



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión Administrativa y calidad de servicio en tiempo de  
pandemia en la Institución Educativa N° 1236 Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTOR:**

Ticlla Mendoza, Benjamin (ORCID: 0000-0003-4250-2167)

**ASESOR:**

Dr. Mamani Apaza, Juan de la Cruz (ORCID: 0000-0002-5177-8264)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis queridos padres y esposa por brindarme su apoyo en cada momento y por sus consejos sabios, los cuales son de mucha utilidad en mi existencia.

## **Agradecimiento**

A Dios, por darme salud y por permitirme llegar a este momento, superar diversos obstáculos y darme la oportunidad de compartir este logro con toda mi familia y seres queridos.

A mis padres por sus buenos consejos, apoyo incondicional en todo momento y por estar presente en las buenas y en las malas, por mostrarme y enseñarme que todo esfuerzo tiene una recompensa, y todo sacrificio tiene un bien mejor, pero tiene que estar ligado a la dirección de Dios.

Al Dr. Juan de la Cruz Mamani Apaza, asesor de la investigación, por sus orientaciones, motivación y monitoreo en la conducción del diseño y desarrollo de este trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. MÉTODOLOGÍA	17
3.1. Tipos y diseño de investigación	17
3.2. Variables de estudio: definición conceptual y operacional	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	41

## Índice de tablas

Tabla 1. Validación de juicio de expertos	19
Tabla 2. Estadística de fiabilidad de las variables	20
Tabla 3. Prueba de normalidad	24
Tabla 4. Correlación entre gestión administrativas y calidad de servicio	24
Tabla 5. Correlación entre gestión administrativa y liderazgo	25
Tabla 6. Correlación entre gestión administrativa y trabajo en equipo	26
Tabla 7. Correlación entre gestión administrativa y clima laboral	26
Tabla 8. Niveles de confiabilidad	49
Tabla 9. Niveles con respecto a la variable gestión administrativa	50
Tabla 10. Dimensiones de la variable gestión administrativo	50
Tabla 11. Niveles con respecto a la variable calidad de servicio	50
Tabla 12. Niveles con respecto a las dimensiones de la variable calidad de servicio	50

## Índice de figuras

Figura 1. Niveles gestión administrativa	21
Figura 2. Niveles de las dimensiones de gestión administrativa	21
Figura 3. Niveles de calidad de servicio	22
Figura 4. Niveles de las dimensiones de calidad de servicio	23

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre gestión administrativa y el liderazgo en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021. La metodología fue cuantitativa, de tipo básico, con un diseño no experimental transversal correlacional. La muestra estuvo formada por 75 personas entre administrativos y docentes que laboran en la Institución Educativa N° 1236 “Alfonso Barrantes Langan. Los instrumentos fueron validados mediante juicio de experto y su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach obteniendo como resultado de las variables de alta confiabilidad. Los resultados demostraron que el 41.3 % afirma que la gestión administrativa se está desempeñando a un nivel medio y el 28.0 % que fue un nivel alto, por otro lado, la calidad de servicio ofrecida por la institución el 42.7 % afirmó que se está desempeñando a un nivel medio y el 25.3 % que está a un nivel un nivel alto. En conclusión, se determinó la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio donde efectivamente existe una relación muy intensa según la prueba estadística no paramétrica de rangos de Spearman, donde se obtuvo un valor de 0.787.

**Palabras clave:** gestión, liderazgo, servicio educativo.

## **Abstract**

The objective of this research is to determine the relationship between administrative management and leadership in times of pandemic (COVID 19) at Educational Institution No. 1236, Lima 2021. The methodology was quantitative, basic, with a non-experimental design correlational cross-sectional. The sample consisted of 75 people, including administrators and teachers, who work at Educational Institution No. 1236 "Alfonso Barrantes Lingan. The instruments were validated through expert judgment and their reliability using Cronbach's Alpha, obtaining as a result of the variables of high reliability. The results showed that 41.3% affirm that administrative management is performing at a medium level and 28.0% that it was a high level, on the other hand, the quality of service offered by the institution, 42.7% affirmed that it is performing at a high level. a medium level and 25.3% who are at a high level. In conclusion, the influence of administrative management on the quality of service was determined, where indeed there is a very intense relationship according to the Spearman non-parametric rank test, where a value of 0.787 was obtained.

**Keywords:** management, leadership, educational service.



## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, la gestión administrativa se caracteriza por el dominio financiero y contable en los diferentes procesos de administración, debido a que permite gestionar los recursos de una entidad priorizando las necesidades institucionales. En relación al servicio de calidad, la gestión administrativa permite garantizar la disponibilidad de recursos físicos, suministrar herramientas logísticas y complementarias en el marco de desarrollo físico, emocional y social de sus integrantes, orientadas en políticas de calidad de servicio y de desarrollo del talento humano.

En Latinoamérica, la discusión referente a la prestación de los servicios de administración pública es bastante desigual, debido a que existe mucha insatisfacción por parte de los ciudadanos a causa de la clase política que no solo afecta al crecimiento económico, sino que crea un malestar social por falta de oportunidades y servicios de atención de buena calidad. En ese sentido, los cambios a realizar en entidades del estado es una situación fundamental para los estados hispanoamericanos que presentan problemas de esta índole. Para ello, la ejecución de la transformación gerencial es un punto fundamental para reformar la capacidad de administración del aparato estatal en sus diferentes niveles de gestión (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2018).

Latinoamérica continúa siendo el territorio más disímil del universo, a pesar de sus avances en los últimos años como resultado de un fuerte crecimiento y reformas estructurales, sigue existiendo una enorme desigualdad. Bajo ese contexto, los gobiernos deberían de seguir mejorando sus políticas estructurales para tener acceso más equitativo a servicios más eficientes de la población. En esa línea, se sobreentiende que los regímenes estatales son los actores primordiales en las corporaciones nacies, debido a que todo habitante interactúa con los gobiernos en sus diferentes etapas, por ellos los gobernantes deben operar eficaz y eficientemente en sus políticas de gestión (OCDE, 2016). En ese sentido, (Miranda & Rosabal, 2018) refiere que la educación en el medio rural es la más afectada, debido a que sufre una cadena de carencias que imposibilitan el apropiado crecimiento de métodos que permita la eficacia educativa. Sin embargo las entidades gubernamentales han buscado solucionar los problemas coyunturales y dar respuestas a la población de distintos enfoques, debido a que

educación rural se relaciona claramente a la variedad de fenómenos de la sociedades rurales, las cuales afectan de forma general a la mayoría de los establecimientos educativos de los países en Latinoamérica.(Guevara et al., 2010)

En el Perú, la realidad de la gestión de la administración pública no está exenta de los otros países, debido a que se caracteriza por ser una administración burocrática, desarticulada, ineficaz, centralista y lejana a la realidad de los ciudadanos. En el cual se evidencia el desafío de desarrollar una misión asentada en la conducta, transparente, eficaz y eficientemente que contribuya a la prestación de actividades educativas de calidad en un tenor de igualdad de oportunidades y desarrollo sostenible. En ese contexto, en el 2002 se creó la Ley N° 27658; que hace referencia a la Modernización de la Gestión del Estado que busca que la labor estatal pueda conseguir mayores resultados a favor de la ciudadanía, otorgando prioridad en la optimización de los recursos estatales. En esa línea de tiempo ya en el año 2006 con la Ley N° 27783, donde se establecen las bases de la descentralización buscando el desarrollo integral, armónico apartando competencias y funciones, en la cual se respete el espacio geográfico de los niveles de administración pública. Estas iniciativas reglamentarias permitirían al gobierno una mayor eficiencia en sus gestiones, sin embargo, han pasado muchos años y no se cumplido aún el objetivo de estas iniciativas.

En el contexto actual marcado por una pandemia mundial, el sector educación no ha sido ajeno a esto cambios abruptos, la pandemia obligó a las instituciones educativas a postergar sus clases presenciales y obligo a estudiantes y profesores hacer uso de herramientas tecnológicas. Asimismo, esta coyuntura evidencio que la educación estatal no estuvo preparada para afrontar las clases virtuales. El cual obligó a directivos, gerentes a replantearse formas de gestión administrativa y así adaptarse a la coyuntura sanitaria, debido a la demanda de temas de gestión de la función pública.

Al respecto, la indagación conseguida, procesada y probada en el lapso de la pandemia ha evidenciado la insuficiente y débil sistema educativo de nuestro país. Como consecuencia de ello hace se evidencia un déficit de calidad de educación en nuestro país, sumado a ello tenemos algunas particularidades que, y existían como por ejemplo infraestructuras inadecuadas, sin cobertura de internet, ausencia de tecnologías de información y comunicación, entre otros. Según el

reporte del Ministerio de Educación del año 2017, la cobertura pedagógica nacional incluye al 99,22 % de individuos en edad escolar; sin embargo, no todos los individuos tienen el beneficio a la igualdad de oportunidades de acceso a una buena educación y de calidad (Gómez & Escobar, 2021).

Esta problemática origina las siguientes interrogantes ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicio en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021? Y como problemas secundarios ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y liderazgo en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021? ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y trabajo en equipo en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021? ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y el clima laboral en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021?

En cuanto a la justificación teórica, en este estudio se procura aportar elementos teóricos relacionados a la importancia de las buenas gestiones que se hacen administrativamente y como este influye en el buen servicio en tiempos de pandemia (COVID 19) y así general debate académico de conocimiento y relacionar con las teorías existentes en concordancia a Chiavenato (2019) y Ducker (1986), cuya finalidad es aportar alternativas de solución en tiempos difíciles e identificar oportunidades de mejora en una Institución estatal.

Respecto a la justificación práctica, el presente estudio de investigación permitió conocer la importancia de las buenas gestiones que se hacen administrativamente y como este influye en el buen servicio durante la pandemia (COVID 19) el cual está planteada de una manera práctica que será de mucha ayuda para futuras investigaciones, debido a que se procura llegar a conclusiones basadas en teorías existentes que ayuden a dar alternativas de solución frente a las dificultades que se muestran en la gestión administrativa; el cual está vinculado con la planificación, la forma de organizarse, el cómo esta direccionado y controlado la institución, asimismo proponer estrategias que contribuyan a resolverlos para mejorar el servicio para las futuras generaciones.

Asimismo, concerniente a la justificación metodológica, se aplicó procedimientos metodológicos sistemáticos y estadísticos para la compilación y procesamiento de la investigación, mediante instrumentos aplicados a trabajadores

de una entidad estatal, las que serán validados con juicio de expertos, el cual constituya una alternativa para las futuras investigaciones y contribuya una propuesta de mejora para posibles problemas o deficiencias en instituciones estatales y/o privadas.

La finalidad central de este estudio es: Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021. Asimismo, los objetivos específicos buscan determinar la relación que existe entre gestión administrativa y el liderazgo en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021. Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y el trabajo en equipo en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021. Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y el clima laboral en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021.

