existen factores los cuales son percibidos por los estudiantes como los conflictos entre los mismos mediante la violencia o la poca empatía que existe en el entorno en el que se rodean dentro de la institución, cabe decir también es relacionado con la infraestructura con la que cuenta las instituciones. Indicadores: percepción del ambiente y entorno del ambiente de aprendizaje.

Según Palomino (2016) la percepción del ambiente es aquella percepción de los objetos, sentimientos, entre otros que se rodea, en el ámbito educativo se relaciona con la calidad estudiantil percibida, la satisfacción del estudiante y el resultado obtenido mediante su rendimiento académico. Además, dicho autor también indicó que el entorno del ambiente de aprendizaje es importante en el rendimiento académico del estudiante puesto que de ello depende su concentración y la captación de información brindada por el docente.

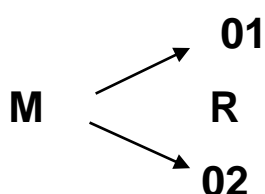
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo ya que se busca relacionar las variables gestión administrativa y calidad de servicio, para ello se basó en métodos estadísticos que influenciaron en la comprobación de la hipótesis planteada, Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionaron que es la realización de la recolección y el análisis de datos, con el fin de dar respuestas a las preguntas realizadas en la investigación, asimismo probar las hipótesis planteadas mediante el apoyo estadístico.

El tipo fue básico ya que busca ampliar y hacer un estudio sobre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, además de apoyarse en información teórica para el desarrollo de las mismas, según el autor Carrasco (2006) tiene como finalidad plantear nuevas teorías o variar las existentes, con el fin de incrementar los conocimientos científicos además de partir de un marco teórico y permanece en él.

El nivel es descriptivo correlacional puesto que se buscó determinar la posible relación entre ambas variables, Según Narvéez (2006) buscó observar y describir el comportamiento de las variables en el campo de investigación, además de investigar la posible relación entre ambas, sin influir uno del otro.



Dónde:

M = Muestra de padres de familia

01 = Variable Gestión administrativa

02 = Variable Calidad de servicio

R = posible relación

El diseño fue no experimental ya que no hubo manipulación de datos, es decir de las variables de este estudio, según Hurtado y Garrido (2007) se trata sobre la

no manipulación de variables y la observación de su desenvolvimiento de forma natural.

El corte fue transversal ya que se analizó los datos de la población definida, según Hurtado y Garrido (2007) es la medición de las características de la variable en un determinado momento.

3.2. Variables y Operacionalización

La variable gestión administrativa según Ramírez (2002) es un proceso que se da de forma conjunta con los miembros que forman parte de la organización, los cuales tienen un compromiso con ella, debido a que cuentan con los mismos objetivos, es por ello que se aplican los principios básicos de la administración como planificación, organización, dirección y control.

En cuanto a sus dimensiones, estos son: planificación, organización, dirección y control. A la vez, esta variable será cuantificada mediante 24 ítems, bajo la escala de Likert la cual se compuso por cinco respuestas.

La variable calidad de servicio según Montenegro (2008) está basada en una buena atención al usuario, es por ello que en el ámbito educativo se relaciona directamente con la educación de calidad por lo tanto, se debe tomar en cuenta la construcción de conocimientos de forma psicológica, social y científica, también el desarrollo de estrategias metacognitivas que ayuden al alumno a entender, aprender y generar un compromiso de mejora constante en la persona, por consiguiente los docentes deben brindar los materiales y herramientas necesarias para generar un buen rendimiento académico, no obstante la infraestructura de la institución debe generar comodidad en el proceso de aprendizaje del estudiante.

En cuanto a sus dimensiones, estos son: compromiso, herramientas, atención al usuario e infraestructura, esta variable será cuantificada mediante 24 ítems bajo la escala de Likert con cinco opciones de respuesta, la cual posee una medida ordinal.

Se realizó una matriz de operacionalización de variables, la cual está situada en el anexo 4.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población según Hernández, et. al. (2014) son los elementos que tienen características similares, estos pueden ser animales, números, personas, entre otros. Por tal motivo, la población se conformó por 110 padres de familia del nivel secundaria los cuales son elegidos de forma aleatoria, además de haber pertenecido a la institución educativa, por lo tanto, dichos elementos fueron tomados para la realización del proyecto.

En los criterios de inclusión, son los padres de familia pertenecientes al nivel secundaria de la institución educativa (ambos sexos).

Los criterios de exclusión, Personas ajenas a la institución y que no sean padres de familia del nivel de secundaria.

En cuanto a la muestra, los autores Hernández, et. al (2014) indicaron que la muestra es una pequeña parte de una determinada población. Por tal motivo, se obtuvo una muestra de 86 padres de familia que reciben servicios de la institución, para obtener la muestra ya indicada se aplicó la fórmula de población finita la cual se muestra a continuación

$$n = \frac{Z^2 P (1-P) N}{e^2 (N-1) + Z^2 P(1-P)}$$

Dónde:

N = Población = 110

e = Margen de Error = 0.05

Z = Grado de Confianza = 1.96

p = Probabilidad de que ocurra el evento =0.5

q = (1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento =0.5

n = Tamaño de muestra

Resolución de la fórmula:

$n = (1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 110 / (0.05)^2 * (110 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5$

$n = 105.644 / 1.2329$

n = 86

En cuanto a muestreo, se utilizó el muestreo aleatorio simple, lo cual, según los autores ya mencionados, indicaron que es el comportamiento y la exploración de una muestra, además de que los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó la encuesta como técnica recolectora de datos, el cual según Hurtado & Garrido (2007) son las preguntas que ayudan a obtener información de los elementos del campo de investigación.

Además, se aplicó el cuestionario como instrumento recolector, según Hurtado & Garrido (2007) ayuda a obtener información de los elementos del campo de investigación. Para esta investigación se contó con un total de 48 ítems es decir 24 ítems por variables, sometida a la escala ordinal de cinco niveles: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. (Anexo 5)

A continuación, se muestran las fichas técnicas

Ficha Técnica

Nombre: Cuestionario de la variable gestión administrativa

Autor: Concepción Campos Crisostomo

Objetivo: Recolectar información de la variable gestión administrativa

Lugar de aplicación: Institución Educativa 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020

Forma de aplicación: Virtual, mediante el uso de cuestionario de google

Descripción del instrumento: Consta de cuatro dimensiones: planificación, organización, control y dirección, las cuales conforman un total de 48 ítems.

Escala de medición ordinal en base a cinco niveles: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre.

Ficha Técnica

Nombre: Instrumento de la variable calidad de servicio

Autor: Concepción Campos Crisostomo

Objetivo: Recolectar información de la calidad de servicio

Lugar de aplicación: Institución Educativa 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020

Forma de aplicación: Virtual, mediante el uso de cuestionario de google

Descripción del instrumento: Consta de cuatro dimensiones: compromiso, herramientas, atención al usuario e infraestructura, las cuales conforman un total de 48 ítems.

Escala de medición ordinal en base a cinco niveles: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre.

Figura 2. Ficha técnica de la variable calidad de servicio

La validez, es la aprobación del instrumento recolector mediante expertos en el tema, por lo tanto, será medida bajo el juicio de tres expertos.

Tabla 1.

Validación de juicio de expertos

Nº	Experto	Aplicabilidad
1	Mg. Vizcarra Ballon Consuelo	Aplicable
2	Mg. Rubio Campos Lucia Milagros	Aplicable
3	Dr. Vega Vilca, Carlos Sixto	Aplicable

Fuente: Ficha de expertos.

La confiabilidad fue obtenida mediante la prueba del Alfa de Cronbach, la cual ayudo a obtener la fiabilidad del instrumento, es por ello que se aplicó a una prueba piloto de 15 padres de familia que no pertenecen a la institución educativa. En donde el valor obtenido fue de 0,730 (anexo 6 y 7) es decir existe una aceptable fiabilidad del instrumento.

3.5. Procedimientos

Se aplicó el instrumento recolector de datos mediante la herramienta Google formulario, lo cual ayudo a obtener información de la población de este estudio, ya que debido a la pandemia que se atraviesa no se puede recolectar información de forma presencial, como primer paso se creó el instrumento, también se buscó el consentimiento de los padres de familia y finalmente se procedió a recolectar la información brindada por ellos, dicha información se procesó mediante el software estadístico SPSS, para poder hallar la confiabilidad del instrumento.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se utilizó el método descriptivo, según Viedma (2015) indicó sobre la descripción del desenvolvimiento de la variable. Para obtener los resultados descriptivos se aplicó las tablas de frecuencias.

Se utilizó el método inferencial, según Viedma (2015) comprendió los métodos y procedimientos para obtener información de una población estadística. Para obtener los resultados inferenciales se aplicó el Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación aplicó las normas APA propuestas por la Universidad Cesar Vallejo, además de obtener el consentimiento informado de los padres de familia, respetando en todo momento la confidencialidad de ellos, también de los derechos de autor y los principios éticos, no obstante, se cumple en todo momento los reglamentos internos expuestos por la universidad, logrando la fiabilidad del proyecto.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo:

Tabla 2.

Datos estadísticos de la Variable Gestión Administrativa

		Frecuencia fi	Porcentaje %
Válido	Malo	26	30.2
	Regular	35	40.7
	Bueno	25	29.1
Total		86	100.0

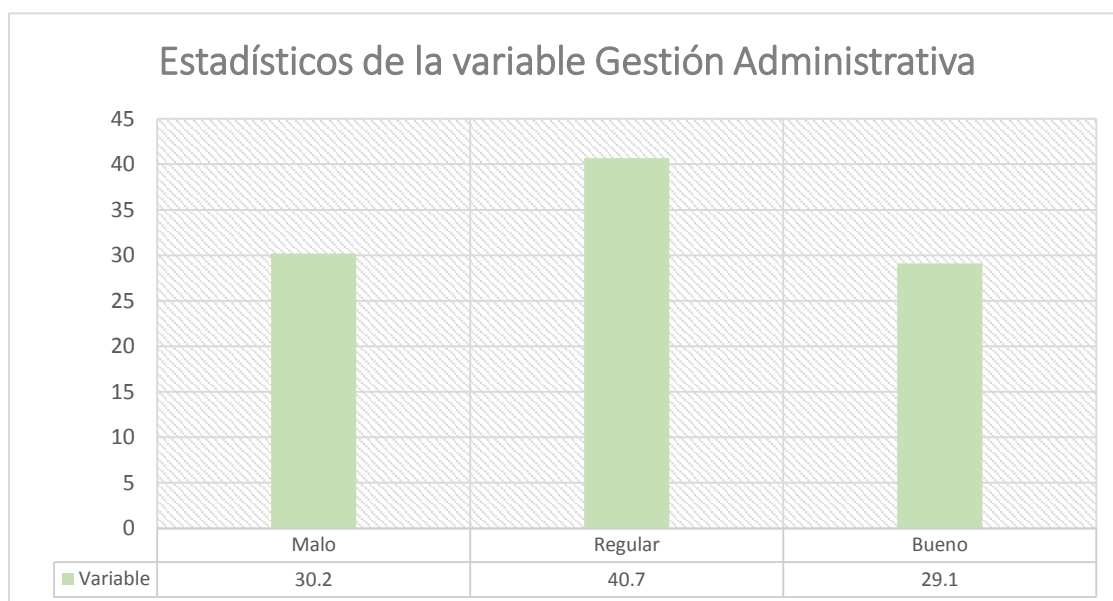


Figura 3. Detalle grafico de la variable Gestión administrativa

En la tabla 2 y la figura 3, el 40.7% del total de encuestados manifestaron que en un nivel regular sobre la gestión administrativa que hay dentro de la I.E., producto de que no existen muchas estrategias de mejora estudiantil o talleres de capacitación constante de los docentes, es decir no hay una preocupación por elevar la educación brindada, por otro lado el 30.2% indicaron que es mala ya que no sienten que no son parte de los procesos o planificaciones estudiantiles, es decir no toman en cuenta las opiniones de mejora impuestas por los padres de familia y finalmente el 29.1% expresaron que la gestión administrativa es buena puesto que se espera tener un mejor uso de los recursos por parte de la nueva administración, es decir mejorar la infraestructura, materiales, equipos y similares.

Tabla 3.