Considerando lo expuesto, la hipótesis general es: Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021. Asimismo, las hipótesis tenemos: Existe relación significativa entre gestión administrativa y el liderazgo en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021. Existe relación significativa entre gestión administrativa y el trabajo en equipo en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021. Existe relación significativa entre gestión administrativa y el clima laboral en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Pantigoso (2021), indagó a nivel de tesis doctoral titulada: *“Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad educativa en el IESTP Virgen de Guadalupe. Nepeña – 2020”*. La finalidad fue buscar de qué manera la buena gestión por parte de la administración basado en resultado contribuye a la mejora educativa en la institución en estudio. Como metodología tiene dirección cuantitativa, de esquema pre experimental, exploratoria. La población tomada fueron 24 servidores de la institución, como instrumento usó el cuestionario y el estadístico Shapiro Wilk y T de Student. Los resultados del procesamiento de datos de pretest y postest sobre la calidad de educación evidencian que un 58.3% y 20.8 % de servidores del IESP, lo consideran en un estado proceso, en tanto inicialmente el 41.7% y 79.2% indica que está en un nivel logrado respectivamente. Los referidos porcentajes demuestran que una correcta ejecución del modelo de gestión por resultados fortalece y brinda ascenso a la calidad educativa.

Lopez (2019), en su investigación doctoral titulada: *“Gestión administrativa y la calidad de servicio de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto”*; se trazó determinar el nivel de influencia entre ambas variables en estudio. El tipo de investigación efectuada es de tipo transversal con nivel correlacional explicativo y con diseño no experimental, debido a ya que no se manipulo ninguna variable. La muestra tomada fue de 12 instituciones públicas del distrito de Tarapoto. La práctica para la recolección de datos fue mediante encuestas y cuestionarios. Los hallazgos de la investigación comprueban que las desviaciones en la calidad de servicio de las TIC en las organizaciones del estado en la ciudad de Tarapoto, en 98.69% corresponde a la gestión administrativa ( $R^2=0,986976$ ), debido al nivel de vínculo enérgico con la calidad de servicios de las famosas TIC. Asimismo, se evidenció el predominio significativo con el que cuenta la variable principal en sus (4) cuatro dimensiones sobre los servicios de tecnología de información, donde la dimensión de planificación es la que tiene menor impacto con un coeficiente de 0,26. Y la dimensión que influye más significativamente es la organización con un coeficiente de 0,42. Es decir que la importancia en la gestión de entidades gubernamentales es la de tener un sistema

de información capaz de evaluar y comparar el beneficio con los objetivos trazados por cada institución.

Riffo (2019), en su artículo titulado: "*Gestión administrativa y de calidad en escuelas de los Chorrillos*", la finalidad de esta pesquisa fue evaluar la relación de la gestión administrativa y los procesos de calidad en varias instituciones educativas de nivel básica regular ubicados en la localidad de Chorrillos. La metodología fue cuantitativa, de diseño no experimental transversal. La información se recolectó mediante un instrumento, a dos escalas de opinión, el cual tuvo como muestra a ochenta (80) docentes de la UGEL 07. Los resultados obtenidos evidencian que un 70% de los encuestados han perfeccionado capacidades administrativas y el 85% refieren que la gestión institucional es de aceptable calidad, pero un 5% de las colaboradoras consideran que las habilidades gerenciales de las directoras no estaban de acorde a los cargos que ocupan. En ese sentido, se concluye que la administración en las escuelas que pertenecen a la UGEL 07 es aceptable y de calidad, sin embargo, se requiere de perfeccionamiento en el personal que dirige las instituciones y que los directores como gerentes deben diseñar y aplicar políticas que coadyuven al progreso institucional y educativo, donde los que los integran sientan que son atendidos y parte del equipo de trabajo.

Moreno (2018), en su tesis de maestría: "*Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018*". Donde buscó establecer la correspondencia entre las variables en estudio. Como parte metodológica se basó en la investigación no experimental, de nivel descriptivo-correlacional y como técnica usó la encuesta. La tesis se efectuó con una muestra de 20 colaboradores de la institución en estudio. Los hallazgos encontrados evidencian que el 60% lo considera en un horizonte malo, un 30% lo percibieron como bueno. En referencia al desempeño laboral de los trabajadores un 55% considera "Malo" y un 25% apreciaron que el desempeño fue "Bueno". Finalmente, el autor identificó una correlación típica alta positiva, donde el estadístico de Pearson es de 0,8779.

Según Sanchez (2016), en su tesis magistral titulada: "*La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL Picota,*

*San Martín; 2016*". La finalidad fue comprobar de qué manera se relacionan las variables. Se guio de una metodología no experimental con diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 65 direcciones distribuidas a lo largo de la UGEL de Picota. El análisis de los datos demostró que el 71% de la población (directivos) encuestada considera aceptable que la administración conserva correlación directa con los servicios educativos, y el 29% considera que no, debido a que no son cumplidas en su conjunto, las actividades relacionadas a: organización, planeación, distribución y abastecimiento. En ese contexto, se logró evidenciar que entre la gestión administrativa y los servicios educativos existe relación directa y significativa ( $r=0,425$ ), asimismo, se evidencia que existe relación directa en los campos de planificación ( $r=0,319$ ), organización ( $r=0,384$ ), ejecución y control ( $r=0,349$ ). Es decir, que las acciones que realiza la UGEL está relacionado directamente a los servicios educativos que brinda.

Mendoza (2018), en su investigación doctoral titulada: "*Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador*". El objetivo establecido fue evaluar el nivel de impacto entre las variables estudiadas. El estudio realizado es tipo cuantitativa, de diseño transversal correlacional. La muestra objetivo estuvo conformada por 54 trabajadores y 54 gerentes de las empresas comerciales de Manta-Ecuador. La encuesta fue usada como técnica de recolección de información, seguidamente para el procesamiento usó el programa SPSS Statistics Processor versión 24 (RHO de Spearman). Los resultados permitieron demostrar que existe un cierto nivel de incidencia sobre la MYPES por parte de las gestiones a nivel administrativo a un nivel de confianza de 99,00%. Finalmente, el autor señala que la planificación diseñada estratégicamente considerando la visión institucional contribuye al progreso perenne de una organización.

Pacheco et al. (2018), en su artículo titulado: "*Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia*". El cual tuvo como propósito examinar el grado de gestión administrativa en todas las instituciones contempladas en la pesquisa. La población objetivo para el estudio estuvo integrada por las 25 organizaciones formativas. La investigación es de tipo descriptiva, de campo y

transversal. Para la recopilación de datos se bosquejó un instrumento de 48 ítems. Después de analizar los datos se logró demostrar que el enfoque estratégico tiene una media de 4.1, el enfoque clásico tiene una media de 3.7 y el enfoque humanista evidencia una media aritmética de 3.7. Finalmente, se observa que no se cuenta con una visión administrativa definida en las entidades formativas rurales de la ciudad de Santa Marta.

Miranda & Rosabal (2018) en su artículo científico titulado: "*La gestión directiva en escuelas unidocentes y dirección 1: Un desafío para alcanzar la equidad educativa en contextos rurales*". Tuvo como propósito implementar y sistematizar gestiones que favorezcan al progreso y calidad de la educación de estas grupos o asociaciones y por consiguiente contribuir a la enseñanza de Costa Rica. El estudio de la investigación es de tipo cualitativo descriptivo, la muestra fue tomada a 28 servidores directivos de la zona de Sarapiquí. El instrumento aplicado fue mediante cuestionario y una entrevista semiestructurada. Los resultados de análisis de datos demuestran que se identificó diversas formas que señalan a las dificultades de los profesores de establecimientos unidocentes y dirección afrontan día a día, debido a que su función sobrepasa en cantidad y dispersión, donde su labor se requiere que sea de especialista en pedagogía, administración y otros. Por otro lado, la simultaneidad en donde se debe de cumplir varias funciones a la misma vez. Finalmente, se determinó que los maestros que dirigen estas instituciones bajo esta modalidad presentan deficiencias en cuanto a su desempeño magisterial.

Sánchez (2017), en su tesis de maestría: "*Relación entre las prácticas de gestión administrativa y las prácticas de innovación educativa en el Instituto Peruano de Administración de Empresas, Sede Pueblo Libre, Perú*". El objeto de la pesquisa se asentó en evaluar el nivel de relación entre las variables estudiadas. El tipo de investigación realizada tiene enfoque mixto, de incisión descriptivo no experimental. Los instrumentos utilizados fueron las entrevistas semiestructuradas y la observación (cualitativo), y cuestionarios vía online (cuantitativo), asimismo se obtuvo información de análisis documental de forma complementaria. La muestra del estudio estuvo constituida por directivos (4), docentes (39), administrativos (12) y alumnos (22). Finalmente, posterior al análisis de datos el autor logró demostrar la existencia de una correlación significativa entre las variables en estudio.



Santana (2016), en su tesis *“La Planificación Estratégica y la Gestión Administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) de Tungurahua”* Universidad Técnica de Ambato- Ecuador, tuvo como objeto analizar las estrategias y las gestiones en las dependencias autónomas y descentralizados de los municipales de la ciudad de Tungurahua. La metodología deductiva y exploratorio. La recopilación de datos fueron mediante fuentes secundarias las que para mayor información fueron mejorados con entrevistas. Los resultados de la pesquisa evidencian que en su gran mayoría los municipios tienen una planificación estratégica definida, el cual otorga una mejor preeminencia para hacer uso de los recursos institucionales en los GADM, asimismo, se identificó que la gestión actual que conforman los GADM presentan cierto grado de deterioro debido a la ausencia de una buena definición de estrategias, pues no se está cumpliendo al 100% en el proceso de administración. Finalmente, una fracción enorme de las organizaciones no sitúa de un procedimiento de intervención en tiempo real, el mismo que personifica una debilidad demostrativa en paralelo de otras instituciones las que perjudica su misión.

Concerniente a las teorías que se relacionan al tema pues existen diversos conceptos de administración en la que se sustenta la Gestión administrativa, entre las cuales tenemos a la Teoría clásica, esta teoría fue desarrollada por Fayol en (1971) en el que proponía que una visión sintético global e universal, en la que primaba la jerarquía estructural de una organización para obtener mayores beneficios. Por ello se considera el padre de la gestión administrativa, debido a que fue el primero en sistematizarlo. También considera que la administración debe plasmarse bajo la estructura piramidal, los cuales esgrimen de base para la programación, coordinación (Agüero, 2007). Por su parte Olarewaju & George (2014), consideran que este se desarrolló en el contexto de la revolución industrial a finales de siglo XIX, donde la mano de obra calificada era escasa, pues se creía que la mejor forma de desarrollarse productivamente era aumentar la eficacia de los colaboradores. En ese sentido, Taylor afirma que el ser humano no muestra su mayor esfuerzo e el trabajo, basándose en que, si la organización incrementa sus niveles de productividad, prescindirá de sus servicios debido a la falta procedimientos adecuados. Para ello, los directivos y/o gerentes deben poner en

práctica el proceso de administración basado en cinco actividades administrativas las cuales entre ellas tenemos a: dirección; planeación, organización, integración y control. (Olaya, 2014)

Por su parte Rajan (2019), sostiene que Taylor dedicó gran tiempo de su vida a aumentar la eficiencia en la producción, no solamente para reducir los costos que se generan y aumentar las ganancias, sino también para hacer posible un incremento en sus remuneraciones a través de su mayor productividad. Por esa razón, es que Taylor creía en métodos científicos en vez de costumbres y reglas generales.

También la Teoría Burocrática, esta teoría la desarrollo Max Weber (1977) en el cual considera a la burocracia como sistema formal de organización y administración, asimismo, estableció pautas para garantizar la eficiencia y efectividad. En ese sentido, estaba interesado en como la gestión sería más coherente y creía que las estructuras de burocracia eliminarían la variabilidad de diversos gerentes que tienen diversas habilidades, experiencias y objetivos (Adegboye, 2013). Según Stone et al., (2004) citado por (Olareswaju & George, 2014) agrega que lo más trascendental en los procesos administrativos o gerenciales son las jerarquías, reglas y controles estrictamente definidos en las organizaciones, debido a que en función de estas se dan soluciones racionales a los problemas complicados que afrontan las organizaciones orientadas a objetivos con gran cantidad de empleados.

En cuanto a la variable de Calidad de Servicio, existen diferentes modelos entre ellos el Modelo nórdico. Este modelo también es llamado modelo imagen, el cual fue representado principalmente por Gronroos en los años 1982 y 1994, se basa en corresponder la calidad de servicio con la imagen corporativa, tomando como referencia que la imagen determina aquello que un individuo tiene como expectativa del servicio prestado por toda entidad. Según Cristian (2013), este modelo esboza que la calidad apreciada por los interesados es la combinación de una calidad técnica que se aplica en la organización, la calidad eficaz como se ejecuta y la imagen corporativa. Cabe indicar, que la imagen es un mecanismo diferenciador a tomar en cuenta para evaluar la calidad. Esta herramienta tiene como fin valorar de forma caracterizada las perspectivas y expectativas de un

usuario, tomando como referencia las observaciones hechas por los interesados o consumidores, el cual permite dinamizar el análisis de las fortalezas o debilidades concurrentes en el proceso mismo de la prestación de un bien o servicio.(Villalba, 2013).

En cuanto a los conceptos de las variables, la Gestión administrativa, “consiste en dirigir y mantener el control sobre los recursos de una organización o institución, a fin de obtener los mejores resultados”(Quiroga, 2020). En conocimientos generales se puede decir que la gestión administrativa es el área encargada de aplicar estrategias y procedimientos, a fin de coordinar, gestionar y organizar las necesidades, los procesos y los recursos administrativos de cada departamento de una organización.

Por otro lado Guillen (2016), agrega que es el “continguo de acciones mediante las cuales un directivo tiende a efectuar sus acciones a través del desempeño de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. En esa misma línea, Callohuanca (2019) ,dice que este proceso de tener laborando a un equipo de trabajo ayuda al cumplimiento de los objetivos institucional. Donde el administrador o dirigente es el encargo de asumir retos y solucionar problemas gerenciales que se presenten en su gestión.

Y sus dimensiones de la variable gestión administrativa son: Planificación, este no es que el asunto mediante el cual se constituyen los objetivos, se precisan las tácticas para alcanzarlas y se diseñan programas para integrar y coordinar las tareas a realizar por parte de una organización” (Bernal & Sierra, 2008). Por su parte Rodríguez (2015), refiere que planificar es el acto mediante el cual se elabora un plan o un curso de acción que sirve de guía para alcanzar metas y objetivos. A su vez Martínez (2005), agrega que el proceso de planificación abarca investigar y analizar las circunstancias futuras para trazar el plan de acción concerniente a entidad y que pautas debe seguir para lograrlas. En ese fin, las personas y que están al mando de una institución deben ser las más adecuadas y deben ir acompañadas con la experiencia en el sector que se desempeña, lo cual le permitirá alcanzar niveles aceptables en su gestión.(Lewis, 2009); como indicadores de esta variable tenemos a la planeación estratégica, esta se refiere a las acciones que desarrolla una organización para definir su misión, visión,

objetivos estratégicos, y las mediadas a efectuar, así como también los encargados de ejecutar su cumplimiento (Coronel et al., 2021). También la planificación de actividades son acciones relacionadas a la planificación de funciones o tareas de un grupo de individuos con objetivos comunes que permitan alcanzar los resultados esperados (Yildiz, 2016). Los estándares son procesos de formulación y aplicación de reglas para un enfoque ordenado de una actividad específica en el que incluye los promedios, calidad cantidad, nivel, grado entre otros en beneficio y cooperación con los integrantes interesados (AAPOR, 2016). Seguidamente en cuanto al encargo de funciones se refiere a la acción mediante el cual se autoriza a un servidor el desempeño de funciones o actividades rutinarias ya sea por ausencia del directivo o titular referidos a vacaciones, licencias, comisiones entre otros.(SERVIR, 2021)

En cuanto a la organización, según Bernal & Sierra, (2008), la organización es el medio que consiste en establecer acciones que se demandan a efectuar para alcanzar lo proyectado, plantear ocupaciones y especificar labores, establecer la estructura de la organización, establecer procedimientos y asignar recursos” (p. 49). En ese sentido, Jelend & Menzel (1973), agrega que organizar es establecer formas para que los trabajadores o servidores puedan interactuar y cooperar con la finalidad de alcanzar metas institucionales, de modo que deben de agruparse en departamentos, tomando como representación gráfica su organigrama. Los indicadores tenemos a la división organizacional, este se refiere a los modelos de relaciones internas de organización, en donde se establece jerarquías y canales de comunicación, delegación de responsabilidades y toma de decisiones (Arnold y Feldman,1986). Seguidamente el organigrama es la conceptualización de la estructura organizativa interna de una entidad (esquema gráfico), se compone de elementos y relaciones jerárquicas (Ahmady et al., 2016). El Manual de funciones, es un documento normativo de gestión institucional que contiene una serie de métodos que dividen las tareas en determinadas funciones y las coordina para su cumplimiento (Carter, 2016).

Seguidamente tenemos a la dirección, pues según Jelend & Menzel (1973), dirigir es un procedimiento mediante el cual se orienta, guía y motiva el desempeño de los servidores en una organización, con la finalidad de lograr las metas y

objetivos institucionales. Dentro de este marco incluye a la Responsabilidad, pues este expresa la capacidad de dar cuenta a alguien por las acciones de uno, y la posibilidad de rendir cuentas por ellos (Baumggrtner et al., 2018). También el liderazgo es una relación de influencia entre líderes y colaboradores que pretenden cambios significativos que reflejan sus propósitos mutuos ( University of Cambridge, 2017). La motivación se refiere a la razone subyacentes al comportamiento, en otros términos, es un estado interno que activa, dirige y motiva a un individuo a estar vigilante en una determinada meta (Lai, 2011). Asimismo, la motivación es un factor influyente en situaciones de enseñanza y aprendizaje. Por lo que nuestro éxito y logro en la vida depende de la motivación que cada individuo tenga. (Borah, 2021)

Finalmente tenemos al control pues según Bernal y Sierra (2008) este es el proceso de fiscalización o la aplicación de un mecanismo que implica la evaluación y la retroalimentación del desempeño de un individuo. En otras palabras, el control tiene como finalidad evitar irregularidades, en ese sentido, proveer a la organización múltiples tipos de información que ayuden a conocer el desempeño y la dinámica del contexto en el que actúa, a fin de conseguir prósperamente sus objetivos (p. 49). Para Jelend & Menzel (1973), control es la acción de vigilar que el desempeño de las actividades tenga congruencia con lo planificado. Es decir, tomar medidas correctivas para sostener o mejorar el desempeño de los empleados. Por su parte (Rajan, 2019) lo considera como un proceso de análisis y que en este proceso se averigua las desviaciones entre el rendimiento planeado y el real desempeño y sugerir acciones correctivas si fuesen necesarias.

*Evaluación de desempeño.* Es un proceso sistémico y periódico bien articulado para realización de actividades de evaluación con roles y cronogramas definidos para gerentes y empleados. En el cual se realiza una estimación del desempeño de sus actividades y responsabilidades encargadas. Especialmente en organizaciones que utilizan la gestión del rendimiento. (Carter, 2016). En ese sentido Pulakos (2004), acota que los modelos de competencia articulan el conocimiento, las habilidades y diversas características que son instrumentos necesarios para lograr los resultados organizacionales.

*Capacitación.* En un programa estructurado, planificado y diseñando para mejorar el desempeño a nivel individual, grupal u organizacional. Asimismo, se fortalece el comportamiento de habilidades mediante las experiencias de aprendizajes a fin de alcanzar un desempeño efectivo en las actividades o rangos ocupacionales (O'riordan, 2017). En ese sentido Masadeh (2018), agrega que la capacitación es la acción de desarrollar y fortalecer habilidades a los empleados como individuos para que sean capaces y calificados para una determinada función o cargos que ocupan. Es decir, es un proceso organizado para aumentar el conocimiento y habilidades de los servidores.

La variable Calidad de servicio, según (Solórzano & Aceves, 2013) calidad es ciclo de mejora permanente, donde todas las áreas de una institución o empresa buscan anticiparse a las necesidades de un individuo, interviniendo activamente las prestación de un bien o servicio.

La calidad de servicio es toda acción o actividad relacionada con los componentes estratégicos de una entidad que ejecutan los gerentes administrativos o director, cuyo fin es brindar satisfacción al usuario a cliente, mediante diagnósticos que ayuden a encontrar el punto de equilibrio del tipo de servicios que requieren al largo de su estadía comercial o educativa con diversas instituciones u organismos (Graffe, 2002).

Por otro lado, para Fisher (1988) calidad de servicio lo puntualiza como un grupo de acciones, que son beneficiosas, satisfactorias o sobrepasa las expectativas de un individuo referente a un servicio. Por ello, es importante comprender que peculiaridades de los servicios son componentes necesarios en la cimentación y comprensión de la calidad del servicio, a fin de fijar y establecer herramientas estratégicas para medir la calidad del servicio ya será de educación básica u universitario (Villalba, 2013).

Finalmente Coronel et al. (2021), consideran que la gestión de calidad de servicio en los niveles educativos establece una línea de las sociedades modernas del discernimiento, en donde las circunstancias del contexto han sido transformadas significativamente por los avances científico-tecnológico. Por esa razón, las instituciones de educativas deben de asumir sus funciones de forma eficiente y objetiva donde haya una combinación de lo contemporáneo y lo

tradicional a favor de los agrados y gustos del público objetivo (estudiantes y maestros).