Niveles de las dimensiones de la variable Gestión administrativa

	Niveles	Planificación		Organización		Control		Dirección	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Válido	Malo	28	32.6	28	32.6	30	34.9	31	36.0
	Regular	38	44.2	40	46.5	31	36.0	30	34.9
	Bueno	20	23.3	18	20.9	25	29.1	25	29.1
Total		86	100.0	86	100.0	86	100.0	86	100.0

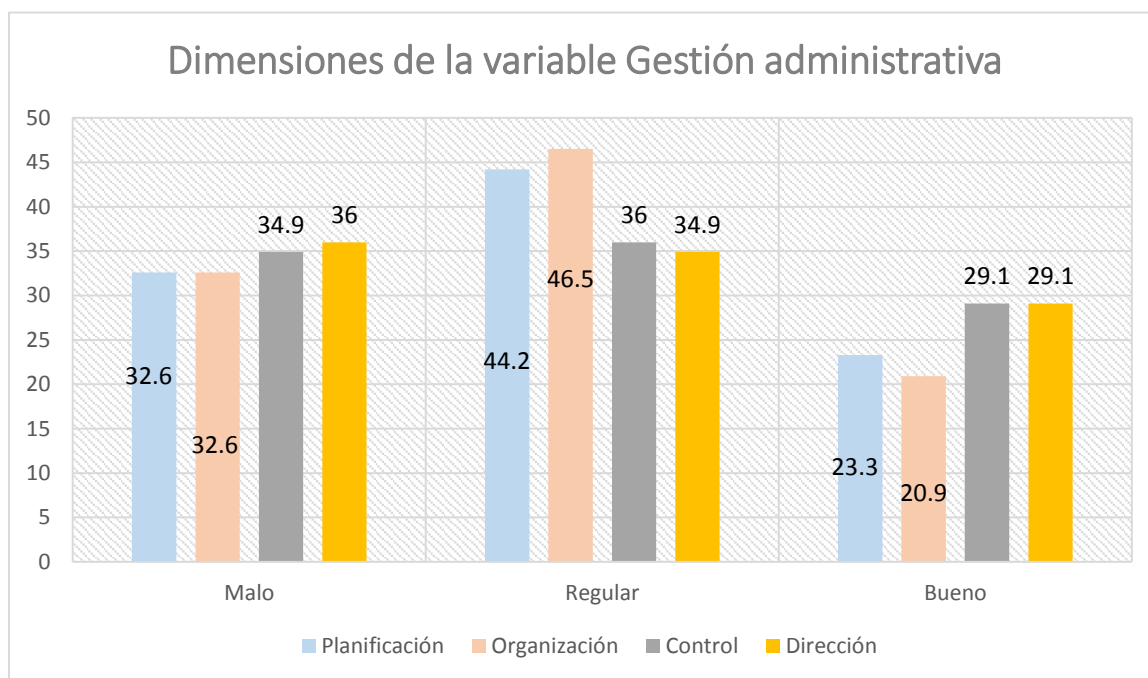


Figura 4. Detalle grafico de las frecuencias de las dimensiones planificación, organización, control y dirección

De la tabla 3 y figura 4, resaltando el valor más alto de los porcentajes expuestos se puede decir que el 44.2% manifestó en un nivel regular sobre la planificación estudiantil con la que cuenta la I.E., producto de que en etapas anteriores no se demostró un buen desenvolvimiento por parte del área administrativa, es decir no se utilizaron correctamente los recursos financieros ni humanos, por tal motivo los padres de familia buscan ser partícipes de la planificación estudiantil, en el mismo nivel con un 46.5% indicaron que la organización con la que se cuenta es regular ya que se visualiza que no existe un buen ámbito laboral entre docentes, es decir no existe unión por parte de ellos lo cual perjudica de forma leve el desenvolvimiento del estudiante, además de no cumplir sus funciones adecuadamente, Del mismo modo en un 36% el control que

muestra la I.E., no es la adecuada ya que no existen talleres de capacitación al docente o grupos de inter aprendizaje (GIA), no obstante cabe resaltar que en algunas ocasiones se brindó buenas estrategias de mejora estudiantil como talleres de reforzamiento académico, finalmente la dirección de la I.E. es mala producto de que el 36% expresaron que no existe una buena comunicación entre docentes y estudiantes producto de no obtener respuestas ante preguntas planteadas en clase por parte de los estudiantes, además de no llevar un correcto cuaderno de asistencia y puntualidad por parte de los auxiliares, perjudicando de forma directa en el rendimiento académico del estudiante.

Tabla 4.

Datos estadísticos de la variable Calidad de Servicio

		Frecuencia fi	Porcentaje %
Válido	Malo	27	31.4
	Regular	34	39.5
	Bueno	25	29.1
Total		86	100.0

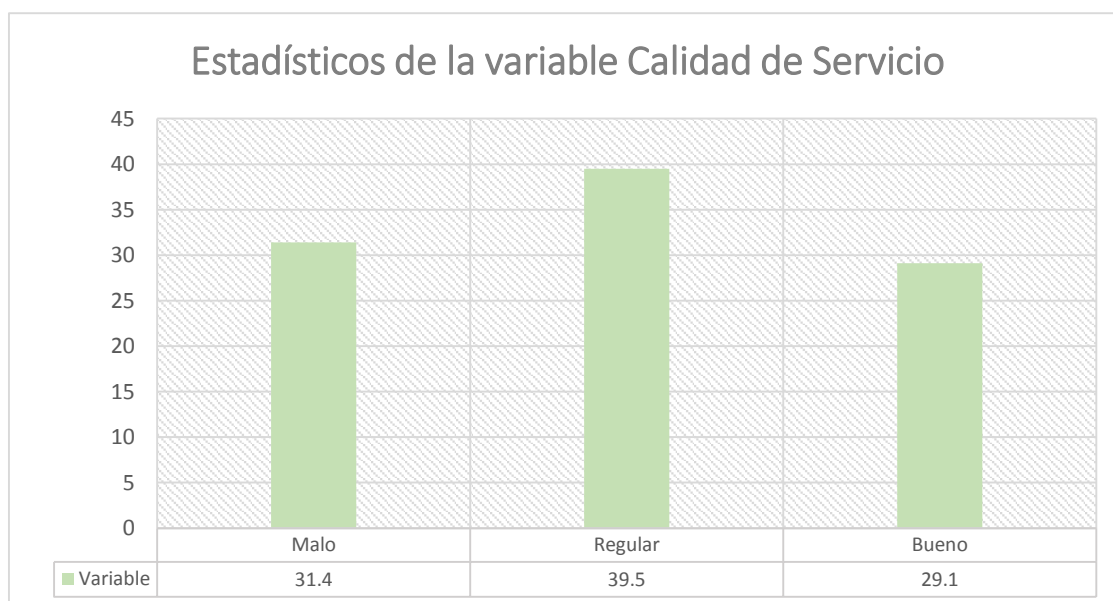


Figura 5. Detalle grafico de la variable Calidad de Servicio

En la tabla 4 y figura 5, el 39.5% del total de encuestados manifestaron una regular calidad de servicio brindada por parte de la I.E. ya que en algunos aspectos no cumplen con las expectativas que esperan tener por parte del personal administrativa, por otro lado el 31.4% indicaron en un nivel malo que la atención al usuario no es la adecuada ya que no suelen tener respuestas rápidas (atención)

por parte de directivos y docentes y finalmente el 29.1% expresaron en un nivel bueno que lo rescataba en cuanto a calidad de servicio ofrecida por la I.E. es la preocupación por mantener los talleres de reforzamiento estudiantil, lo cual indica de cierta forma una importancia sobre el rendimiento del estudiante.

Tabla 5.

Niveles de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio

Válido	Niveles	Compromiso		Herramientas		Atención al usuario		Infraestructura	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
	Malo	28	32.6	30	34.9	38	44.2	36	41.9
	Regular	40	46.5	34	39.5	26	30.2	33	38.4
	Bueno	18	20.9	22	25.6	22	25.6	17	19.8
	Total	86	100.0	86	100.0	86	100.0	86	100.0

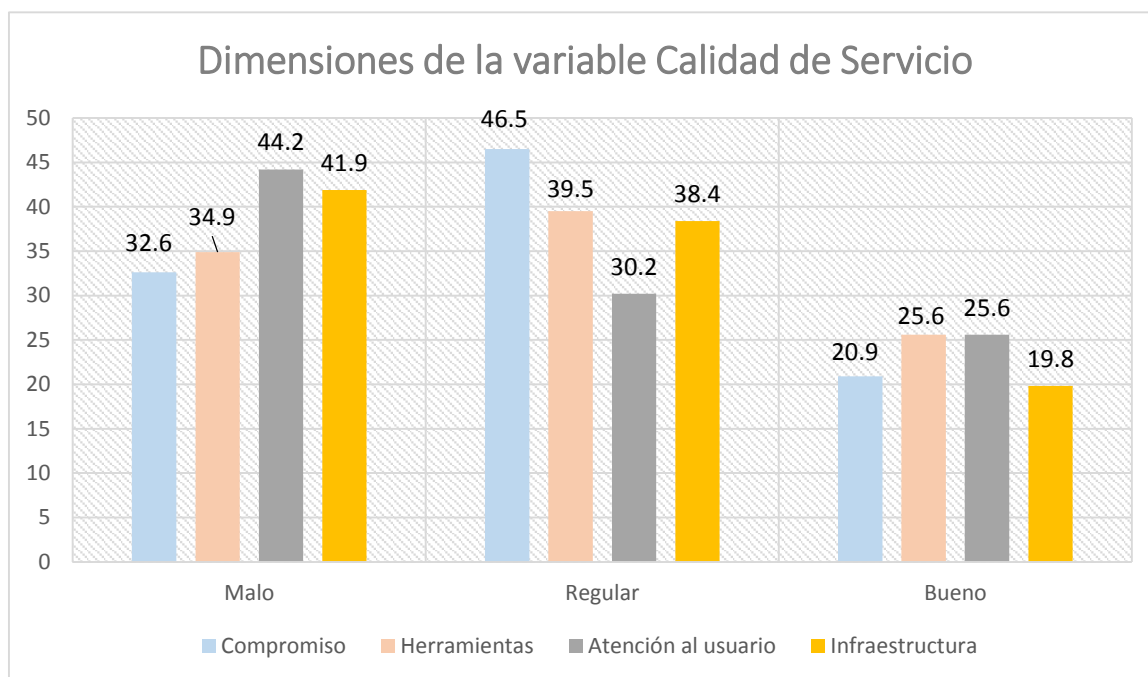


Figura 6. Detalle grafico de las frecuencias de las dimensiones compromiso, herramientas, atención al usuario e infraestructura.

De la tabla 5 y figura 6, resaltando el valor más alto de los porcentajes expuestos se puede decir el 46.5% en un nivel regular indicaron que el compromiso educativo brindado por parte de la I.E. no es la ideal, ya que sienten que los docentes no interactúan mucho con sus hijos, también en el mismo nivel el 39.5% manifestó que los docentes no cuentan con las herramientas necesarias para brindar una buena calidad educativa, ya que se observó que no se

encuentran con equipos tecnológicos nuevos o programas educativos virtuales que ayuden al reforzamiento estudiantil, por otro lado el 44.2% indicaron que la atención al usuario es mala ya que no suelen ser atendidos dentro del tiempo indicado o suelen ser ignorando, teniendo así dificultades para dar seguimiento al rendimiento académico de sus hijos y finalmente en el mismo nivel el 41.9% expresaron su incomodidad producto de la infraestructura pequeña y antigua con la que se cuenta, además de no poseer una loza para generar el deporte en los estudiantes y carpetas en mal estado.

Prueba de Normalidad:

Para realizar las pruebas de normalidad, es necesario tomar en cuenta la población establecida, de tal modo que se pueda utilizar la prueba que más se acople a la investigación.

En tal sentido la prueba de Kolmogórov-Smirnov se utiliza cuando la población es “> 50” y Shapiro-Wilk “< 50”

Tabla 6.
Prueba de Kolmogórov-Smirnov

	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión administrativa	0.120	86	0.004
Calidad de Servicio	0.112	86	0.010

Fuente: Autor

En la tabla 6 se visualiza que las variables expuestas no cuentan con una distribución normal, por consiguiente, es una distribución no paramétrica, además se cuenta con una significancia menor a 0.05 en las dos variables.

Prueba de Hipótesis

La escala de correlación y la regla de decisión se encuentran situadas en el anexo 8

Hipótesis general

H1: Existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020

H0: No existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la I.E.

Tabla 7.

Correlación entre las variables Gestión administrativa y Calidad de Servicio

		Correlaciones		
			Gestión administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.968**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	Calidad de Servicio	N	86	86
		Coeficiente de correlación	.968**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	86	86

Fuente: Autor

El resultado obtenido en la tabla 7 fue de 0,968, es decir una correlación muy fuerte entre ambas variables, además de contar con un nivel de significancia menor a 0.05, por tal motivo se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis alternas

Tabla 8.

Correlación de la variable Gestión administrativa y las dimensiones de la variable Calidad de Servicio

		Atención al usuario				
		Compromiso	Herramientas	Infraestructura		
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,880**	,908**	,868**	,886**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	86	86	86	86

Fuente: Autor

Los resultados obtenidos en la tabla 8, demostraron que en todos los casos se aceptan la hipótesis alterna y se rechazan la hipótesis nula, producto del nivel de significancia obtenido menor a 0.05, además de los resultados obtenidos en el coeficiente de relación de las dimensiones compromiso (0,880), atención al usuario

(0,868) e infraestructura (0,886) demostrando una correlación considerable y finalmente la dimensión Herramientas (0,908) demostró una correlación muy fuerte.

V. DISCUSION

En esta etapa se busca hacer una comparación de los resultados que se obtuvieron con diversos autores, para lograr dicha comparación la investigación se basó en un correcto uso de los procesos metodológicos como son el enfoque cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, entre otros.

En cuanto a los resultados inferenciales, se aplicó el Rho de Spearman (Coeficiente de relación) el cual dio como resultado un valor de 0,968, con una significancia (0.00) menor a 0.05 indicando que existe una muy fuerte relación entre las variables del estudio, además de indicar la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la nula. Por otro lado, en relación a los datos descriptivos se aplicó las tablas de frecuencias, indicando que para ambas variables se obtuvieron un nivel regular, no obstante, la variable gestión administrativa tuvo un resultado de 40.7% y la calidad de servicio un 39.5% del total de encuestados, estos resultados indicaron que tanto la calidad de servicio y la gestión administrativa en la I.E. no es muy mala, es decir existe pequeños déficits de infraestructura o atención al usuario los cuales pueden ser solucionados con una mejor organización y uso de recursos humanos y materiales.