Finalmente tenemos las Dimensiones de calidad de servicio, Liderazgo. Según University of Cambridge (2017), el liderazgo es el arte de movilizar a otros para que quieran luchar por aspiraciones compartidas". Para Alfonso et al. (1999), el liderazgo es una disciplina y las acciones que se ejecute ejerce una influencia en un grupo explícito de personas que tienen como finalidad de conseguir un contiguo de metas y objetivos preestablecidas, pues este demanda de habilidades y buenas relaciones interpersonales mediante el cual se influyen en el grupo determinado (Botero, 2017). Por eso es que Zuzama (2016), menciona que el liderazgo juega un papel preponderante en los diferentes campos organizacionales, en donde el que lo dirige no solo ordena, sino que muestra las vías y las rutas de cómo hacerlo. Bajo esa línea, el líder es el piloto que da el norte y los conduce y orienta para llegar a la meta establecida. Y para ello se necesita de autonomía, pues este es la capacidad que tiene un individuo o grupos de individuos para reflexionar críticamente sobre sus preferencias de primer orden (Wermke & Salokangas, 2015). También autocontrol, pues es la capacidad que tiene un individuo de dominio sobre uno mismo (Gillebaart, 2018).

Por otro lado tenemos al Trabajo en equipo, que según Gan & Triginé (2012), no es más que la capacidad que una organización, departamento, área y sección tienen para trabajar con un equipo, en donde se unen esfuerzos a fin de conseguir un meta conjunta u objetivos compartidos. Para Torrelles et al., (2011) el trabajo en equipo demanda de la unión de recursos propios y externos, donde los conocimientos, habilidades y aptitudes faciliten a un sujeto adaptarse y obtener junto a otros las metas establecidas. Dentro de sus dimensiones se ha considerado a las habilidades blandas, estos son rasgos de carácter y la capacidad de adaptarse de manera positiva para actuar frente a los desafíos de la vida cotidiana (Will, 2021). Para Gilyazova et al. (2021), las habilidades son competencias psicosociales y habilidades interpersonales que ayudan a las personas a tomar decisiones acertadas.

En cuanto al clima laboral, Gan & Triginé (2012), indican que el clima laboral es un indicador principal de la existencia de una organización, el cual está condicionado por diversas razones: normas internas, condiciones ergonómicas de área de trabajo, equipamientos y actitudes de las personas del grupo de trabajo y las diversas formas o estilos de liderazgo de los directivos, remuneraciones y satisfacción del individuo con la labor que realiza. Por su parte Montoya et al. (2017) narra que clima laboral es la percepción compartida por los integrantes de una organización respecto al ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales que de dan entorno a ello. en cuanto a las dimensiones la satisfacción laboral, es un conjunto de factores que provocan un serie de sentimiento positivos en relación al trabajo, el cual esta está ligando a la influencia de muchos factores externos e internos (Aziri, 2011). A su vez Gilyazova et al. (2021), define a satisfacción laboral como la actitud general de los empleados hacia el trabajo. Es decir, una sensación de comodidad y una experiencia positiva que un el empleado por diversas influencias intrínsecas y extrínsecas relacionado con su trabajo. También las relaciones interpersonales son los comportamientos y tácticas que usa un individuo para interactuar con otros de manera efectiva, debido a que una persona siempre está ligado a su propio sistema de expectativas, estereotipos y actitudes a raves de las cuales un individuo es percibido y evaluado. En ese contexto, las habilidades interpersonales van desde la comunicación y la escucha hasta la actitud y el comportamiento. Es decir, es la capacidad que tiene un individuo para trabajar con otros (Yuryevna & Anatolyevich, 2016).



### **III. METODOLOGÍA**

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

La presente tesis se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, puesto que se ha considerado probar hipótesis basándose en el uso de herramientas matemáticas y análisis estadístico (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) y de tipo básica debido a que se buscará especificar las características y el punto de vista de los administrativos y docentes que laboran en la institución en estudio con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos del presente. Se consideró un diseño no experimental, transversal-correlacional; sabemos que este viene a ser la estrategia que se adoptó por parte del investigador para dar respuesta al problema identificado (Arias, 2006, p. 24).

Además, se considera no experimental porque según Arias (2020), estos diseños se caracterizan por la ausencia de provocaciones o experimentos a las que podrían estar sujetos las variables de estudio, dicho de otro modo, los individuos del estudio son valorados en su contexto natural sin alterar ninguna situación.

Y finalmente tiene alcance correlacional porque el fin primordial de este estudio fue analizar el comportamiento de las variables correlacionadas (Arias, 2020). Es decir, establecer el grado de relación que podrían existir si es que lo hay entre las variables en estudio (gestión administrativas y calidad de servicio).

#### **3.2. Variables de estudio: definición conceptual y operacional**

##### **Variable 1: La Gestión administrativa**

###### **Definición conceptual**

Según Guillen, (2016) agrega la Gestión administrativa es el “contiguo de operaciones que a través de ello la dirección o los directivos ejecutan sus acciones teniendo en cuenta las fases del proceso administrativo (Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar).

### **Definición operacional.**

Es el área encargada de coordinar, gestionar y organizar las necesidades, los procesos y los recursos administrativos de cada departamento de una organización. Dentro de ello se midió considerando la planificación, organización, dirección y control.

### **Variable 2: Calidad de servicio**

#### **Definición conceptual**

Es toda acción o actividad relacionada con los componentes estratégicos de una entidad que ejecutan los gerentes administrativos o director, cuyo fin es brindar satisfacción al usuario o cliente (Solórzano & Aceves, 2013).

#### **Definición operacional.**

Por otro lado, podemos decir que este no es más que el conjunto de actividades, beneficios con el fin de garantizar la plena satisfacción de sus clientes o similares. Esto se midió en base al liderazgo, trabajo en equipo y clima laboral.

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

#### **a. Población.**

Es considerado como el conjunto de todos los elementos que coinciden con determinados detalles (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). La población estuvo conformada por todos los administrativos y docentes (75) de la Institución Educativa N° 1236 “Alfonso Barrantes Lingan.

#### **b. Muestra y muestreo**

En este apartado se considera a una parte de la población con las mismas características (Hernández et al. 2014. p. 173), Por tanto, esta estuvo formada por 75 personas entre administrativos y docentes que laboran en la Institución Educativa N° 1236 “Alfonso Barrantes Lingan. Se usará un muestreo no probabilístico de tipo intencional, puesto que se cuenta con acceso a todas las personas objetos del estudio.

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

Se consideran las diferentes maneras de obtener la información, por ejemplo, la observación in situ, la encuesta, entrevista, etc. (Arias, 2006. p.53). en la tesis se creyó conveniente usar como técnica la encuesta, que no es más que obtener información de la muestra con el fin particular de la tesis.

Como instrumento se usó el cuestionario que, según Hernández, Fernández y Baptista, (2014, p. 217), este no es más que un listado de enunciados o preguntas respecto de una o más variables que se van a medir. En ese sentido, la calidad de una encuesta es de primordial importancia para obtener resultados precisos, fiables y válidos.(Bedirhan et al., 1998)

En el presente estudio, se utilizó un cuestionario para medir gestión administrativa en una empresa que está conformado por 28 ítems, de los cuales los ítems del 1 al 09 medirá la dimensión planificación, del 10 al 16 la dimensión de organización del 17 al 22 la dimensión de dirección y finalmente del del 23 al 28 la dimensión de control.

Asimismo, para la evaluación de la calidad del servicio se usó un cuestionario de 28 ítems de los cuales los ítems del 1 al 7 medirán la dimensión liderazgo, del 8 al 19 el trabajo en equipo y finalmente del 20 al 28 la dimensión del clima laboral. Posteriormente se realizó la valides del instrumento a través de juicio de expertos, donde se avaluó la pertinencia, relevancia y claridad.

*Tabla 1.*

Validación de juico de expertos

<b>N°</b>	<b>Experto</b>	<b>Condición</b>
Experto N° 1	Dr. Iván Apaza Romero	Aplicable
Experto N° 2	Mg. Gloria Ivon Luy Medina	Aplicable
Experto N° 3	Mg. Kelly Núñez Rojas	Aplicable

Finalmente tenemos la fiabilidad del instrumento, que fue aplicado a una población de características similares con el fin de demostrar que los instrumentos miden las variables en estudio, se usó como prueba de fiabilidad el Alfa de Cronbach, donde 0 (nula) a 1 (máxima). (Ver anexo 3)

Tabla 2.

*Estadística de fiabilidad de las variables*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° elementos</b>
Gestión administrativa	0.857	28
Calidad de servicio	0.925	28

Interpretación: se observa que el Alfa de Cronbach de las variables es de alta fiabilidad (0.857, 0.925)

### **3.5. Procedimientos**

La investigación se realizó con los administrativos y plana docente, para ello se tuvo como procedimiento la elaboración del cuestionario a través de un formulario digital Google Forms, se compartió a través de un link a cada integrante de la población objeto en estudio, es allí donde se recogió la información de manera automática por parte del investigador para su posterior análisis estadístico, dicha actividad es más beneficioso en cuestión de tiempo y asimismo evitar contactos con las personas evitando así el contagio del virus del COVID-19.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Después de la recolección de la información como método de analizar esta información tenemos a la estadística descriptiva, se usó con el fin de organizar los resultados mediante tablas de frecuencias (gráficos y figuras) basándose en el análisis brindado por el SPSS v26 y Microsoft Excel y la estadística inferencial, se utilizó con el fin de determinar la normalidad de los datos, para luego hacer la contratación de la hipótesis ya sea por el análisis de correlación de Pearson o de la medida de correlación de Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para el desarrollo se contó con la opinión anónima de los administrativos y su plana docente, es decir el cuestionario fue anónimo. Como aspecto ético la investigación buscó ayudar de manera voluntaria hacia la institución sin obligación de no infringir daño intencionadamente hacia las personas, también el reconociendo de los aportes de otros investigadores a través de las citas. Asimismo el presente trabajo de investigación se desarrolla respetando las pautas establecidas en el reglamento de la Universidad Cesar Vallejo (2020), y la guía para redactar un tesis según (Domínguez et al., 2009).

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultado descriptivo de la investigación

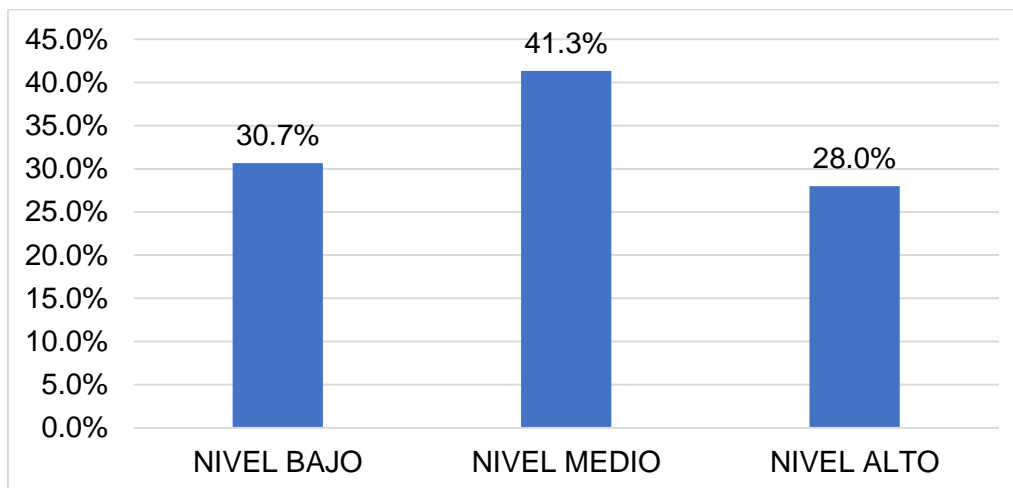


Figura 1. Niveles gestión administrativa

En la figura 1 con respecto a los resultados de la variable gestión administrativa en tiempos de pandemia en la Institución Educativa N° 1236, los docentes afirman que en un 30.7 % que la presente gestión administrativa está desempeñándose a un nivel bajo, el 41.3 % afirmó que se está desempeñando a un nivel medio y el 28.0 % que fue un nivel alto.

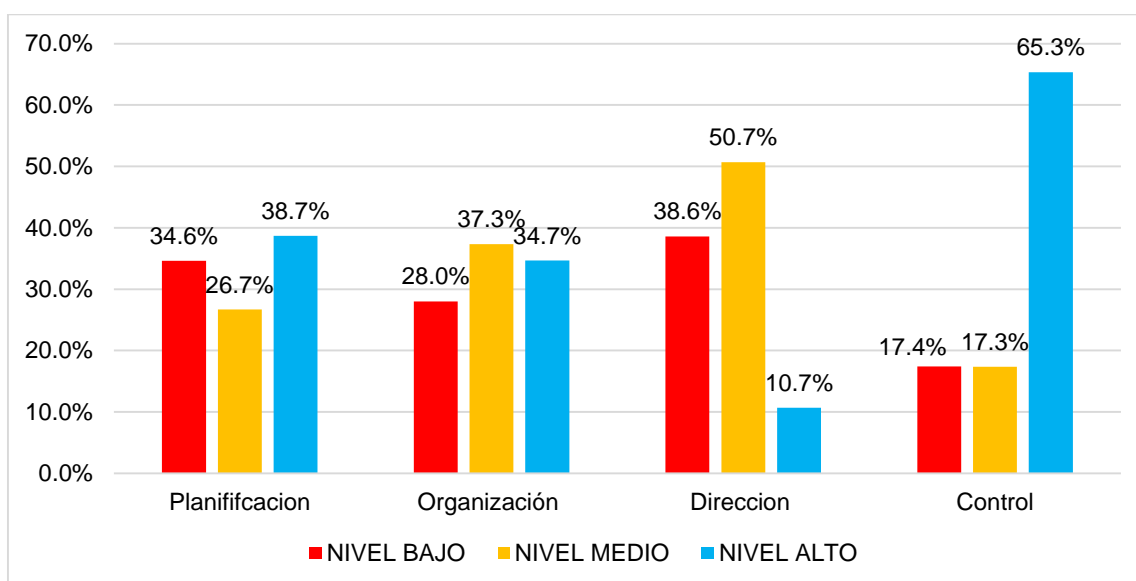


Figura 2. Niveles de las dimensiones de gestión administrativa

En la figura 2 se presenta un análisis del comportamiento de las dimensiones de la gestión administrativa en la institución en estudio, donde el 38.7 % de los encuestados afirma que existe una buena planificación, sin embargo, el 37.3 % indica que la organización esta a un nivel medio, el 50.7% indica que la dirección tiene un nivel de desempeño medio, y finalmente el 65.3 % esta de acuerdo que existe un buen control por parte de la administración en la actual gestión.

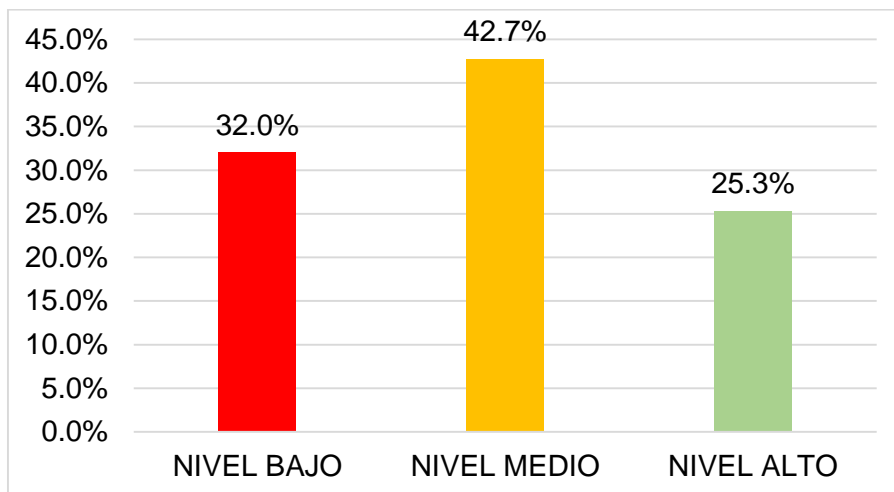


Figura 3. Niveles de calidad de servicio

En la figura 3 con respecto a los resultados de la variable calidad de servicio en tiempos de pandemia en la Institución Educativa N° 1236, los docentes afirman en un 32.0 % que la calidad de servicio ofrecida por la institución en mención está a un nivel bajo, el 42.7 % afirmó que se está desempeñando a un nivel medio y el 25.3 % que está a un nivel un nivel alto.

## Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable calidad de servicio

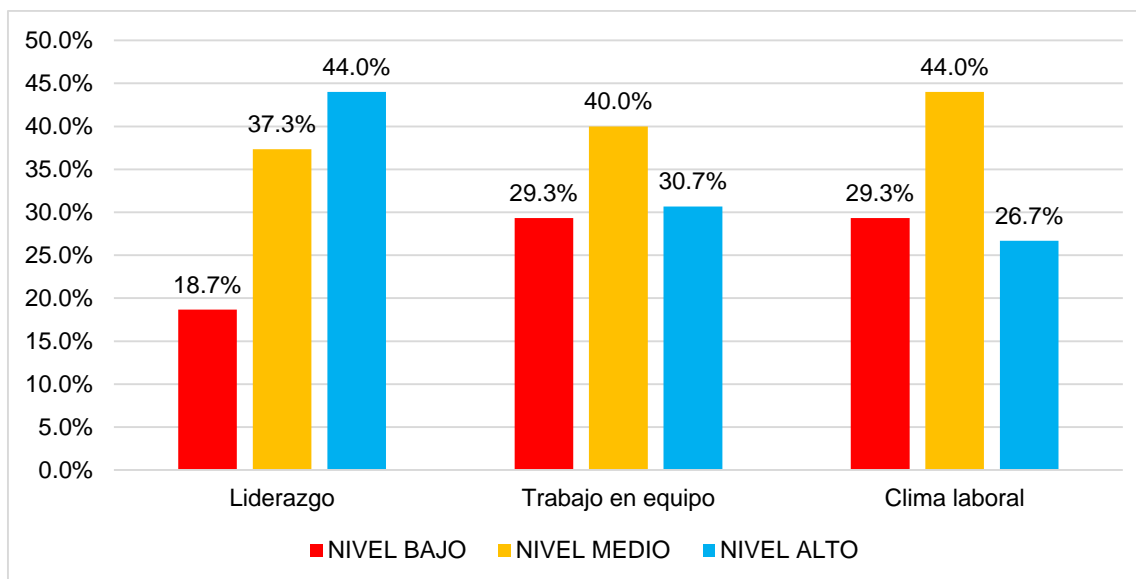


Figura 4. Niveles de las dimensiones de calidad de servicio

En la figura 4 con respecto a los resultados de las dimensiones de la variable calidad de servicio en tiempos de pandemia en la Institución Educativa N° 1236, los resultados indican que el 18.7% de los encuestados dicen que el liderazgo es bajo, el 37.3% dicen que está a un nivel medio y un 44.0% señalan que está a un nivel alto. De igual manera en cuanto al trabajo en equipo los resultados indican que el 29.3% está a un nivel malo, el 40.0% dicen que está a un nivel medio y un 30.7% señalan que está a un nivel alto. Finalmente, los resultados indican que en cuanto al clima laboral el 18.7% de los encuestados manifiestan que está a un nivel bajo, el 44.0% dicen que está a un nivel medio y un 26.7% señalan que está a un nivel alto.

## 4.2. Resultados del análisis inferencial de la investigación

### 4.2.1. Pruebas de normalidad.

Se procedió a realizar la prueba de normalidad y verificar si los datos tienen un comportamiento o distribución normal. Tenemos los tests de Shapiro – Wilk y Kolmogorov – Smirnov, en este caso se ha usado Kolmogorov – Smirnov. El tamaño de la muestra es de 75.

Tabla 3.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0.123	75	0.007
Calidad de servicio	0.131	75	0.003

Como  $p=0.007 / 3 < 0,05$  entonces rechazamos la  $H_0$  y acepto la  $H_a$ , es decir los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, aplicaremos estadística no paramétrica, es decir el coeficiente de correlación de rangos de Spearman.

### 4.2.2. Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general

$H_i$ : Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021.

Tabla 4.

Correlación entre gestión administrativas y calidad de servicio

Correlaciones				
			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,787**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	75	75
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,787**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	75	75

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



Como se puede apreciar en la tabla 4 el resultado de coeficiente de correlación de Spearman es de 0,787 y la significación bilateral es de 0,000, en resumen: ( $\rho=0,787$  y  $p=0,000 < 0,05$ ) por lo que se puede confirmar que existe correlación positiva alta entre las variables en estudio, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

### Hipótesis específicas

HE1: Existe relación significativa entre gestión administrativa y el liderazgo en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021

Tabla 5.

Correlación entre gestión administrativa y liderazgo

Correlaciones				
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	Gestión administrativa	Liderazgo
			1.000	,632**
	Liderazgo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,632**	1.000
			0.000	
			75	75

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

Como se puede apreciar en la tabla 5 el resultado de coeficiente de correlación de Spearman es de 0,632 y la significación bilateral es de 0,000, en resumen: ( $\rho=0,632$  y  $p=0,000 < 0,05$ ) por lo que se puede confirmar que existe correlación positiva entre las variables en estudio, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

HE2: Existe relación significativa entre gestión administrativa y el trabajo en equipo en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021

Tabla 6.

Correlación entre gestión administrativa y trabajo en equipo

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión administrativa	Trabajo en equipo
<b>Rho de Spearman</b>	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,709**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	75	75
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,709**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	75	75

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

Como se puede apreciar en la tabla 6 el resultado de coeficiente de correlación de Spearman es de 0,709 y la significación bilateral es de 0,000, en resumen: ( $\rho=0,709$  y  $p=0,000 < 0,05$ ) por lo que se puede confirmar que existe correlación positiva alta entre las variables en estudio, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

HE3: Existe relación significativa entre gestión administrativa y el clima laboral en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021.