Dichos procesos ayudaron a dar respuesta a la hipótesis general planteada, apoyándose en datos descriptivos e inferenciales.

Estos resultados comparados con la del investigador Condor (2020) el cual en su artículo obtuvo un nivel de correlación (Rho de Spearman) de 0,742, es decir una relación moderada entre ambas variables, además de poseer resultados descriptivos los cuales indicaron que el 69,4% de los encuestados expresaron que existe una gestión administrativa buena mientras que el 30,7% mencionaron que la calidad de servicio no es la esperada situándola en un nivel regular.

Los resultados expuestos por dicho autor y siendo comparada con la presente investigación, nos da a entender que existe una distinta cantidad de población, además de poseer niveles de relación distintos productos de ella. No obstante, la

cantidad de ítems utilizados (25) por parte del investigador es menor a la de la investigación (48).

No obstante, los autores: Ramírez (2002) indicó que la gestión administrativa es un proceso que se da de forma conjunta con los miembros que forman parte de la organización, los cuales tienen un compromiso con ella, debido a que cuentan con los mismos objetivos, es por ello que se aplican los principios básicos de la administración como planificación, organización, dirección y control. Y Montenegro (2008) mencionó que la calidad de servicio está basada en una buena atención al usuario, es por ello que en el ámbito educativo se relaciona directamente con la educación de calidad por lo tanto, se debe tomar en cuenta la construcción de conocimientos de forma psicológica, social y científica, también el desarrollo de estrategias metacognitivas que ayuden al alumno a entender, aprender y generar un compromiso de mejora constante en la persona, por consiguiente los docentes deben brindar los materiales y herramientas necesarias para generar un buen rendimiento académico, no obstante la infraestructura de la institución debe generar comodidad en el proceso de aprendizaje del estudiante.

Es decir, dichos autores teóricos fundamentan lo expuesto en cuanto a dimensiones y variables indicando que una variable puede depender de la otra.

Por otro lado, en la hipótesis específica 1, se demostró la relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión compromiso arrojó un resultado 0,880 (Rho de Spearman), es decir existe una relación considerable entre la variable gestión administrativa y la dimensión compromiso dichos resultados inferenciales demostraron el grado de relación, por consiguiente los resultados descriptivos demostraron que el compromiso se encuentra situado en un nivel regular (46.5%), es decir los encuestados manifestaron que el personal administrativo y docentes no están del todo comprometidos en brindar una buena enseñanza a los estudiantes, siendo demostrada en el desenvolvimiento académico.

Estos resultados comparados con la del autor Rodríguez (2019) el cual en su tesis obtuvo un nivel de correlación de 0,767, evidenciando una relación moderada entre ambas variables, por otro lado las dimensiones expuestas por dicho autor son similares a la de la presente investigación, en cuanto a la dimensión compromiso

se obtuvo un 46.1% situada en un nivel regular, lo cual demostró que en dicha I.E. del departamento de San Martín, no se encuentra conformes con el compromiso demostrado por directivos y docentes.

Los resultados expuestos por dicho autor y siendo comparada con la presente investigación, nos da a entender que existe una distinta cantidad de población, además de poseer niveles de relación distintos productos de ella. No obstante, la cantidad de ítems utilizados (24) por parte del investigador es menor a la de la investigación (48).

No obstante, el autor Montenegro (2008) hizo énfasis a la dimensión compromiso quien manifestó que para brindar una buena calidad de servicio es necesario tener un compromiso con la sociedad, ya que gracias a la enseñanza brindada hacia las personas estas pueden sobresalir en cualquier ámbito ya sea educativo, deportivo, etc. Generando así una mejora educativa en la comunidad y reduciendo los niveles de ignorancia, además ayuda a romper paradigmas ya establecidos como las creencias de que la educación no genera beneficios en las personas, este último es asociado con la cultura. Por lo tanto, toda institución tiene un compromiso con los padres y los estudiantes, ya que se debe dar un seguimiento el cual genere una evolución en ambos, rompiendo creencias erróneas y mejorando los niveles de educación.

Es decir, dicho autor enfatiza a la dimensión compromiso, relacionándolo con la variable gestión administrativa, fundamentando lo expuesto en los datos descriptivos e inferenciales.

Por otro lado, en la hipótesis específica 2, se encontró una relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión herramientas el cual arrojó un Rho de Spearman con un valor de 0,908, es decir existe relación muy fuerte entre la variable gestión administrativa y la dimensión herramientas dichos resultados inferenciales demostraron el grado de relación, por consiguiente los resultados descriptivos indicaron que las herramientas se encuentra situado en un nivel regular (39.5%), es decir los encuestados manifestaron que el personal administrativo no brinda las herramientas adecuadas para el desenvolvimiento del docente dentro del aula, generando problemas en la atención del estudiante y en su desempeño.

Estos resultados comparados con la del autor Conde (2015) el cual en su tesis obtuvo un nivel de correlación de 0,552, demostrando una relación regular entre ambas variables, por otro lado las dimensiones expuestas por dicho autor son similares a la de la presente investigación, en cuanto a la dimensión herramientas se obtuvo un 31.1% situada en un nivel regular, lo cual demostró que en dicha I.E. las herramientas brindadas a los docentes no es la adecuada es decir no proporcionan todas las herramientas que deben tener, sin embargo cuentan con algunas que ayudan al desarrollo de la clase dentro del aula.

Los resultados expuestos por dicho autor y siendo comparada con la presente investigación, nos da a entender que existe una distinta cantidad de población, además de poseer niveles de relación distintos productos de ella. No obstante, la cantidad de ítems utilizados (22) por parte del investigador es menor a la de la investigación (48).

No obstante, el autor Montenegro (2008) hizo énfasis a la dimensión herramientas, es decir, se basó en las estrategias de mejora estudiantil, es decir aquellas estrategias que ayudan a mejorar su rendimiento académico, comprensión lectora, interacción, entre otras, por lo cual es necesario aplicar estrategias metacognitivas en donde el docente tenga un intercambio de conocimientos con el estudiante basadas en enseñanza-aprendizaje, lo cual genera un mayor conocimiento, control y autorregulación de la persona.

Por consiguiente, dicho autor enfatiza a la dimensión herramientas, relacionándolo con la variable gestión administrativa.

Por otro lado, en la hipótesis específica 3, demostró una relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión atención al usuario el cual arrojó un resultado de 0,868 (Rho de Spearman), es decir existe una relación considerable entre la variable gestión administrativa y la dimensión atención al usuario dichos resultados inferenciales demostraron el grado de relación, por consiguiente los resultados descriptivos indicaron que la atención al usuario se encuentra situado en un nivel malo (44.2%), es decir los encuestados manifestaron que la atención al usuario brindada en la I.E. es deficiente, producto de que no existe personal

capacitado o el personal administrativo no cuenta con la empatía ni brinda la atención adecuada.

Estos resultados comparados con la del autor San Martín (2019) el cual en su artículo obtuvo un nivel de correlación de 0,789, demostrando una relación moderada entre ambas variables, por otro lado, las dimensiones expuestas por dicho autor son similares a la de la presente investigación, en cuanto a la dimensión atención al usuario se obtuvo un 34% situada en un nivel regular, lo cual demostró que en dicha I.E. existe algunos docentes o personal administrativo empáticos y de buen trato, los cuales ayudan a resolver las dudas o preguntas de los padres de familia.

Los resultados expuestos por dicho autor y siendo comparada con la presente investigación, nos da a entender que existe una distinta cantidad de población, además de poseer niveles de relación distintos productos de ella. No obstante, la cantidad de ítems utilizados (28) por parte del investigador es menor a la de la investigación (48).

No obstante, el autor Montenegro (2008) hizo énfasis a la dimensión atención al usuario quien indicó que la actitud es el principal elemento de la atención al usuario, ya que es el comportamiento que presenta una persona ante otra, es decir la forma en cómo se presenta e interactúa, para ello se debe tener en cuenta el autocontrol y empatía. La actitud genera un grado de responsabilidad en los docentes ya que estos son los encargados de brindar sus conocimientos hacia los estudiantes, es por ello que existe una gran responsabilidad al momento de desempeñarse dentro del aula, puesto que una mala actitud es sinónimo de una mala atención o del poco interés que se le brinda al estudiante, en el caso de los padres de familia se debe presentar una buena actitud y un alto grado de responsabilidad ya que es crucial debido a que en su mayoría son los encargados de exigir una buena educación producto del pago u inversión que realizan.

Por consiguiente, dicho autor enfatiza a la dimensión atención al usuario, relacionándolo con la variable gestión administrativa.

Por otro lado, en la hipótesis específica 4, se encontró una relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión infraestructura el cual arrojó un resultado de 0,886 (Rho de Spearman), es decir existe una relación considerable entre la variable gestión administrativa y la dimensión infraestructura dichos resultados inferenciales demostraron el grado de relación, por consiguiente los resultados descriptivos indicaron que la infraestructura se encuentra situado en un nivel malo (41.9%), es decir los encuestados manifestaron que la infraestructura de la I.E. no es la adecuada, ya que no hace renovaciones constantes en las aulas, ni en los patios (lozas deportivas) además de no contar con una cafetería o un lugar en donde el estudiante pueda tener la comodidad para ingerir sus alimentos.

Estos resultados comparados con la de los autores Suarez y Talavera (2015) los cuales en su tesis obtuvieron un nivel de correlación de 0,546, demostrando una relación regular entre ambas variables, por otro lado las dimensiones expuestas por dicho autor son similares a la de la presente investigación, en cuanto a la dimensión infraestructura se obtuvo un 28.4% situada en un nivel malo, lo cual demostró que en dicha I.E. del distrito de ATE, no se encuentra conformes la infraestructura ya que expresaron que es precaria además de contar con equipos tecnológicos y lugares de recreación para el estudiante.

Los resultados expuestos por dichos autores y siendo comparada con la presente investigación, nos da a entender que existe una distinta cantidad de población, además de poseer niveles de relación distintos productos de ella. No obstante, la cantidad de ítems utilizados (36) por parte del investigador es menor a la de la investigación (48), además de que el campo de investigación es muy rustico.

No obstante, el autor, Montenegro (2008) hizo énfasis a la dimensión infraestructura quien mencionó que la percepción del ambiente son los estímulos percibidos por parte de los sentidos; en el ámbito educativo la percepción es el cimiento del aprendizaje ya que ayuda a crear una realidad propia y los contenidos en base al conocimiento adquirido, no obstante en el ambiente escolar existen factores los cuales son percibidos por los estudiantes como los conflictos entre los mismos mediante la violencia o la poca empatía que existe en el entorno en el que se rodean dentro de la institución, cabe decir también es relacionado con la infraestructura con la que cuenta las instituciones.

Por consiguiente, dicho autor enfatiza a la dimensión infraestructura, relacionándolo con la variable gestión administrativa.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La cual se encuentra relacionada al objetivo general planteado, indicó que existe relación entre ambas variables, siendo demostrada mediante la significancia obtenida de 0.00 la cual es menor a 0.05, además el Rho de Spearman obtenido fue de 0,968, es decir, se comprueba una relación muy fuerte entre las variables, por consiguiente, se acepta la H1 y el rechazo de la H0.

Segunda: La cual se encuentra relacionada al objetivo específico 1, indicó que existe relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión compromiso, siendo demostrada mediante la significancia obtenida de 0.00 la cual es menor a 0.05, además el Rho de Spearman obtenido fue de 0,880, es decir, se comprueba una relación considerable entre la variable y dimensión, por consiguiente, se acepta la H1 y se rechaza la H0.

Tercera: La cual se encuentra relacionada al objetivo específico 2, indicó que existe relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión herramientas, siendo demostrada mediante la significancia obtenida de 0.00 la cual es menor a 0.05, además el Rho de Spearman obtenido fue 0,908, es decir, se comprueba una relación muy fuerte entre la variable y dimensión, por consiguiente, se acepta la H1 y rechaza la H0.

Cuarta: La cual se encuentra relacionada al objetivo específico 3, indicó que existe relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión atención al usuario, siendo demostrada mediante la significancia obtenida de 0.00 la cual es menor a 0.05, además el Rho de Spearman obtenido fue 0,868, es decir, se comprueba una relación considerable entre la variable y dimensión, por consiguiente, se acepta la H1 y rechaza la H0.

Quinta: La cual se encuentra relacionada al objetivo específico 4, indicó que existe relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión infraestructura, siendo demostrada mediante la significancia obtenida de 0.00 la cual es menor a 0.05, además el Rho de Spearman obtenido fue de 0,886, es decir, se comprueba una relación considerable entre la variable y dimensión, por consiguiente, se acepta la H1 y rechaza la H0.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Reforzar los procesos de gestión aplicados por los directivos de la I.E., mediante estrategias de mejora como un mejor uso de recursos financieros y humanos, respetar el cumplimiento del MOF, renovar e implementar nuevas tecnologías para un mejor rendimiento del estudiante.

Segunda: Mejorar el compromiso educativo de los docentes hacia los estudiantes, mediante talleres de interaprendizaje (GIA) y capacitaciones, lo cual genera un mejor trato al estudiante además de brindar una mejor calidad de servicio.

Tercera: Brindar las herramientas adecuadas a los docentes tanto físicas como virtuales, es decir el personal administrativo debe mostrar apoyo hacia el docente para que este pueda ejercer bien sus funciones, por tal motivo se sugiere que exista reuniones internas entre los docentes y el personal administrativo al momento de la entrega de herramientas estudiantiles.

Cuarta: Capacitar al personal administrativo en la atención al usuario o contratar personal alterno, ya que existe una deficiente atención generando incomodidad en los padres de familia.

Quinta: Se recomienda mejorar la infraestructura de la I.E. a largo plazo, es decir comenzar por renovar aulas, equipos, carpetas, lozas deportivas, entre otros. Con el fin de obtener una mejor calidad de servicio e imagen institucional.

REFERENCIAS

- Arroyave, J. y Hurtado, L. (2019). Quality of the educational service in a private institution of higher education-hei in the pereira city (colombia). *Rev. Empr.*, 13(1):35-47. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7021659.pdf> [ISSN: 1390-3748]
- Bustamante, A. (2016). Educación, compromiso social y formación docente. *Revista Iberoamericana*, 37(4): 53-65. Recuperado de: <https://rieoei.org/historico/jano/opinion16.htm> [ISSN: 1681-5653]
- Cahuana, J. (2016). Quality of educational services and satisfaction of the clients of the Universidad National Mayor de San Marcos. *Moro de la investigation*, 1(2): 55-68. Recuperado de: <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r-Muro-investigaion/article/download/758/728/> [ISSN: 2521-2079]
- Caicedo, J. (2018). Service quality for continuing higher education in online learning environments. *Rev. Educ.* 14 (2): 22-34. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032018000200022&lang=pt [DOI: <http://dx.doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.4730>.]
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. ed. San Marcos. Recuperado de: https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
- Carrión, B. (2015). Quality management in educational services. *Horizonte De La Ciencia*, 4(6), 67-73. Recuperado de: <http://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/211> [ISSN: 1515-0241]
- Cerdas, V. y Vitoria, N. (2016). Analysis of the administrative management of Costa Rican educational centers: Perception of the teaching community and the

management. *Rev. UNA.*, 12(2): 95-122, Recuperado de: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/10101/12286> [ISSN: 1659-0104]

Chávez, E. (2016). The Administrative Management of Distance Education Programs With Virtual Mediation In Universities Of Colombia. *European Journal of Scientific Research*, 12(34): 5-12. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/312104483_La_Gestion_Administrativa_De_Programas_De_Educacion_A_Distancia_Con_Mediacion_Virtual_En_Universidades_De_Colombia [DOI: 10.19044 / esj.2016.v12n34p90].

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7° ed.). Recuperado de: https://www.academia.edu/35963530/Chiavenato_I_2006_Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administraci%C3%B3n_7a_edici%C3%B3n_McGraw_Hill_pp_298

Clark, J. (2010). *Teoría crítica de la administración educativa*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=LeK1pyCZnmwC&pg=PA133&dq=gestion+administrativa+educacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjyqgeOnofpAhXjkOAKHf9iBVIQ6AEIajAl#v=onepage&q=gestion%20administrativa%20educacional&f=false> [ISBN:84-370-0496-9]

Conde, R. (2015). *Gestión administrativa y la calidad educativa en las instituciones educativas públicas de la UGEL 09 - Huaura 2015*. [Tesis de Titulación, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/154>

Condor, C. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta científica*, 6(2):104-114. Recuperado de: <http://diu.unheval.edu.pe/revistas/index.php/gacien/article/view/787> [DOI: <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>]

- Denton, K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=y3yWnHrzW-0C&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwix_9js5uHrAhVpIrkGHT6_AVAQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false
- Elmys, E. (2018). Teacher performance as a factor associated with educational quality in Latin America. *Revista de educación*, 42(2): 2215-2644. Recuperado de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/27033> [DOI: 10.15517/REVEDU.V42I2.27033]
- Escobar, D. y Huilcapi, M. (2017). Administrative and financial management in the budgetary compliance of public institutions public. *Polo del conocimiento*, 2(6):26-41. Recuperado de: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/126/pdf> [DOI: 10.23857/pc.v2i6.126]
- Esquivel, N. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco 2015*. [Tesis de Titulación, Universidad del Cusco] Recuperado de: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/370>
- Farías, M. (2017). Is there a Relationship between Management and Educational Innovation? A Case Study at Higher Education Level. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 15(1), 19-35. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5800411.pdf> [DOI: 10.15366/reice2017.15.1.002].
- García, F., Juárez, S. y Salgado, L. (2018). School management and educational quality. *Rev. Cubana Edu. Sup.*, 37(2): 206-216. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016 [ISSN: 0257-4314]
- Gómez, A. (2006). *Calidad de la educación pública*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=PnkIAQAIAAJ&q=calidad+de+servi>

cio+pedagogico&dq=calidad+de+servicio+pedagogico&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjDparR7uHrAhVfGLkGHdfABPkQ6AEwB3oEACQAg

Gonzales, L. (2017). The power of informal organization in administrative management. *Revista Educación*, 27(1):187-195. Recuperado de: <https://doaj.org/article/37e020ad49274ff0835a6f0e3ba46e83> [ISSN: 0379-7082]

Guevara, A. y Martinez, G. (2016). Teacher performance and quality education. *RA XIMHAI*, 12(6): 123-134. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/461/46148194007.pdf> [ISSN: 1665-0441]

Hernández, R. Fernández, C. y baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta ed. México: Editorial Mc Graw Hill.

Hurtado, I y Garrido, J. (2007). *Los libros de EL NACIONAL Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de cambio*. (p.103) Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=pTHLXXMa90sC&pg=PA103&dq=dise%C3%B1o+no+experimental&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjszuO9_3kAhVBQ6wKHVhIDEYQ6AEILzAB#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20no%20experimental&f=false [ISBN:978-980-388-284-6].

ISO (1995). *Gestión de calidad y servicios*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/208684096/ISO-8402>

Kaplan, R. y Norton, D. (2000). *El cuadro de mando integral* (3° ed.). Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=eboSAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Kaplan+y+Norton+\(2000\)+el+cuadro+de+mando+integral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi35sTc1uHrAhWVD7kGHVmnCCIQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=eboSAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Kaplan+y+Norton+(2000)+el+cuadro+de+mando+integral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi35sTc1uHrAhWVD7kGHVmnCCIQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q&f=false)

Lara, J. (2017). Impact of administrative management on the efficiency of educational activity. *ECA SINERGY*. 8(2). Recuperado de:

<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Sinergia/article/view/780> [DOI:
https://doi.org/10.51926/eca_sinergia.v8i2.780]

Lavin, S. (2013). *El proyecto educativo institucional como herramienta de transformación de la vida escolar*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=3PgXUOYlvBkC&pg=PP44&dq=gestion+administrativa+educacional&hl=es-CI419&sa=X&ved=0ahUKEwjyqgeOnofpAhXjkOAKHf9iBVIQ6AEILzAB#v=onepage&q=gestion%20administrativa%20educacional&f=false>

López, F. (2014). *La gestión de calidad en educación*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=Sd7D1oIT4jQC&pg=PA105&dq=gestion+administrativa+educacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj_d38zsftAhVZD7kGHf0tC-M4ChDoATAlegQICBAC#v=onepage&q=gestion%20administrativa%20educacion&f=false

MINEDU (2012). *Programa de especialización en Gestión Administrativa pública*. Recuperado de:
http://www.minedu.gob.pe/DelInteres/xtras/download.php?link=pegap_brochure.pdf

Montenegro, J. (2008). *Calidad en la educación infantil*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=Gai_gyqheFwC&pg=PA70&dq=calidad+de+servicio+pedagogico&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjDparR7uHrAhVfGLkGHdfABPkQ6AEwBHoECAQQAg#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio%20pedagogico&f=false

Morales, N. y Gonzales, A. (2019). administrative management to improve the academic results of the Ovalle Commune, *Revista Scientific*, 4(Ed. Esp.), 136-152. Recuperado:
http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/385
[DOI: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.8.136-152>]

- Muñiz, J. y Fernández, A. (2019). Quality of Education Systems: Evaluation Models. *Propos. Present.* 7(1):340-347. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992019000400004&script=sci_arttext [DOI: <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7nSPE.347>]
- Narváez, P. (2006). *Metodología de la investigación científica y bioestadística* (p.276) Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=KfscYYsconYC&pg=PA276&dq=poblacion+metodologia&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi5kozSgYPIAhUQy1kKHW2cACwQ6AEIOzAD#v=onepage&q=poblacion%20metodologia&f=false> [ISBN: 956-284-485-4].
- Núñez, M. y Lozano, S. (2016). *Relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio al usuario en el colegio de Ingenieros de la Libertad, 2016*. [Tesis de titulación, Universidad Privada del Norte] Recuperado de: https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12577?gclid=CjwKCAjwzIH7BRAbEiwAoDxxTIECS0YyVOyiLs3nwHNETQtdt20Ft7St9Llay28unGj7jBjqmKJBFBocp4QQAvD_BwE
- OCDE (2015). *El programa que pretende mejorar la calidad de la educación básica en Japón*. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/observatorio/asiapacifico/noticias/programa-mejoramiento-eduacion-calidad-japon>
- Ordoñez, D. (2017). Incidence of management tools based on the quality of the educational service. *Yachana*, 5(2): 147-158. Recuperado de: <https://doaj.org/article/83f5e5477747434198e01b426abfc9e5> [DOI: 10.1234/ych.v5i2.378]
- Pacheco, R. (2018). Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 259-266. Recuperado de: [42](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-</p>
</div>
<div data-bbox=)

07642018000500259 [DOI: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>]

Palominos, P., Quezada, L., Osorio, C, Torres, J. y Lippi, L. (2016). Quality of educational services as per students of a public university in Chile. *Rev. iberoam. Educ. Super.*, 7(18): 130-142. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722016000100130 [ISSN: 2007-2872]

Peña, M. y Abril, E. (2016). Administrative management and its impact on the profitability and quality of services to users of an educational institution. *Science and Research*, 1(4): 36-40. Recuperado de: <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/75> [DOI: <https://doi.org/10.26910/issn.2528-8083vol1iss4.2016pp36-41>].

Polo, M. (2010) *Gestión Administrativa* (1° ed.). Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=8ILuYATmlA8C&printsec=frontcover&dq=gestion+administrativa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjRzOPUp4fpAhVoh-AKHUYzBV4Q6AEIJzAA#v=onepage&q=gestion%20administrativa&f=false> [ISBN:84-89167-07-09]

Ponce, W. y Velazco, B. (2017). the educational and administrative quality view from inside: case National University of Altiplano - Puno – Perú 2017. *Comun.* 8(1), 5-15. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001 [ISSN: 2219-7168]

Quijano, J., Berrio, S. y Pinzón, Ó. (2018). Influence of administrative management to improve virtual education. *Rev. Educ.* 14 (2): 22-34. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032018000200022&lang=pt [DOI: <http://dx.doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.4730>.]

Quintana, Y. (2018). Educational quality and school management: a dynamic relationship. *Educ. Educ.*, 21(2): 259-281. Recuperado de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v21n2/0123-1294-eded-21-02-00259.pdf>
[DOI: 10.5294/edu.2018.21.2.5]

Ramírez, C. (2002). *La gestión administrativa en las instituciones educativas*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=3peF_dZUveYC&pg=PA10&dq=gestion+administrativa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj0jqv60uHrAhVwLkGHTbBB8wQ6AEwA3oECAMQAg#v=onepage&q=gestion%20administrativa&f=falseRamirez

Rodríguez, R. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales-San Martín 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle] Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2776/TM%20AD-Gp%204288%20R1%20-%20Rodriguez%20Rengifo%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salazar, W. (2016). the quality of service and customer service at the National University of Chimborazo – Ecuador. *Rev. educ.* 19(2):13-20. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf> [DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>]

San Martín, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Científica*, 4(Ed. Esp.), 153-172. Recuperado de: http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/386
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>

Suarez, L. y Talavera, R. (2015). *La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 Ugel N° 06 del distrito Ate Vitarte – 2014*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8016/Suarez_CLA-Talavera_SRR.pdf?sequence=1

- Torche, P. y Madrid, J. (2015). How is "quality education" defined by principals and teachers? *Calidad en la educación*, (43), 103-135. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-45652015000200004 [DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652015000200004>].
- UNESCO (2015). *Informe de actividades 2015 (de la Sede Regional de la UNESCO-Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación, Buenos Aires*. Recuperado de: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246434>
- Vargas, M. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=57-4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiB5a6H7uHrAhVbH7kGHdWfAlkQ6AEwA3oECAUQAg#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false>
- Viedma, C. (2015). *Estadística descriptiva e inferencial y una introducción al método científico: con un apéndice al método*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=auvltAEACAAJ&dq=metodo+inferencial&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjgjayKy4XIAhWC2FkKHbmkCgsQ6AEIKDAA> [ISBN: 8494372408, 9788494372407].
- Yangali, J. (2016). Administrative management in the development of university quality. *INNOVA Research Journal*, 1(7), 37-46. Recuperado de: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3677> [DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n7.2016.36>]