Tabla 7.

Correlación entre gestión administrativa y clima laboral

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión administrativa	Clima laboral
<b>Rho de Spearman</b>	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,744**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	75	75
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,744**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	75	75

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

Como se puede apreciar en la tabla 7 el resultado de coeficiente de correlación de Spearman es de 0,744 y la significación bilateral es de 0,000, en resumen: ( $\rho=0,744$  y  $p=0,000 < 0,05$ ) por lo que se puede confirmar que existe correlación positiva alta entre las variables en estudio, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los objetivos trazados en la presente investigación, donde se busca evaluar la relación de la gestión administrativa sobre la calidad de servicio en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021, se ha logrado determinar que efectivamente existe una relación muy intensa según la prueba estadística no paramétrica de rangos de Spearman, donde se obtuvo un valor de 0.787, en relación a la investigación de Lopez (2019), que tuvo el mismo enfoque de investigación en 12 instituciones publicas del distrito de Tarapoto, donde concluye que en un 98 % la gestión administrativa influye en la calidad de servicio, para luego afirmar que es muy importante en la gestión de entidades gubernamentales es la de tener un sistema de información capaz de evaluar y comparar el beneficio con los objetivos trazados por cada institución.

En relación a estos hallazgos podemos agregar los resultados obtenidos de manera descriptiva donde el 41.3 % de los encuestados afirma que la gestión administrativa se está desempeñando a un nivel medio, seguidamente con un 30.7 % piensa que esta a un nivel bajo, y tan solo un 28 % rescata que esta a un nivel alto, por lo tanto podemos afirmar en términos generales que la gestión administrativa en su mayoría tiene problemas en algunos aspectos que pueden ser mejorados, es por ello que se ha hecho un análisis de las dimensiones de esta variable de manera especifica para ver cual es el componente que necesita mejorar, la primera dimensión es la de planificación, donde con un total del 62 % de los encuestados afirman que la panificación no es buena, es decir tiene tendencia a ser mala, caso contrario pasa en el ámbito organizacional donde si se puedo observar que existe una buena organización donde un 72 % firma que esta a un nivel medio alto, ahora bien pasa lo contrario en relación al desempeño de la dirección donde efectivamente se puede ver que existe efectivamente un alta deficiencia, con un poco mas del 90 %, finalmente en cuanto al control se puede evidenciar que si existe un buen control con mas del 65 % que esta a un nivel muy alto.

Por su parte Moreno (2018), apoya esta teoría afirmando que en el hospital de Yurimaguas el 60 % considera que la gestión administrativa está a un nivel malo,

en resumen el mismo autor afirma que existe una correlación típica alta positiva entre gestión administrativa y desempeño de los colaboradores. Entonces se cumple lo que afirmaba Fayol en (1971) donde afirma que debe primar la jerarquía estructural de una organización para obtener mayores beneficios y tal como mencionaba Agüero, (2007) que la administración debe plasmarse bajo la estructura piramidal, los cuales esgrimen de base para la programación, coordinación, dirección por objetivos y el desarrollo de la consultoría de una organización.

En relación al objetivo específico 1 donde se busca evaluar la relación de la gestión administrativa en el liderazgo en la institución en estudio se ha determinado que si efectivamente existe una correlación alta donde el estadístico de Rho de Spearman es de 0.632, es pues en su mayoría de debe a que en todas las organizaciones y negocios exitosos necesitan líderes efectivos. Pues contar con líderes eficaces y bien capacitados es fundamental para lograr un objetivo acordado para el éxito de la institución. Los encargados de dirigir una institución son invaluable cuando se trata de formular y comunicar nuevas direcciones estratégicas, así como de comunicarse y motivar a los empleados para que aumenten su dedicación a los objetivos de la institución.

Del mismo se realizó un análisis descriptivo para ver la percepción del liderazgo en la institución donde se evidenció que un 44 % afirma que existe un buen liderazgo en la institución, un 37.3 % menciona que el liderazgo esta a aun nivel medio y solamente un 18.7% percibe que el liderazgo esta a un nivel bajo en la institución Educativa N° 1236. Es por ello que podemos rescatar de Riffo (2019), menciona que los docentes deben ir perfeccionado capacidades administrativas y habilidades gerenciales de acorde a los cargos que ocupan, puesto que en la institución que este realizó su estudio afirma que se requiere de perfeccionamiento en el personal que dirige las instituciones y que los directores como gerentes deben diseñar y aplicar políticas que coadyuven al progreso institucional y educativo, donde los que los integran sientan que son atendidos y parte del equipo de trabajo.

Dentro de este orden de ideas con respecto a la hipótesis específica numero 2 donde se busca evaluar la relación de la gestión administrativa con el trabajo en

equipo, el estudio ha determinado que si efectivamente existe una correlación alta donde el estadístico de Rho de Spearman es de 0.709, por lo tanto podemos afirmar que efectivamente el trabajo en equipo se ve relacionado en como esté organizado la institución y como este de desempeñe brindando las facilidad para poder lograr los objetivos institucionales, pues según Gan & Triginé (2012), el trabajo en equipo es la capacidad que una organización ofrece a sus trabajadores para trabajar con un equipo, en donde se unen esfuerzos a fin de conseguir un meta conjunta u objetivos compartidos. En ese sentido, es calificado un punto clave y una ventaja competitiva, debido al cambio que proporcionada en la forma de trabajo apoyado en la capacidad de los individuos. Esta forma de trabajo permite aumentar la productividad y alcanzar mayores resultados. En ese sentido pues la institución si ofrece en un mayor porcentaje las condiciones necesarias para el buen trabajo en equipo de sus docentes.

Seguido de ello se realizó un análisis descriptivo de esta dimensión donde el 40 % de los encuestados afirma que el trabajo en equipo se desempeña a un nivel regular y el 30.7 % afirma que el trabajo en equipo esta a un nivel bueno, es por ello que Torrelles et al., (2011) rescata que el trabajo en equipo demanda de la unión de recursos propios y externos, pues la institución brinda los recursos necesarios para el trabajo en equipo, asimismo los conocimientos, habilidades y aptitudes de los docentes pueden facilitar la adaptación y juntos cumplir con las metas establecidas. Sin embargo, este autor afirma que no solo basta con tener los conocimientos, habilidades y aptitudes de un equipo, sino que tiene que ponerse en práctica todos ellos. Puesto que no solo es hablar, cooperar con el compañero o colega de trabajo, sino que se tiene que saber hacer, saber estar y saber ser.

Ahora bien, para ir finalizando realizaremos el análisis correlacional de la hipótesis numero 3 donde busca la relación de la gestión administrativa con el clima laboral, pues según la investigación se pudo definir que existe una correlación positiva alta entre las variables en estudio, pues según Gan & Triginé (2012), el clima laboral es un indicador principal de la existencia de una organización, el cual está condicionado por diversas razones: normas internas, condiciones ergonómicas de área de trabajo, equipamientos y actitudes de las personas del grupo de trabajo y las diversas formas o estilos de liderazgo de los directivos,

remuneraciones y satisfacción del individuo con la labor que realiza. Pues en relación a ello en la institución en estudio se cree el clima laboral depende en buena parte de la gestión administrativa.

Es por ello que se realizó un análisis descriptivo de esta dimensión, pues los resultados indican que en cuanto al clima laboral el 18.7% de los encuestados manifiestan que está a un nivel bajo, el 44.0% dicen que está a un nivel medio y un 26.7% señalan que está a un nivel alto. Este análisis descriptivo nos hace reflexionar en lo que describe Montoya et al. (2017), que clima laboral es la percepción compartida por los integrantes de una organización respecto al ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales que de dan entorno a ello. Pues sabemos que ningún trabajador es perfecto y ningún trabajo es perfecto, ni siquiera los que tienen las mejores oficinas etc. pues lo mas importante es cuidar nuestro entorno laboral o el clima laboral, pues es lo que no podemos ver ni tocar, pero nos hace ir a disfrutar de nuestro trabajo, y cuando este clima laboral es positivo inclina la balanza a la buena imagen de la institución.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio donde efectivamente existe una relación muy intensa según la prueba estadística no paramétrica de rangos de Spearman, donde se obtuvo un valor de 0.787, seguidamente los resultados descriptivos permitieron determinar que el 41.3 % de los encuestados afirma que la gestión administrativa se está desempeñando a un nivel medio, y un 28 % rescata que está a un nivel alto

Segunda: Se logró determinar la relación de la gestión administrativa en el liderazgo en la institución en estudio y efectivamente existe una correlación alta donde el estadístico de Rho de Spearman es de 0.632, seguidamente el análisis descriptivo indica que el 44 % percibe que existe un buen liderazgo, un 37.3 % menciona que el liderazgo está a un nivel medio en la institución Educativa N° 1236.

Tercera: Se determinó la relación de la gestión administrativa con el trabajo en equipo, el estudio ha determinado que si efectivamente existe una correlación alta donde el estadístico de Rho de Spearman es de 0.709, también el análisis descriptivo indica que el 40 % de los encuestados percibe que el trabajo en equipo se desempeña a un nivel regular y el 30.7 % está a un nivel bueno.

Cuarta: Se determinó la relación de la gestión administrativa con el clima laboral, pues según la investigación se pudo definir que existe una correlación positiva alta entre las variables en estudio, el análisis descriptivo afirma que el 44.0% percibe que el clima laboral está a un nivel medio y un 26.7% señalan que está a un nivel alto.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera. A la dirección mejorar en cuanto a planificación, pues se debe realizar con tiempo incluyendo todas las necesidades independientemente de las prioridades, asimismo mejorar la organización de la institución, es decir tener bien definido el organigrama institucional.

Segunda: Los encargados de dirigir la institución deben mostrar actitudes positivas, comunicativas y resolutivas, demostrando su liderazgo para llenar de confianza al resto del equipo, buscar las formas de mejorar su trayectoria laboral para dar ejemplo a los futuros encargados.

Tercera: Se recomienda a la dirección organizar una serie de capacitaciones con mayor frecuencia con la finalidad de contrarrestar ese déficit que existe en esta área, pues se espera que resultado de ello se logre un mejor desempeño en sus a corto plazo.

Cuarta: A los docentes mantener una comunicación interna fluida pues esto ayudará a mejorar la interacción y por ende mejorar la calidad de servicio que en la actualidad tiene deficiencias que no son difíciles de afrontar, manteniendo así el espíritu armonioso.