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿Cuál es la relación entre Gestión administrativa y calidad de servicio en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020?	Determinar la relación entre Gestión administrativa y calidad de servicio en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020	Existe relación entre Gestión administrativa y calidad de servicio en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020	Variable Independiente / Variable 1: Gestión administrativa Dimensiones: a) Planificación b) Organización c) Control d) Dirección Variable dependiente / Variable 2: Calidad de Servicio a) Compromiso b) Herramientas c) Atención al usuario d) Infraestructura	Tipo de estudio Descriptivo - Correlacional Básica y de enfoque cuantitativo. Diseño: No experimental de corte transversal. Área de estudio: 0071 Nuestra señora de la Merced, San Juan de Lurigancho Población y muestra 110 padres de familia de secundaria lo cual arrojo una muestra de 86. Instrumento: Encuesta Técnica: Cuestionario Valoración estadística Paquete estadístico SSPS 26 (versión en español)
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		
1) ¿Cuál es la relación entre Gestión administrativa y el compromiso educativo en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020?	1) Determinar la relación entre Gestión administrativa y el compromiso educativo en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020	1) existe relación entre la Gestión administrativa y el compromiso educativo en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020		
2) ¿Cuál es la relación entre Gestión administrativa y las herramientas educativas en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020?	2) Determinar la relación entre Gestión administrativa y las herramientas educativas en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020	2) existe relación entre Gestión administrativa y las herramientas educativas en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020		
3) ¿Cuál es la relación entre Gestión administrativa y atención del usuario en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020?	3) Determinar la relación entre Gestión administrativa y atención del usuario en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020	3) existe relación entre Gestión administrativa y atención del usuario en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020		
4) ¿Cuál es la relación entre Gestión administrativa y la infraestructura en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020?	4) Determinar la relación entre Gestión administrativa y la infraestructura en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020	4) existe relación entre Gestión administrativa y la infraestructura en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020		

Anexo 3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Gestión administrativa	Ramírez (2002) es un proceso que se da de forma conjunta con los miembros que forman parte de la organización, los cuales tienen un compromiso con ella, debido a que cuentan con los mismos objetivos, es por ello que se aplican los principios básicos de la administración como planificación, organización, dirección y control.	En cuanto a sus dimensiones, estas son: planificación, organización, dirección y control. A la vez, esta variable será cuantificada mediante 24 ítems, bajo la escala de Likert la cual se compuso por cinco respuestas	Planificación	Metas propuestas Planificación de recursos	1-2-3-4-5-6	Ordinal	Malo 48-112
			Organización	Estructura organizacional Responsabilidad de funciones otorgadas	7-8-9-10-11-12		
			Control	Resultados obtenidos Estrategias de mejora de resultados	13-14-16-17-18		
			Dirección	Compromiso de los colaboradores Comunicación	19-20-22-23-24		
Calidad de Servicio	Montenegro (2008) Está basada en una buena atención al usuario, es por ello que en el ámbito educativo se relaciona directamente con la educación de calidad por lo tanto, se debe tomar en cuenta la construcción de conocimientos de forma psicológica, social y científica, también el desarrollo de estrategias metacognitivas que ayuden al alumno a entender, aprender y generar un compromiso de mejora constante en la persona, por consiguiente los docentes deben brindar los materiales y herramientas necesarias para generar un buen rendimiento académico, no obstante la infraestructura de la institución debe generar comodidad en el proceso de aprendizaje del estudiante.	Se propone aplicar las teorías y dimensiones con el único propósito de obtener información del nivel de la calidad de servicio de la I.E. para ello se aplicó 24 ítems bajo cinco respuestas	Compromiso	Compromiso social y cultural	25-26-28-29-30	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Regular 113-177 Bueno 178-240
			Herramientas	Estrategias cognitivas y de mejora estudiantil	31-32-34-35-36		
			Atención al usuario	Actitud y Responsabilidad	37-38-40-41-42		
			Infraestructura	Percepción del ambiente y entorno del ambiente de aprendizaje	43-44-46-47-48		

Anexo 4. Matriz de Operacionalización

ANEXO 5. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LAS VARIABLES GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO

Gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020

VARIABLE 01: Gestión administrativa

OBJETIVO: Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La I.E tiene como meta a largo plazo para el desarrollo del intercambio de conocimientos entre instituciones.					
2	La I.E. manifiesta sus metas al comienzo del ciclo escolar con el fin de obtener resultados al finalizar el año.					
3	La I.E. cuenta con los recursos financieros para el cumplimiento de las metas propuestas.					
4	Los directivos de la I.E. cumplen correctamente con los procesos de planificación.					
5	Existe una buena planificación de recursos por parte de los directivos.					
6	En la planificación pedagógica participa la comunidad.					
7	Existe trabajo en equipo entre los docentes de la I.E.					
8	La I.E. cuenta con un organigrama funcional.					
9	Existe equidad entre el trabajo de los docentes y directivos.					
10	El personal administrativo cumplen con sus funciones asignadas dentro de la I.E.					
11	El docente cumple con la guía académica otorgada por los directivos de la I.E.					
12	Los directivos de la I.E. asumen sus funciones con la responsabilidad adecuada.					
13	La I.E. aplica como estrategia de mejora las capacitaciones a los docentes.					
14	Los directivos agregan estrategias para mejorar la calidad educativa brindada.					
15	La I.E. cumple con los estándares de control (calidad).					
16	Se mide la calidad de enseñanza de la I.E. en base a los resultados obtenidos					

	(calificaciones).					
17	La I.E. aplica programas de reforzamiento estudiantil para mejorar las calificaciones de los estudiantes.					
18	Las calificaciones obtenidas son producto de la enseñanza del docente.					
19	Existe un gran compromiso de los docentes por brindar una buena educación.					
20	Los docentes están comprometidos en resolver las dudas de los estudiantes.					
21	Existe compromiso de los auxiliares al momento de controlar a los estudiantes (registro de asistencia).					
22	En la I.E. se fomenta la comunicación directa entre las personas que laboran en la I.E.					
23	Los docentes de la I.E. tienen una comunicación directa con usted sobre el proceso de aprendizaje de su hijo(a).					
24	Existe una buena comunicación entre docentes y estudiantes.					

Gracias por su colaboración

Gestión administrativa y calidad de servicio en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020

VARIABLE 02: Calidad de servicio

OBJETIVO: Determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La I.E. genera un compromiso con la sociedad al inculcar valores.					
2	En la I.E. existe igualdad de oportunidades para los estudiantes.					
3	Los estudiantes se sienten identificados con los valores aprendidos en la I.E.					
4	La I.E. se siente comprometida a brindar un desarrollo educativo de calidad con la comunidad.					
5	Existe espíritu de apoyo entre docentes de la I.E. para mejorar el nivel educativo de la comunidad.					
6	Los docentes respetan el desenvolvimiento del estudiante (creencias).					
7	Los docentes aplican las estrategias de captación para mejorar el desenvolvimiento del estudiante.					
8	La I.E. cuenta con talleres de evaluación al estudiante.					
9	Las estrategias de mejora del aprendizaje aplicadas en la I.E. resultan difíciles para los estudiantes.					
10	Los talleres de reforzamiento estudiantil influyen en el mejoramiento del aprendizaje de su hijo.					
11	Los docentes de la I.E. aplican clases dinámicas con el fin de obtener una mayor atención del estudiante.					
12	Los docentes debaten con los estudiantes con el propósito de intercambiar ideas que ayuden a mejorar su rendimiento.					
13	Los directivos de la I.E. presentan una actitud amable al momento de tener una conversación con usted.					
14	Influye la actitud de los directivos al entablar una conversación con usted.					
15	Cree usted que la actitud del docente es importante para saber cómo es el trato que tienen con su hijo(a),					

16	Los docentes cumplen con la hora pactada para dialogar sobre el desenvolvimiento académico del estudiante.					
17	Los docentes son responsables con la educación brindada al estudiante.					
18	Los directivos exigen un excelente desenvolvimiento laboral del docente.					
19	La I.E. cuenta con equipos tecnológicos que ayuden a mejorar el desenvolvimiento de los estudiantes.					
20	La I.E. cuenta con una infraestructura adecuada para el desarrollo del estudiante.					
21	El personal que labora dentro de la I.E. cuenta con una buena presentación personal.					
22	La I.E. cuenta con una ubicación demográfica correcta.					
23	El aula cuenta con los equipamientos necesarios para brindar un buen aprendizaje					
24	Influye la ubicación demográfica en el aprendizaje del estudiante.					

Gracias por su colaboración

ANEXO 6. Resultado de fiabilidad: Coeficientes Alfa de Cronbach general, variable y dimensión

Tabla 9.

Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0; 0,5 [Inaceptable
[0,5; 0,6 [Pobre
[0,6; 0,7 [Débil
[0,7; 0,8 [Aceptable
[0,8; 0,9]	Bueno
[0,9; 1]	Excelente

Fuente: Chávez-Mendoza y Rodríguez-Miranda (2018).

Tabla 10.

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido	0	,0
Total	15	100,0

Fuente: Autor

Tabla 11.

Alfa de Cronbach general

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,730	48

Fuente: Autor

Tabla 12.

Alfa de Cronbach por variable

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos	
V1 Gestión administrativa	,736	24	
V2 Calidad de servicio	,769	24	Fuente: Autor

Tabla 13.

Alfa de Cronbach por dimensión

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1 Planificación	,749	6
D2 Organización	,752	6
D3 Control	,697	6
D4 Dirección	,570	6
D5 Compromiso	,727	6
D6 Herramientas	,651	6
D7 Atención al usuario	,678	6
D8 Infraestructura	,656	6

Fuente: Autor

Anexo 7. Resultado de fiabilidad: Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento

Tabla 14.

Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La I.E cuenta con metas a largo plazo para el desarrollo del intercambio de conocimientos entre instituciones	130,73	354,924	,397	,717
La I.E. manifiesta sus metas al comienzo del ciclo escolar con el fin de obtener resultados al finalizar el año.	131,13	371,981	,082	,731
La I.E. cuenta con los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de las metas propuestas.	131,20	381,743	-,089	,738
Los directivos de la I.E. cumplen correctamente con los procesos de planificación	130,67	395,381	-,324	,748
Existe una buena planificación de recursos por parte de los directivos.	130,33	376,095	,013	,734
En la planificación pedagógica participa la comunidad	130,07	343,495	,543	,708
Existe trabajo en equipo entre los docentes de la I.E.	130,73	351,924	,370	,717

La I.E. cuenta con un organigrama funcional	130,20	356,314	,343	,719
Existe equidad entre el trabajo de los docentes y directivos.	130,20	368,886	,126	,729
Los colaboradores cumplen con sus funciones asignadas dentro de la I.E.	131,13	390,838	-,308	,742
El docente cumple con la guía académica otorgada por los directivos de la I.E.	130,67	379,095	-,038	,735
Los directivos de la I.E. asumen sus funciones con la responsabilidad adecuada.	130,73	368,210	,120	,730
La I.E. aplica como estrategia de mejora las capacitaciones a los docentes.	131,00	357,000	,360	,718
Los directivos agregan estrategias para mejorar la calidad educativa brindada.	130,60	382,829	-,113	,738
La I.E. cumple con los estándares de control (calidad)	130,47	364,552	,192	,726
Se mide la calidad de enseñanza de la I.E. en base a los resultados obtenidos (calificaciones).	130,40	362,400	,241	,724

La I.E. aplica programas de reforzamiento estudiantil para mejorar las calificaciones de los estudiantes.	129,60	372,114	,078	,731
Las calificaciones obtenidas son producto de la enseñanza del docente.	129,40	377,829	-,008	,733
Existe un gran compromiso de los docentes por brindar una buena educación.	130,93	361,781	,282	,722
Los docentes se sienten comprometidos en resolver las dudas de los estudiantes.	130,93	337,924	,615	,703
Existe compromiso de los auxiliares al momento de controlar a los estudiantes (Registro de asistencia).	130,73	342,781	,518	,708
En la I.E. se fomenta la comunicación directa entre las personas que laboran en ella.	131,67	388,667	-,253	,741

Los docentes de la I.E. tienen una comunicación directa con usted sobre el proceso de aprendizaje de su hijo(a).	129,87	356,267	,387	,717
Existe una buena comunicación entre docentes y alumnos.	130,40	359,400	,293	,721
La I.E. genera un compromiso con la sociedad al inculcar valores.	131,07	350,781	,447	,714
En la I.E Existe igualdad de oportunidades para los estudiantes.	131,13	347,695	,474	,712
Los estudiantes se sienten identificados con los valores aprendidos en la I.E.	131,00	358,429	,297	,721
La I.E. se siente comprometida a brindar un desarrollo educativo de calidad con la comunidad.	130,53	367,410	,181	,726
Existe espíritu de apoyo entre docentes de la I.E. para mejorar el nivel educativo de la comunidad.	130,33	343,810	,564	,708

Los docentes respetan el desenvolvimiento del estudiante (creencias).	130,53	357,267	,291	,721
Los docentes aplican las estrategias de captación para mejorar el desenvolvimiento del estudiante.	131,00	346,429	,447	,712
La I.E. cuenta con talleres de evaluación al estudiante.	130,73	364,781	,197	,726
Las estrategias de mejora del aprendizaje aplicadas en la I.E. resultan difíciles para los estudiantes.	130,13	368,552	,159	,727
Los talleres de reforzamiento estudiantil influyen en el mejoramiento del aprendizaje de su hijo.	130,87	365,695	,197	,726
Los docentes de la I.E. aplican clases dinámicas con el fin de obtener una mayor atención del estudiante.	130,27	370,067	,098	,731

Los docentes debaten con los estudiantes con el propósito de intercambiar ideas que ayuden a mejorar su rendimiento.	130,93	347,210	,446	,712
Los directivos de la I.E. presentan una actitud amable al momento de tener una conversación con usted.	130,53	358,552	,324	,720
Influye la actitud de los directivos al entablar una conversación con usted	130,13	368,267	,148	,728
Cree usted que la actitud del docente es importante para saber cómo es el trato que tienen con su hijo(a),	131,07	352,924	,561	,713
Los docentes cumplen con la hora pactada para dialogar sobre el desenvolvimiento académico del estudiante.	130,33	374,095	,059	,731
Los docentes son responsables con la educación brindada al estudiante.	130,20	359,457	,242	,723
Los directivos exigen un excelente desenvolvimiento laboral del docente en el aula.	130,87	353,124	,330	,718

La I.E. cuenta con equipos tecnológicos que ayuden a mejorar el desenvolvimiento de los estudiantes.	130,27	385,781	-,157	,741
La I.E. cuenta con una infraestructura adecuada para el desarrollo del estudiante.	130,07	365,352	,189	,726
El personal que labora dentro de la I.E. cuenta con una buena presentación personal.	131,00	386,857	-,178	,742
La I.E. cuenta con una ubicación demográfica correcta.	130,13	376,124	,022	,732
El aula cuenta con los equipamientos necesarios para brindar un buen aprendizaje	129,93	367,352	,176	,727
Influye la ubicación demográfica en el aprendizaje del estudiante.	129,80	394,886	-,300	,748

Fuente: SPSS V.26

Anexo 8. Escala de coeficiente de correlación

Tabla 15.
Escala de Coeficiente de Correlación

-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa muy considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe relación alguna entre las variables.
+0.10	=	Correlación positiva muy débil
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Sampieri (2014)

Nivel de significancia

α : ($0 < \alpha < 1$); donde $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

$p < \alpha$: Se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Valor significativo:

Sig.=p

Anexo 9. Validación de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	La I.E. cuenta con metas a largo plazo para el desarrollo del intercambio de conocimientos entre instituciones	X		X		X		
2	La I.E. manifiesta sus metas al comienzo del ciclo escolar con el fin de obtener resultados al finalizar el año.	X		X		X		
3	La I.E. cuenta con los recursos financieros para el cumplimiento de las metas propuestas.	X		X		X		
4	Los directivos de la I.E. cumplen correctamente con los procesos de planificación	X		X		X		
5	Existe una buena planificación de recursos por parte de los directivos.	X		X		X		
6	En la planificación pedagógica participa la comunidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Existe trabajo en equipo entre los docentes de la I.E.	X		X		X		
8	La I.E. cuenta con un organigrama funcional	X		X		X		
9	Existe equidad entre el trabajo de los docentes y directivos.	X		X		X		
10	El personal administrativo cumplen con sus funciones asignadas dentro de la I.E.	X		X		X		
11	El docente cumple con la guía académica otorgada por los directivos de la I.E.	X		X		X		
12	Los directivos de la I.E. asumen sus funciones con la responsabilidad adecuada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Control	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La I.E. aplica como estrategia de mejora las capacitaciones a los docentes.	X		X		X		
14	Los directivos agregan estrategias para mejorar la calidad educativa brindada.	X		X		X		
15	La I.E. cumple con los estándares de control (calidad).	X		X		X		
16	Se mide la calidad de enseñanza de la I.E. en base a los resultados obtenidos (calificaciones).	X		X		X		
17	La I.E. aplica programas de reforzamiento estudiantil para mejorar las calificaciones de los estudiantes.	X		X		X		
18	Las calificaciones obtenidas son producto de la enseñanza del docente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Existe un gran compromiso de los docentes por brindar una buena educación.	X		X		X		
20	Los docentes están comprometidos en resolver las dudas de los estudiantes.	X		X		X		
21	Existe compromiso de los auxiliares al momento de controlar a los estudiantes (Registro de asistencia).	X		X		X		
22	En la I.E. se fomenta la comunicación directa entre las personas que laboran en la I.E.	X		X		X		
23	Los docentes de la I.E. tienen una comunicación directa con usted sobre el proceso de aprendizaje de su hijo(a).	X		X		X		
24	Existe una buena comunicación entre docentes y estudiantes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Rubio Campos, Lucila Milagros

DNI: 40019717

Especialidad del validador: **Lengua, Literatura y Comunicación**

21 de noviembre del 2020

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

Lucila M. Rubio Campos

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMPROMISO								
1	La I.E. genera un compromiso con la sociedad al inculcar valores.	X		X		X		
2	En la I.E. existe igualdad de oportunidades para los estudiantes.	X		X		X		
3	Los estudiantes se sienten identificados con los valores aprendidos en la I.E.	X		X		X		
4	La I.E. se siente comprometida a brindar un desarrollo educativo de calidad con la comunidad.	X		X		X		
5	Existe espíritu de apoyo entre docentes de la I.E. para mejorar el nivel educativo de la comunidad.	X		X		X		
6	Los docentes respetan el desenvolvimiento del estudiante (creencias).	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Herramientas								
7	Los docentes aplican las estrategias de captación para mejorar el desenvolvimiento del estudiante.	X		X		X		
8	La I.E. cuenta con talleres de evaluación al estudiante.	X		X		X		
9	Las estrategias de mejora del aprendizaje aplicadas en la I.E. resultan difíciles para los estudiantes.	X		X		X		
10	Los talleres de reforzamiento estudiantil influyen en el mejoramiento del aprendizaje de su hijo.	X		X		X		
11	Los docentes de la I.E. aplican clases dinámicas con el fin de obtener una mayor atención del estudiante.	X		X		X		
12	Los docentes debaten con los estudiantes con el propósito de intercambiar ideas que ayuden a mejorar su rendimiento.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Atención al usuario								
13	Los directivos de la I.E. presentan una actitud amable al momento de tener una conversación con usted.	X		X		X		
14	Influye la actitud de los directivos al entablar una conversación con usted.	X		X		X		
15	Cree usted que la actitud del docente es importante para saber cómo es el trato que tienen con su hijo(a).	X		X		X		
16	Los docentes cumplen con la hora pactada para dialogar sobre el desenvolvimiento académico del estudiante.	X		X		X		
17	Los docentes son responsables con la educación brindada al estudiante.	X		X		X		
18	Los directivos exigen un excelente desenvolvimiento laboral del docente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Infraestructura								
19	La I.E. cuenta con equipos tecnológicos que ayuden a mejorar el desenvolvimiento de los estudiantes.	X		X		X		
20	La I.E. cuenta con una infraestructura adecuada para el desarrollo del estudiante.	X		X		X		
21	El personal que labora dentro de la I.E. cuenta con una buena presentación personal.	X		X		X		
22	La I.E. cuenta con una ubicación demográfica correcta.	X		X		X		
23	El aula cuenta con los equipamientos necesarios para brindar un buen aprendizaje	X		X		X		
24	Influye la ubicación demográfica en el aprendizaje del estudiante.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Rubio Campos, Lucila Milagros

DNI: 40019717

Especialidad del validador: Lengua, Literatura y Comunicación

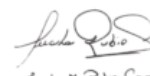
21 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** 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



Lucila M. Rubio Campos

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	La I.E cuenta con metas a largo plazo para el desarrollo del intercambio de conocimientos entre instituciones	X		X		X		
2	La I.E. manifiesta sus metas al comienzo del ciclo escolar con el fin de obtener resultados al finalizar el año.	X		X		X		
3	La I.E. cuenta con los recursos financieros para el cumplimiento de las metas propuestas.	X		X		X		
4	Los directivos de la I.E. cumplen correctamente con los procesos de planificación	X		X		X		
5	Existe una buena planificación de recursos por parte de los directivos.	X		X		X		
6	En la planificación pedagógica participa la comunidad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Organización								
7	Existe trabajo en equipo entre los docentes de la I.E.	X		X		X		
8	La I.E. cuenta con un organigrama funcional	X		X		X		
9	Existe equidad entre el trabajo de los docentes y directivos.	X		X		X		
10	El personal administrativo cumplen con sus funciones asignadas dentro de la I.E.	X		X		X		
11	El docente cumple con la guía académica otorgada por los directivos de la I.E.	X		X		X		
12	Los directivos de la I.E. asumen sus funciones con la responsabilidad adecuada.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Control								
13	La I.E. aplica como estrategia de mejora las capacitaciones a los docentes.	X		X		X		
14	Los directivos agregan estrategias para mejorar la calidad educativa brindada.	X		X		X		
15	La I.E. cumple con los estándares de control (calidad).	X		X		X		
16	Se mide la calidad de enseñanza de la I.E. en base a los resultados obtenidos (calificaciones).	X		X		X		
17	La I.E. aplica programas de reforzamiento estudiantil para mejorar las calificaciones de los estudiantes.	X		X		X		
18	Las calificaciones obtenidas son producto de la enseñanza del docente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Dirección								
19	Existe un gran compromiso de los docentes por brindar una buena educación.	X		X		X		
20	Los docentes están comprometidos en resolver las dudas de los estudiantes.	X		X		X		
21	Existe compromiso de los auxiliares al momento de controlar a los estudiantes (Registro de asistencia).	X		X		X		
22	En la I.E. se fomenta la comunicación directa entre las personas que laboran en la I.E.	X		X		X		
23	Los docentes de la I.E. tienen una comunicación directa con usted sobre el proceso de aprendizaje de su hijo(a).	X		X		X		
24	Existe una buena comunicación entre docentes y estudiantes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Vizcarra Ballón Consuelo

DNI: 19211144

Especialidad del validador: Educación con mención en docencia y gestión administrativa

27 de noviembre del 2020

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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMPROMISO								
1	La I.E. genera un compromiso con la sociedad al inculcar valores.	X		X		X		
2	En la I.E. existe igualdad de oportunidades para los estudiantes.	X		X		X		
3	Los estudiantes se sienten identificados con los valores aprendidos en la I.E.	X		X		X		
4	La I.E. se siente comprometida a brindar un desarrollo educativo de calidad con la comunidad.	X		X		X		
5	Existe espíritu de apoyo entre docentes de la I.E. para mejorar el nivel educativo de la comunidad.	X		X		X		
6	Los docentes respetan el desenvolvimiento del estudiante (creencias).	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Herramientas								
7	Los docentes aplican las estrategias de captación para mejorar el desenvolvimiento del estudiante.	X		X		X		
8	La I.E. cuenta con talleres de evaluación al estudiante.	X		X		X		
9	Las estrategias de mejora del aprendizaje aplicadas en la I.E. resultan difíciles para los estudiantes.	X		X		X		
10	Los talleres de reforzamiento estudiantil influyen en el mejoramiento del aprendizaje de su hijo.	X		X		X		
11	Los docentes de la I.E. aplican clases dinámicas con el fin de obtener una mayor atención del estudiante.	X		X		X		
12	Los docentes debaten con los estudiantes con el propósito de intercambiar ideas que ayuden a mejorar su rendimiento.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Atención al usuario								
13	Los directivos de la I.E. presentan una actitud amable al momento de tener una conversación con usted.	X		X		X		
14	Influye la actitud de los directivos al entablar una conversación con usted.	X		X		X		
15	Cree usted que la actitud del docente es importante para saber cómo es el trato que tienen con su hijo(a).	X		X		X		
16	Los docentes cumplen con la hora pactada para dialogar sobre el desenvolvimiento académico del estudiante.	X		X		X		
17	Los docentes son responsables con la educación brindada al estudiante.	X		X		X		
18	Los directivos exigen un excelente desenvolvimiento laboral del docente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Infraestructura								
19	La I.E. cuenta con equipos tecnológicos que ayudan a mejorar el desenvolvimiento de los estudiantes.	X		X		X		
20	La I.E. cuenta con una infraestructura adecuada para el desarrollo del estudiante.	X		X		X		
21	El personal que labora dentro de la I.E. cuenta con una buena presentación personal.	X		X		X		
22	La I.E. cuenta con una ubicación demográfica correcta.	X		X		X		
23	El aula cuenta con los equipamientos necesarios para brindar un buen aprendizaje	X		X		X		
24	Influye la ubicación demográfica en el aprendizaje del estudiante.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Vizcarra Ballón Consuelo

DNI: 19211144

Especialidad del validador: Educación con mención en docencia y gestión administrativa

27 de noviembre

del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** 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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	La I.E cuenta con metas a largo plazo para el desarrollo del intercambio de conocimientos entre instituciones	X		X		X		
2	La I.E. manifiesta sus metas al comienzo del ciclo escolar con el fin de obtener resultados al finalizar el año.	X		X		X		
3	La I.E. cuenta con los recursos financieros para el cumplimiento de las metas propuestas.	X		X		X		
4	Los directivos de la I.E. cumplen correctamente con los procesos de planificación	X		X		X		
5	Existe una buena planificación de recursos por parte de los directivos.	X		X		X		
6	En la planificación pedagógica participa la comunidad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Organización								
7	Existe trabajo en equipo entre los docentes de la I.E.	X		X		X		
8	La I.E. cuenta con un organigrama funcional	X		X		X		
9	Existe equidad entre el trabajo de los docentes y directivos.	X		X		X		
10	El personal administrativo cumplen con sus funciones asignadas dentro de la I.E.	X		X		X		
11	El docente cumple con la guía académica otorgada por los directivos de la I.E.	X		X		X		
12	Los directivos de la I.E. asumen sus funciones con la responsabilidad adecuada.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Control								
13	La I.E. aplica como estrategia de mejora las capacitaciones a los docentes.	X		X		X		
14	Los directivos agregan estrategias para mejorar la calidad educativa brindada.	X		X		X		
15	La I.E. cumple con los estándares de control (calidad).	X		X		X		
16	Se mide la calidad de enseñanza de la I.E. en base a los resultados obtenidos (calificaciones).	X		X		X		
17	La I.E. aplica programas de reforzamiento estudiantil para mejorar las calificaciones de los estudiantes.	X		X		X		
18	Las calificaciones obtenidas son producto de la enseñanza del docente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Dirección								
19	Existe un gran compromiso de los docentes por brindar una buena educación.	X		X		X		
20	Los docentes están comprometidos en resolver las dudas de los estudiantes.	X		X		X		
21	Existe compromiso de los auxiliares al momento de controlar a los estudiantes (Registro de asistencia).	X		X		X		
22	En la I.E. se fomenta la comunicación directa entre las personas que laboran en la I.E.	X		X		X		
23	Los docentes de la I.E. tienen una comunicación directa con usted sobre el proceso de aprendizaje de su hijo(a).	X		X		X		
24	Existe una buena comunicación entre docentes y estudiantes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Vega Vilca Carlos Sixto **DNI : 09826463**

Especialidad del validador: Doctor en educación

18 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** 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.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMPROMISO								
1	La I.E. genera un compromiso con la sociedad al inculcar valores.	X		X		X		
2	En la I.E. existe igualdad de oportunidades para los estudiantes.	X		X		X		
3	Los estudiantes se sienten identificados con los valores aprendidos en la I.E.	X		X		X		
4	La I.E. se siente comprometida a brindar un desarrollo educativo de calidad con la comunidad.	X		X		X		
5	Existe espíritu de apoyo entre docentes de la I.E. para mejorar el nivel educativo de la comunidad.	X		X		X		
6	Los docentes respetan el desenvolvimiento del estudiante (creencias).	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Herramientas								
7	Los docentes aplican las estrategias de captación para mejorar el desenvolvimiento del estudiante.	X		X		X		
8	La I.E. cuenta con talleres de evaluación al estudiante.	X		X		X		
9	Las estrategias de mejora del aprendizaje aplicadas en la I.E. resultan difíciles para los estudiantes.	X		X		X		
10	Los talleres de reforzamiento estudiantil influyen en el mejoramiento del aprendizaje de su hijo.	X		X		X		
11	Los docentes de la I.E. aplican clases dinámicas con el fin de obtener una mayor atención del estudiante.	X		X		X		
12	Los docentes debaten con los estudiantes con el propósito de intercambiar ideas que ayuden a mejorar su rendimiento.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Atención al usuario								
13	Los directivos de la I.E. presentan una actitud amable al momento de tener una conversación con usted.	X		X		X		
14	Influye la actitud de los directivos al entablar una conversación con usted.	X		X		X		
15	Cree usted que la actitud del docente es importante para saber cómo es el trato que tienen con su hijo(a).	X		X		X		
16	Los docentes cumplen con la hora pactada para dialogar sobre el desenvolvimiento académico del estudiante.	X		X		X		
17	Los docentes son responsables con la educación brindada al estudiante.	X		X		X		
18	Los directivos exigen un excelente desenvolvimiento laboral del docente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Infraestructura								
19	La I.E. cuenta con equipos tecnológicos que ayuden a mejorar el desenvolvimiento de los estudiantes.	X		X		X		
20	La I.E. cuenta con una infraestructura adecuada para el desarrollo del estudiante.	X		X		X		
21	El personal que labora dentro de la I.E. cuenta con una buena presentación personal.	X		X		X		
22	La I.E. cuenta con una ubicación demográfica correcta.	X		X		X		
23	El aula cuenta con los equipamientos necesarios para brindar un buen aprendizaje	X		X		X		
24	Influye la ubicación demográfica en el aprendizaje del estudiante.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Vega Vilca Carlos Sixto **DNI : 09826463**

Especialidad del validador: Doctor en educación

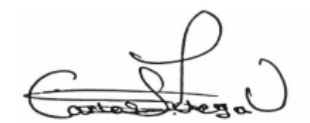
18 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** 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.

Anexo 10. Cuestionario en Google formulario

URL del cuestionario: <https://forms.gle/fL4zm48h1obgLV2N6>

Imágenes referenciales del cuestionario.

Gestión administrativa y calidad de servicio en la I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced, San Juan de Lurigancho, 2020

Formulario para medir el nivel de gestión administrativa y calidad de servicio

*Obligatorio

Gestión administrativa

Ramírez (2002) es un proceso que se da de forma conjunta con los miembros que forman parte de la organización, los cuales tienen un compromiso con ella, debido a que cuentan con los mismos objetivos, es por ello que se aplican los principios básicos de la administración como planificación, organización, dirección y control.

1.- La I.E tiene como meta a largo plazo para el desarrollo del intercambio de conocimientos entre instituciones. *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi Siempre
- Siempre

2.-La I.E. manifiesta sus metas al comienzo del ciclo escolar con el fin de obtener resultados al finalizar el año. *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre

Calidad de Servicio



Montenegro (2008) Está basada en una buena atención al usuario, es por ello que en el ámbito educativo se relaciona directamente con la educación de calidad por lo tanto, se debe tomar en cuenta la construcción de conocimientos de forma psicológica, social y científica, también el desarrollo de estrategias metacognitivas que ayuden al alumno a entender, aprender y generar un compromiso de mejora constante en la persona, por consiguiente los docentes deben brindar los materiales y herramientas necesarias para generar un buen rendimiento académico, no obstante la infraestructura de la institución debe generar comodidad en el proceso de aprendizaje del estudiante.

25.- La I.E. genera un compromiso con la sociedad al inculcar valores. *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

26.- En la I.E. existe igualdad de oportunidades para los estudiantes. *

- Nunca
- Casi nunca

Anexo 11. Base de datos en Excel

BASE DE DATOS - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Calibri 11 Ajustar texto General % 000 00 00

Formato condicional Dar formato como tabla Normal Buena Incorrecto Neutral

Insertar Eliminar Formato Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

Gestión administrativa																									
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	5	5	2	5	4	3	4	2	3	2	3
2	2	2	1	1	1	2	2	5	2	2	1	1	1	3	3	4	4	4	4	1	2	2	1	1	1
3	4	3	2	2	3	4	2	4	4	2	2	2	3	2	2	3	2	5	5	4	4	2	2	2	3
4	2	1	3	1	1	4	1	3	2	2	3	1	1	1	1	4	2	4	4	5	2	2	3	1	1
5	1	4	4	4	2	4	4	4	1	1	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	2
6	1	3	5	5	5	1	1	2	1	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5	5
7	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	2	2	2	2	5	5	4	3	3	3	1	1
8	3	2	3	1	1	2	2	3	3	1	3	1	1	2	1	3	2	4	3	4	3	1	3	1	1
9	3	1	2	5	5	1	2	1	3	1	2	5	5	3	1	1	4	1	4	3	1	2	5	5	
10	1	1	3	5	1	1	3	1	1	3	3	5	1	5	4	5	5	5	2	5	1	3	3	5	1
11	3	2	4	4	2	1	1	2	3	4	4	4	2	2	5	3	5	5	2	5	3	4	4	4	2
12	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5	4	5	5	5	5	3	3	2	3	2
13	4	3	4	2	3	4	2	4	4	1	4	2	3	2	5	5	5	5	5	4	4	1	4	2	3
14	2	2	4	3	2	4	2	3	2	2	4	3	2	4	5	5	5	5	5	5	2	2	4	3	2
15	1	2	4	2	2	4	2	4	1	1	4	2	2	2	5	5	4	4	4	5	1	1	4	2	2
16	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	4	2	4	4	2	1	2	2	2
17	1	3	1	2	1	1	3	1	1	4	1	2	1	4	3	2	1	5	2	5	1	4	1	2	1
18	3	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	1	2	2	3	5	3	3	4	3	1	2	2	1
19	3	1	1	2	1	1	2	3	3	1	1	2	1	2	1	1	1	3	4	5	3	1	1	2	1
20	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	3	3	5	4	2	1	2	1	1
21	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	5	2	2	2	2	2
22	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4
23	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3
24	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3
25	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	5	4	5	4	3	2	3	2	3
26	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4	1	5	4	4	4	5	2	2	2	2	1
27	4	3	4	5	3	4	5	4	4	1	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	5	3
28	4	1	2	2	2	4	2	3	4	4	2	2	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	2	2	2
29	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	4	1	2	2	3	5	1	2	1	2	1
30	2	4	4	2	4	3	3	3	2	4	4	2	4	2	4	5	4	5	5	5	2	4	4	2	4
31	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	5	4	4	2	1	2	1	1
32	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	2
33	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4
34	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3
35	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3
36	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	5	4	5	4	5	3	2	3	2	3
37	2	2	2	2	1	2	4	2	2	4	2	2	1	3	3	3	3	4	4	5	2	4	2	2	1
38	1	3	1	5	1	1	3	1	1	4	1	5	1	1	3	2	3	4	2	4	1	4	1	5	1
39	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	3	2	2	3	5	3	5	2	1	2	2	1

BASE DE DATOS - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA

Cortar Copiar Copiar formato Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Calibri 11 Ajustar texto General Formato condicional Dar formato como tabla Normal Buena Incorrecto Neutral Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	
1																												
2																												
3																												
4	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	
5	2	3	2	3	2	2	5	4	3	3	2	3	2	5	5	2	5	4	3	4	5	2	3	2	3	2	3	
6	2	1	1	1	3	2	3	2	5	1	1	1	3	3	4	4	4	4	1	2	2	1	1	3	2	2	5	
7	2	2	2	3	2	3	2	4	4	2	2	3	2	2	3	2	5	5	4	4	3	2	2	3	4	2	4	
8	2	3	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	4	2	4	4	5	2	1	3	1	1	4	1	3	
9	1	4	4	2	2	4	4	1	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	2	4	4	4	4	
10	1	5	5	5	4	3	5	1	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	3	5	5	5	1	1	2	
11	3	3	1	1	2	3	2	3	1	3	1	1	2	2	2	2	5	5	4	3	3	3	1	1	1	1	1	
12	1	3	1	1	2	2	1	3	3	3	1	1	2	1	3	2	4	3	4	3	2	3	1	1	2	2	3	
13	1	2	5	5	5	1	3	3	1	2	5	5	5	3	1	1	4	1	4	3	1	2	5	5	1	2	1	
14	3	3	5	1	5	1	4	1	1	3	5	1	5	4	5	5	5	2	5	1	1	3	5	1	1	3	1	
15	4	4	4	2	2	2	5	3	2	4	2	2	2	5	3	5	5	2	5	3	2	4	4	2	2	1	2	
16	3	2	3	2	2	2	5	3	3	2	3	2	2	5	4	5	5	5	5	3	2	2	3	2	3	3	3	
17	1	4	2	3	2	3	5	4	4	4	2	3	2	5	5	5	5	4	4	3	4	2	3	4	2	4	4	
18	2	4	3	2	4	2	5	2	3	4	3	2	4	5	5	5	5	5	2	2	4	3	2	4	2	3	3	
19	1	4	2	2	2	2	5	1	4	4	2	2	2	5	5	4	4	5	1	2	4	2	2	4	2	4	4	
20	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	
21	4	1	2	1	4	3	3	1	1	1	2	1	4	3	2	1	5	2	5	1	3	1	2	1	1	3	1	
22	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	5	3	3	4	3	2	2	2	1	2	2	3	
23	1	1	2	1	2	1	1	3	3	1	2	1	2	1	1	1	3	4	5	3	1	1	2	1	1	2	3	
24	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	3	3	5	4	2	2	2	1	1	1	2	2	
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	5	2	2	2	2	2	5	5	2	
26	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	
28	4	5	3	3	3	4	5	4	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	
29	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	5	4	5	4	3	3	3	2	3	3	3	2	
30	2	2	2	1	4	2	1	2	2	2	2	1	4	1	5	4	4	4	5	2	2	2	2	1	2	2	2	
31	1	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	4	4	
32	4	2	2	2	4	1	5	4	3	2	2	2	4	5	5	4	5	4	4	1	2	2	2	4	2	3	3	
33	2	1	2	1	3	1	4	1	2	1	2	1	3	4	1	2	2	3	5	1	1	1	2	1	1	1	2	
34	4	4	2	4	2	4	4	2	3	4	2	4	2	4	5	4	5	5	5	2	4	4	2	4	3	3	3	
35	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	5	4	4	2	2	2	1	1	1	2	2	
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	5	5	2	2	
37	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	4	
39	4	5	3	3	3	4	5	4	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	4	4	4	
40	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	5	4	5	4	5	3	3	3	2	3	3	3	2	
41	4	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	4	4	5	2	2	2	2	1	2	4	2	
42	4	1	5	1	1	3	3	1	1	1	5	1	1	3	2	3	4	2	4	1	3	1	5	1	1	3	1	
43	1	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	5	3	5	2	2	2	2	1	2	2	3	

Anexo 12. Base de datos en SPSS

Base de Datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

27 : ITEM12 5 Visible: 68 de 68 variables

	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18
1	4	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	5	5	2	5
2	2	2	1	1	1	2	2	5	2	2	1	1	1	3	3	4	4	4
3	4	3	2	2	3	4	2	4	4	2	2	2	3	2	2	3	2	5
4	2	1	3	1	1	4	1	3	2	2	3	1	1	1	1	4	2	4
5	1	4	4	4	2	4	4	4	1	1	4	4	2	2	4	4	4	4
6	1	3	5	5	5	1	1	2	1	1	5	5	5	4	5	5	5	5
7	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	2	2	2	2	5
8	3	2	3	1	1	2	2	3	3	1	3	1	1	2	1	3	2	4
9	3	1	2	5	5	1	2	1	3	1	2	5	5	5	3	1	1	4
10	1	1	3	5	1	1	3	1	1	3	3	5	1	5	4	5	5	5
11	3	2	4	4	2	1	1	2	3	4	4	4	2	2	5	3	5	5
12	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5	4	5	5
13	4	3	4	2	3	4	2	4	4	1	4	2	3	2	5	5	5	5
14	2	2	4	3	2	4	2	3	2	2	4	3	2	4	5	5	5	5
15	1	2	4	2	2	4	2	4	1	1	4	2	2	2	5	5	4	4
16	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	4	2
17	1	3	1	2	1	1	3	1	1	4	1	2	1	4	3	2	1	5
18	3	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	1	2	2	3	5	3
19	3	1	1	2	1	1	2	3	3	1	1	2	1	2	1	1	1	3
20	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	3	3
21	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
22	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5
23	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5
24	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	5	5	5
25	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	5	4
26	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4	1	5	4	4
27	4	3	4	5	3	4	5	4	4	1	4	5	3	5	5	5	5	5
28	4	1	2	2	2	4	2	3	4	4	2	2	4	4	5	5	4	5
29	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	4	1	2	2

Vista de datos Vista de variables

Base de Datos.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

27 : ITEM12 5 Visible: 68 de 68 variables

	ITEM48	Gestión Administrativa	Calidad Servicio	Planificación	Organización	Control	Dirección	Compromiso	Herramientas	Atención al Usuario	Infraestructura	V1	V2	V1_D1	V1_D2	V1_D3	V1_D4	V2_D1		
1	3	73	75	16	17	22	18	19	20	20	16	2	3	2	2	2	2	2	3	
2	5	52	58	9	13	19	11	16	13	17	12	1	2	1	2	2	1	2		
3	4	70	72	18	16	17	19	18	14	23	17	2	2	3	2	2	2	2		
4	3	54	51	12	12	13	17	9	11	18	13	2	1	2	1	1	2	1		
5	4	75	80	19	18	20	18	17	20	21	22	2	3	3	3	2	2	2		
6	2	85	91	20	15	29	21	20	29	23	19	3	3	3	2	3	3	3		
7	1	57	53	12	12	14	19	12	11	22	8	2	1	2	1	1	2	1		
8	3	53	53	12	13	13	15	12	11	18	12	2	1	2	2	1	1	1		
9	1	66	69	17	14	19	16	18	21	14	16	2	2	2	2	2	2	2		
10	1	72	69	12	16	25	19	13	23	19	14	2	2	2	2	3	2	2		
11	2	78	72	16	18	22	22	16	20	22	14	3	2	2	3	2	3	2		
12	3	76	76	15	17	23	21	17	18	25	16	3	3	2	2	2	3	2		
13	4	82	87	20	17	25	20	21	21	26	19	3	3	3	2	3	2	3		
14	3	80	83	17	16	26	21	18	23	24	18	3	3	2	2	3	3	2		
15	4	68	74	15	14	22	17	16	20	20	18	2	2	2	2	2	2	2		
16	2	54	58	13	11	15	15	14	13	19	12	2	2	2	1	1	1	2		
17	1	52	52	9	12	16	15	13	13	17	9	1	1	1	1	2	1	2		
18	3	56	57	12	13	16	15	13	12	20	12	2	2	2	2	2	1	2		
19	3	46	46	9	12	9	16	11	8	17	10	1	1	1	1	1	2	1		
20	2	45	46	9	10	11	15	10	8	19	9	1	1	1	1	1	1	1		
21	2	61	61	15	15	14	17	12	12	19	18	2	2	2	2	1	2	1		
22	4	93	97	21	21	28	23	22	26	25	24	3	3	3	3	3	3	3		
23	4	106	103	23	27	28	28	24	27	27	25	3	3	3	3	3	3	3		
24	4	99	98	23	24	26	26	23	24	28	23	3	3	3	3	3	3	3		
25	2	72	73	17	15	21	19	16	17	24	16	2	2	2	2	2	2	2		
26	2	59	59	11	12	19	17	12	15	21	11	2	2	1	1	2	2	1		
27	4	98	103	23	23	28	24	24	27	27	25	3	3	3	3	3	3	3		
28	2	77	76	15	17	26	20	10	20	20	15	2	2	2	2	2	2	2		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ITEM01	Numérico	2	0	La I.E. tiene co...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	ITEM02	Numérico	2	0	La I.E. manifies...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	ITEM03	Numérico	2	0	La I.E. cuenta ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	ITEM04	Numérico	2	0	Los directivos d...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	ITEM05	Numérico	2	0	Existe una bue...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	ITEM06	Numérico	2	0	La planificación...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	ITEM07	Numérico	2	0	Existe trabajo e...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	ITEM08	Numérico	2	0	La I.E. cuenta ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	ITEM09	Numérico	2	0	Existe equidad ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	ITEM10	Numérico	2	0	Los colaborado...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	ITEM11	Numérico	2	0	El docente cum...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	ITEM12	Numérico	2	0	Los directivos d...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	ITEM13	Numérico	2	0	La I.E. aplica c...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	ITEM14	Numérico	2	0	Los directivos a...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	ITEM15	Numérico	2	0	La I.E. cumple ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	ITEM16	Numérico	2	0	Mide la calidad ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	ITEM17	Numérico	2	0	La I.E. aplica p...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	ITEM18	Numérico	2	0	Las calificacion...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	ITEM19	Numérico	2	0	Existe un gran ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	ITEM20	Numérico	2	0	Los docentes s...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	ITEM21	Numérico	2	0	Existe compro...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	ITEM22	Numérico	2	0	En la I.E. se fo...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	ITEM23	Numérico	2	0	Los docentes d...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	ITEM24	Numérico	2	0	Existe una bue...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	ITEM25	Numérico	2	0	La I.E. genera ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	ITEM26	Numérico	2	0	Existe igualdad...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	ITEM27	Numérico	2	0	Los estudiante...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	ITEM28	Numérico	2	0	La I.E. se sient...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	ITEM29	Numérico	2	0	Existe espíritu ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	ITEM30	Numérico	2	0	Los docentes r...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	ITEM31	Numérico	2	0	Los docentes s...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

Anexo 13. Resolución Jefatural N°3654



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

R.L. N° 3654-2020-UCV-EPG-LN

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 3654-2020-UCV-EPG-LN

Los Olivos, 9 de noviembre de 2020

VISTO:

El informe presentado por el (la) docente Dr. (a) Carlos Sixto Vega Vilca de la Experiencia Curricular "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación" del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN, a la Jefatura de la Escuela de Posgrado de la Filial Lima Norte de la Universidad César Vallejo, solicitando la inscripción del proyecto de investigación:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA I.E. 0071 NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2020

presentado por el (la) estudiante:

Bach. Concepción Campos Crisostomo

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 7° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "El sistema de Evaluación de la Investigación implica el seguimiento de los trabajos de investigación, desde su concepción hasta su obtención de los resultados para su sustentación y publicación".

Que, el artículo 14° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "La vigencia del proyecto es un año. En caso de exceder el tiempo considerado, el interesado deberá remitirse a los procedimientos de investigación de la Escuela de Posgrado".

Que, el artículo 17° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "El proyecto de tesis es elaborado por un estudiante bajo la asesoría del docente metodólogo, dentro del cronograma y normatividad académica establecida y culmina, previa evaluación, con opinión favorable del docente metodólogo y la obtención de la resolución del proyecto".

Que, el artículo 35° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "El docente se constituye en asesor metodólogo, responsable del monitoreo y evaluación del diseño y desarrollo del proyecto de tesis".

Que, el (la) estudiante ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para inscribir su proyecto de tesis.

Que, el proyecto de investigación cuenta con la opinión favorable del docente metodólogo de la experiencia curricular de "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación".

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas estatutarias y reglamento vigente:

SE RESUELVE:

Art. 1°.- Aprobar el proyecto de tesis **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA I.E. 0071 NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2020**, presentado por el (la) Bach. Concepción Campos Crisostomo, con Código: 7002289023, el mismo que contará con un plazo máximo de un año para su ejecución.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Art. 2°.- Registrar el proyecto de tesis dentro del archivo de la línea de investigación: **GESTIÓN Y CALIDAD EDUCATIVA**, correspondiente al Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**.

Art. 3°.- Designar al Mtro(a). Dr(a). **Carlos Sixto Vega Vilca** como asesor metodológico del proyecto de tesis **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA I.E. 0071 NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2020**.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Carlos Ventura Ortegaso
Jefe
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

Anexo 14 Carta de Presentación de la UCV



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 19 de diciembre de 2020
Carta P. 989-2020-EPG-UCV-LN-F03L01/J-HNT

Licenciada
Maritza Edith Fuertes Peña
Directora
Institución Educativa 0071 Nuestra Señora de la Merced

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CAMPOS CRISOSTOMO, CONCEPCIÓN; identificado con DNI N° 04011105 y con código de matrícula N° 7002289023; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA I. E. 0071 NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador CAMPOS CRISOSTOMO, CONCEPCIÓN asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,





Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 15 Solicitud de permiso

"Año de la Universalización de la Salud"

	
MESA DE PARTES	
I.E. N° 0071 "NUESTRA SEÑORA DE LA MERCEDES"	
UGEL 05	
N° DE EXPEDIENTE:	2023
FECHA:	21/12/2020
HORA:	5:00 P.M.
	
FIRMA	

Solicito: Permiso para obtener información de los Padres de Familia I.E. 0071 Nuestra Señora de la Merced.

Directora de la Institución Educativa 0071 Nuestra Señora de la Merced- Ugel 05

Lic. Maritza Edith Fuertes Peña

S.D.

Concepción Campos Crisostomo, identificado con DNI N° 04011105, Ex Director de la Institución Educativa 0071 Nuestra Señora de la Merced, con el debido respeto me presento y digo;

Que siendo de interés y necesidad profesional solicito a Ud. Señora Directora autorizar el permiso respectivo para desarrollar mi trabajo de investigación con el apoyo de los Padres de Familia de la Institución que Ud. representa, comprometiéndome de alcanzar a su despacho los resultados de estudio obtenidos.

POR LO EXPUESTO:

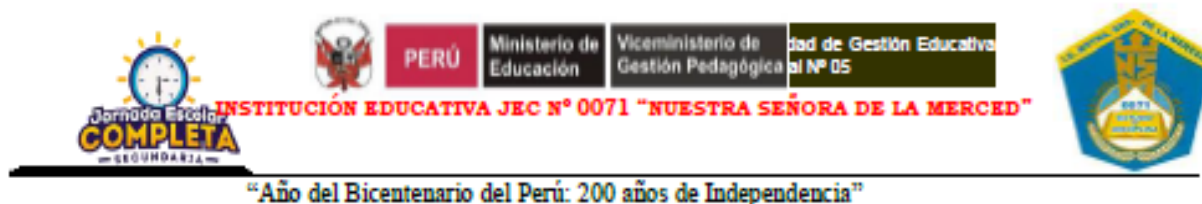
Pido a usted acceder mi solicitud.

San Juan de Lurigancho 21 de diciembre de 2020



Concepción Campos Crisostomo

Anexo 16 Autorización de la I.E.



Flores, 4 de enero del 2021

CARTA N° 001 - 2021 DIE.0071-"NSM"UGEL.05 SJL/EA.

Señor:

Concepción Campos Crisostomo

Presente.-


ASUNTO: AUTORIZACION PARA OBTENER INFORMACION
DE LOS PADRES DE FAMILIA DE LA I.E.
REFERENCIA: CARTA N°989-20EPG-UCV-F05L01/J-INT

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente en nombre de la Comunidad Educativa de I.E. N° 0071 "Nuestra Señora de la Merced". La dirección de la I.E. a mi cargo tiene a bien autorizar el permiso a fin de desarrollar su trabajo de investigación con el apoyo de los padres de familia de la Institución Educativa.

Sin otro particular aprovecho la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,




OSCAR SALAS QUINTOS
Director de la I.E. N° 0071 "N.S.M."