## REFERENCIAS

- Adegboye, M. (2013). The applicability of management theories in Nigeria: Exploring the cultural challenge. *International Journal of Business and Social Science*, 4(10).  
[https://ijbssnet.com/journals/Vol\\_4\\_No\\_10\\_Special\\_Issue\\_August\\_2013/26.pdf](https://ijbssnet.com/journals/Vol_4_No_10_Special_Issue_August_2013/26.pdf)
- Agüero, J. (2007). Teoría de la administración: Un campo fragmentado y multifacético. *Revista Científica "Visión de Futuro,"* 7(1).  
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935466001.pdf>
- Ahmady, G. A., Mehrpour, M., & Nikooravesh, A. (2016). Organizational Structure. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 230, 455–462.  
<https://doi.org/10.1016/J.SBSPRO.2016.09.057>
- American Association for Public Opinion Research, A. (2016). *Standard definitions: Final dispositions of case codes and outcome rates for surveys* (9th ed.). AAPOR. [https://www.aapor.org/Standards-Ethics/Standard-Definitions-\(1\).aspx](https://www.aapor.org/Standards-Ethics/Standard-Definitions-(1).aspx)
- Arias, J. (2020). *Métodos de investigación online. Herramientas digitales para recolectar datos*. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2237>
- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A literature review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77–86. <http://mrp.ase.ro/no34/f7.pdf>
- Baumggrtner, S., Petersen, T., & Schiller, J. (2018). The Concept of Responsibility: Norms, Actions and Their Consequences. *SSRN Electronic Journal*, 1–54.  
<https://doi.org/10.2139/ssrn.3157667>
- Bedirhan, T., Chatterji, S., Mechbal, A., & Murray, C. (1998). Quality assurance in surveys: standards, guidelines and procedures. In *Household Sample Surveys in Developing and Transition Countries* (pp. 1–32). World Health Organization.  
<http://www.who.int/whs/>
- Bernal, C., & Sierra, H. (2008). Proceso administrativo para las organizaciones del

- siglo XXI. In M. Castillo (Ed.), *Pearson, Prentice Hall* (2008th ed.). [http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos\\_para-descarga/1](http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/1).
- Borah, M. (2021). Motivation in Learning. *Journal Of Critical Reviews*, 8(2), 550–552. <http://www.jcreview.com/?mno=78292>
- Botero, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria. *Ciencias Estratégicas*, 25(38), 271–276. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151354939001>
- Callohuanca, J. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa grupo la paz* [Universidad Nacional Federico Villareal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2747>
- Carter, E. (2016). Organizational Structure. *The Extreme Right in Western Europe*, 230(May), 64–100. <https://doi.org/10.7228/manchester/9780719070488.003.0003>
- Coronel, A., Carbajall, T., Llamoza, D., & Reyes, I. (2021). Planificación estratégica. Caso de estudio educativo Universidad Federico Villarreal. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(3). <https://doi.org/10.46377/DILEMAS.V8I3.2636>
- Domínguez, S., Sánchez, E., & Sánchez, G. (2009). *Guía para elaborar tesis* (R. Del Bosque, N. Islas, M. Rocha, & M. Zapata (eds.); 1º). Mc Graw Hill Educación. [www.FreeLibros.com](http://www.FreeLibros.com)
- Gan, F., & Triginé, J. (2012a). Clima laboral. In *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas y organizaciones* (2013th ed., pp. 273–282). Díaz de Santos. [https://books.google.com.pe/books?id=bSSMoQ-2pwIC&printsec=frontcover&dq=clima+laboral&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=clima+laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=bSSMoQ-2pwIC&printsec=frontcover&dq=clima+laboral&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=clima+laboral&f=false)
- Gan, F., & Triginé, J. (2012b). Trabajo en equipo. In *Manual de instrumentos de*

*gestión y desarrollo de las personas y organizaciones* (2013th ed., pp. 421–431). Ediciones Díaz de Santos. [https://books.google.com.pe/books?id=J3KRUuhD12oC&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=trabajo en equipo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=J3KRUuhD12oC&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=trabajo+en+equipo&f=false)

Gillebaart, M. (2018). The “operational” definition of self-control. *Frontiers in Psychology*, 9(JUL), 1–5. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.01231>

Gilyazova, O. S., Zamoshchansky, I. I., & Vaganova, O. I. (2021). Defining, Classifying and developing soft skills in higher education: Competency-Based and humanistic approaches. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2), 241–248. <https://www.researchgate.net/publication/350626346>

Gómez, I., & Escobar, F. (2021). Educación virtual en tiempos de pandemia: Incremento de la desigualdad social en el Perú. *Biblioteca Electrónica Científica En Línea*, 1, 1–13. <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/1996/version/2115>

Graffe, G. (2002). Gestión educativa para la transformación de la escuela. *Revista de Pedagogía*, 23(68), 495–517. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-97922002000300007&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97922002000300007&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Guevara, A., Espeje, J., & Flores, M. (2010). Los retos de la nueva gestión pública en América Latina. *Espacios Públicos*, 13(27), 33–46. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67613199003>

Guillen, D. (2016). *Definición gestión administrativa*. Academia.Edu. [https://www.academia.edu/13000052/Definicion\\_gestion\\_administrativa](https://www.academia.edu/13000052/Definicion_gestion_administrativa)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). Mc Graw Hill Educación. <http://crecedu.pe/wp-content/uploads/2019/06/Metodología-de-la-investigación.pdf>

Jelend, W., & Menzel, D. (1973). Fundamentos de la administración. *Chemical*

*Physics Letters*, 21(1), 178–180. [https://doi.org/10.1016/0009-2614\(73\)80043-0](https://doi.org/10.1016/0009-2614(73)80043-0)

Lai, E. R. (2011). *Motivation: A Literature Review*. <http://www.pearsonassessments.com/research>.

Lewis, D. (2009). *Organisation and Management Theories: An African Focus Integrating structure, people, Processes and the environment for human happiness*. Cuvillier Verlag Gottingen. <https://cuvillier.de/de/shop/publications/1225>

Lopez, C. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto Tesis. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. [http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3341/DOCTORADO - Carlos Enrique Lopez Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3341/DOCTORADO_Carlos%20Enrique%20Lopez%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martínez, J. (2005). Administración y organizaciones: su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo. *Semestre Económico*, 8(16), 67–97.

Masadeh, M. (2018). Training, education, development and learning: what is the difference? *European Scientific Journal May Edition*, 8(10). <https://core.ac.uk/download/pdf/236411025.pdf>

Mendoza, A. (2018). *Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza\\_ba.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_ba.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Miranda, L., & Rosabal, S. (2018). La gestión directiva en escuelas unidocentes y dirección 1: Un desafío para alcanzar la equidad educativa en contextos rurales de Costa Rica. *Revista Electrónica Educare*, 22(3), 198–227. <https://doi.org/10.15359/REE.22-3.10>

Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealbal, M., & Padilla, A.

- (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 7–13. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Moreno, D. (2018). “Gestión Administrativa y desempeño de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018.” In *Universidad César Vallejo*.
- Naciones Unidas, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, & I. L. y del C. de P. E. y S. (2018). Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe Un gobierno abierto. *Cepal*, 98(1), 209. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/42396-panorama-la-gestion-publica-america-latina-caribe-un-gobierno-abierto-centrado>
- O’riordan, J. (2017). The practice of human resource management. *State of the Public Service Series*, 23. [https://www.ipa.ie/\\_fileUpload/Documents/THE\\_PRACTICE\\_OF\\_HRM.pdf](https://www.ipa.ie/_fileUpload/Documents/THE_PRACTICE_OF_HRM.pdf)
- OCDE, O. para la C. y el D. E. (2016). *Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2017 | Publications*. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Panorama-de-las-Administraciones-Públicas-América-Latina-y-el-Caribe-2017.pdf>
- Olarewaju, A. D., & George, O. J. (2014). Management theories and its application in organisations: The Nigerian experience. *BAM2014 Conference Proceedings*, 18. [https://www.bl.uk/britishlibrary/~/\\_media/bl/global/business-and-management/pdfs/non-secure/m/a/n/management-theories-and-its-application-in-organisations-the-nigerian-experience.pdf](https://www.bl.uk/britishlibrary/~/_media/bl/global/business-and-management/pdfs/non-secure/m/a/n/management-theories-and-its-application-in-organisations-the-nigerian-experience.pdf)
- Olaya, M. (2014). *La Gestión administrativa y su relación con la calidad educativa de la I.E N° 16536 “San Miguel” del distrito de Tabaconas Provincia San Ignacio- Cajamarca, 2014* [Universidad Nacional de Cajamarca]. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1285>
- Pacheco, R. J., Robles, C. A., & Ospino, A. J. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica*,

29(5), 259–266. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>

- Pantigoso, P. (2021). Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad educativa en el IESTP “Virgen de Guadalupe” Nepeña – 2020 [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62693>
- Pulakos, E. D. (2004). *Performance Management. A roadmap for developing, implementing and evaluating performance management systems* (W. Cascio, D. Cohen, H. Hennessey, & M. Huselind (eds.)). SHRM Foundation. <https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/special-reports-and-expert-views/documents/performance-management.pdf>
- Quiroga, F. (2020, April 5). *Gestión Administrativa: Concepto y Beneficios* ★ - *TU ECONOMÍA FÁCIL*. Tu Economía Facil. <https://tueconomiafacil.com/gestion-administrativa-concepto-y-beneficios/>
- Rajan, P. (2019). *Management theory and practices* (S. of D. Education (ed.); 2017th ed.). University of Calicut.
- Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Cientific*, 4(Ed. Esp.), 153–172. <https://doi.org/10.29394/SCIENTIFIC.ISSN.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Rodríguez, F. D. (2015). *Planificación estratégica e inteligencia económica: herramientas de gestión del cambio*. 189–229.
- Sanchez, A. (2016). “La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL Picota, San Martín; 2016” [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1087>
- Sanchez, I. R. A., Péres, Y. A., & Gómez, S. T. (1999). Liderazgo: Un concepto que perdura. *ACIMED*, 7(2), 132–135. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94351999000200008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94351999000200008)
- Sánchez, L. (2017). *Relación entre las prácticas de gestión administrativa y las*

*prácticas de innovación educativa en el Instituto Peruano de Administración de Empresas*, Sede Pueblo Libre, Perú Tesis que para obtener el grado de: *Maestría en Administración de Instituciones* [Tecnológico de Monterrey]. <http://hdl.handle.net/11285/622484>

Santana, S. (2016). *La Planificación Estratégica y la Gestión Administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato. <https://docplayer.es/115535336-Universidad-tecnica-de-ambato.html>

SERVIR. (2021). *Informe Técnico N°002 -2021-SERVIR-GPGSC* (pp. 1–4). <http://sgd.servir.gob.pe/VerificaDocumentoSERVIR>

Solórzano, G., & Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente, para el funcionamiento de las empresas. *Revista El Buzón de Pacioli*, 1(82), 4–13. <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

The University of Cambridge Institute for Sustainability Leadership. (2017). *Global Definitions of Leadership and Theories of Leadership Development: Literature Review*. 2–50. [https://www.britishcouncil.org/sites/default/files/final\\_leadership\\_composite\\_report\\_with\\_references\\_26-06-17.pdf](https://www.britishcouncil.org/sites/default/files/final_leadership_composite_report_with_references_26-06-17.pdf)

Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, F. X., París, G., & Cela, J. M. (2011). Competencia de Trabajo en equipo: Definición y Categorización. *Revista de Curriculum y Formación Del Profesorado*, 15, 1–16. <http://www.ugr.es/local/recfpro/rev153COL8.pdf>

Vallejo, U. C. (2020). *Guía de Elaboración de Trabajos de Investigación y Tesis para la obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales*. <https://www.ucv.edu.pe/posgrado/acerca-de-posgrado/>

Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de Vista*, 4(7), 51–72. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4776917>

- Wermke, W., & Salokangas, M. (2015). Autonomy in education: theoretical and empirical approaches to a contested concept. *Nordic Journal of Studies in Educational Policy*, 2(28841), 1–7. <https://doi.org/10.3402/nstep.v1.28841>
- Will, K. (2021). *Soft Skills Definition*. What Are Soft Skills? <https://www.investopedia.com/terms/s/soft-skills.asp>
- Yildiz, A. (2016). Activity Planning, Resource Planning and Budget. *Project Culture*, February, 1–23. [https://www.researchgate.net/publication/295549279\\_Activity\\_Planning\\_Resource\\_Planning\\_and\\_Budget](https://www.researchgate.net/publication/295549279_Activity_Planning_Resource_Planning_and_Budget)
- Yuryevna, E., & Anatolyevich, A. (2016). Development of Humane Interpersonal Relationships. *International Journal Of Environmental & Science Education*, 11(2147–2157), 1–11. <https://doi.org/10.12973/ijese.2016.585a>
- Zuzama, J. (2016). Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real. *Uiversitat de Les Illes Balears*, 35. <http://dspace.uib.es/xmlui/handle/11201/3638%0Ahttp://www.gestion.org/recursos-humanos/liderazgo/29890/tipos-de-liderazgo/>



## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Título: Gestión Administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia en la Institución Educativa N° 1236 Lima, 2021							
Autor/a: Benjamin Ticlla Mendoza							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable(X): Gestión Administrativa				
<p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021?</p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y liderazgo en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021?</p> <p><b>Problema específico 2.</b> ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y trabajo en equipo en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021?</p> <p><b>Problema específico 3.</b> ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el clima laboral en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021.</p> <p><b>Objetivo específico 1.</b> Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el liderazgo en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021.</p> <p><b>Objetivo específico 2.</b> Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el trabajo en equipo en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021.</p> <p><b>Objetivo específico 3.</b> Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el clima laboral en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021</p> <p><b>Hipótesis específico 1.</b> Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el liderazgo en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021</p> <p><b>Hipótesis específico 2.</b> Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el trabajo en equipo en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021.</p> <p><b>Hipótesis específico 3.</b> Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el clima laboral en tiempos de pandemia (COVID 19) en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021.</p>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Planificación Organización Dirección Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación estratégica.</li> <li>• Planificación de actividades</li> <li>• División organizacional</li> <li>• Organigrama</li> <li>• Estándares</li> <li>• Manual de funciones</li> <li>• Encargo de funciones</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Motivación</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Actualización</li> <li>• Rotación de personal</li> </ul>	28	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)	Nivel alto de Gestión Administrativa.  Nivel medio de Gestión Administrativa.  Nivel bajo de Gestión Administrativa.
			<b>Variable(Y): Calidad de Servicio</b>				
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>			
Liderazgo Trabajo en Equipo Clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía</li> <li>• Autocontrol</li> <li>• Motivación</li> <li>• Empatía</li> <li>• Habilidades blandas</li> <li>• Estructura grupal</li> <li>• Roles</li> <li>• Satisfacción laboral</li> </ul>	28	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)	Nivel alto de Calidad de Servicio.  Nivel medio de Calidad de Servicio.			

				• Relaciones interpersonales			Nivel bajo de Calidad de Servicio.
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>ESTADISTICA</b>				
<b>TIPO:</b> Básico. <b>DISEÑO:</b> No experimental, transeccional  <b>NIVEL:</b> Descriptivo, Correlacional.  <b>MÉTODO:</b> Hipotético, Deductivo	<b>POBLACIÓN:</b> Docentes de la IE N° 1236 "AB"  <b>MUESTRA:</b> 75 DOCENTES  <b>MUESTREO:</b> Probabilístico aleatorio simple por sorteo, todos de la población tuvo la misma probabilidad de ser elegido para la toma de la recogida de datos de aplicársele el instrumento	Variable X: Gestión Administrativa  Variable Y: Calidad de Servicio  <b>TÉCNICAS:</b> Encuesta  <b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionario	<b>DESCRIPTIVA:</b> Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras  <b>INFERENCIAL:</b> Se usará estadística no paramétrica, Rho de Spearman				

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Según Guillen, (2016) agrega la Gestión administrativa es el “contiguo de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus acciones a través del desempeño de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”	Se puede decir que la gestión administrativa es el área encargada de coordinar, gestionar y organizar las necesidades, los procesos y los recursos administrativos de cada departamento de una organización.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación estratégica.</li> <li>• Planificación de actividades</li> <li>• Estándares</li> <li>• Encargo de funciones</li> <li>•</li> </ul>	Ordinal (nivel alto; nivel medio; nivel alto)
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• División organizacional</li> <li>• Organigrama</li> <li>• Manual de funciones</li> </ul>	Ordinal (nivel alto; nivel medio; nivel alto)
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Motivación</li> </ul>	Ordinal (nivel alto; nivel medio; nivel alto)
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de desempeño</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Actualización</li> <li>• Rotación de personal</li> </ul>	Ordinal (nivel alto; nivel medio; nivel alto)
Calidad de servicio	La calidad de servicio es toda acción o actividad relacionada con los componentes estratégicos de una entidad que ejecutan los gerentes administrativos o director, cuyo fin es brindar satisfacción al usuario o cliente (Solórzano & Aceves, 2013)	Podemos decir que la calidad de servicio no es más que el conjunto de actividades, beneficios con el fin de garantizar la plena satisfacción de sus clientes o similares.	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía</li> <li>• Autocontrol</li> </ul>	Ordinal (nivel alto; nivel medio; nivel alto)
			Trabajo en Equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación</li> <li>• Empatía</li> <li>• Habilidades blandas</li> <li>• Estructura grupal</li> </ul>	Ordinal (nivel alto; nivel medio; nivel alto)
			Clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Roles</li> <li>• Satisfacción laboral</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> </ul>	Ordinal (nivel alto; nivel medio; nivel alto)

## Anexo 3. Cuestionario de gestión administrativa

**Investigación:** Gestión administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia en la Institución Educativa N° 1236 Lima, 2021

Tesista: Ticlla Mendoza, Benjamín

1: Nunca
2: A veces
3: Siempre

N°	Pregunta	Respuesta		
		1	2	3
<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>				
1	¿La institución difunde su visión y misión?			
2	¿La institución desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión?			
3	¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa?			
4	La administración o dirección han presentado un plan organizado con estrategias, acciones y recursos para el año académico			
5	Durante el presente año ¿la dirección ha realizado actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?			
6	¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la institución?			
7	¿La institución utiliza indicadores de desempeño para medir el logro de sus objetivos, metas o resultados?			
8	¿Otorga la Dirección reconocimientos para fomentar un tono ético apropiado?			
9	La dirección realiza y propone un diagnóstico de las necesidades de la I.E.			
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>				
10	Existe un organigrama definido a nivel institucional			
11	Existe oportunidad de participación de algunos docentes en la conducción de dirección			
12	La dirección asegura que el plan de estudios logre los estándares educativos del programa.			
13	Existe evaluación objetiva y justa del desempeño y los logros.			
14	Se promueve y facilita el desarrollo profesional a nivel institucional			
15	Mantiene al personal informado sobre planes y actividades.			
16	La dirección se ocupa de forma eficaz de un rendimiento insatisfactorio			
<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>				
17	La dirección toma decisiones lógicas y acertadas			
18	Existe confianza y sinceridad entre los diferentes estamentos de la I.E.			

19	Existen conflictos entre los miembros de la I.E. que perjudican el trabajo educativo			
20	La dirección prepara y administra el presupuesto de manera eficaz.			
21	La dirección asigna fondos de manera justa a los programas de apoyo			
22	Busca y asegura fondos adicionales para la unidad.			
<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>				
23	Gestiona y mantiene las instalaciones de forma eficaz.			
24	Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas que se presentan en la I.E.			
25	La dirección promueve la actualización pedagógica de los docentes			
26	La educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades del alumnado			
27	La educación impartida en la Institución Educativa cubre las expectativas de los padres de familia.			
28	La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades de la Institución Educativa.			

## Anexo 4: Cuestionario de calidad de servicio

**Investigación:** Gestión administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia en la Institución Educativa N° 1236 Lima, 2021.

Tesista: Ticlla Mendoza, Benjamín

1: Nunca
2: A veces
3: Siempre

N°	DIMENSIONES / ítems	Respuesta		
		1	2	3
	<b>DIMENSIÓN 1: Liderazgo</b>			
1	¿Qué tan bien interactúa la dirección con los demás?			
2	¿Qué tan probable es que la dirección apoye a otros para que logren sus metas?			
3	¿Estás de acuerdo con las habilidades de gestión de la administración?			
4	¿La dirección pide comentarios y sugerencias a los miembros de su equipo?			
5	¿La dirección actúa en base a los comentarios y sugerencias de su equipo?			
6	¿La administración está dispuesto a asumir la responsabilidad cuando un miembro del equipo no cumple con las expectativas?			
7	¿La dirección involucra a todo el equipo en las decisiones importantes?			
	<b>DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo</b>			
8	¿La administración realiza sesiones de equipo estratégico?			
9	El equipo tiene un propósito significativo y compartido a nivel institucional			
10	Los miembros del equipo entienden claramente sus roles			
11	La resolución de problemas en equipo resulta en soluciones			
12	Los miembros del equipo aprecian las capacidades únicas de los demás			
13	Somos capaces de resolver conflictos con otros equipos de forma colaborativa			
14	Trabajar en nuestro equipo inspira a las personas a dar lo mejor de sí mismas.			
15	Cuando cambia el rol de un individuo, se hace un esfuerzo intencional para aclararlo a todos en el equipo.			
16	Vemos todo, incluso los errores, como oportunidades de aprendizaje y crecimiento			
17	Siempre nos preguntamos: "¿Cómo podemos hacer mejor mañana lo que hicimos hoy?"			
18	La gente está orgullosa de formar parte de nuestro equipo			
19	Todos valoran lo que cada miembro aporta al equipo			
	<b>DIMENSIÓN 3: Clima laboral</b>			

20	Las instalaciones físicas de la institución permiten desarrollar tus actividades de manera óptima.			
21	La organización tiene una cultura de trabajo increíble			
22	Entiendo cómo mi trabajo impacta en los resultados de la organización			
23	La organización tiene políticas favorables a los empleados			
24	Te encuentras satisfecho en el lugar donde laboras.			
25	¿La institución brinda capacitación en salud y seguridad?			
26	La institución me brinda herramientas que me ayudan a mejorar en el trabajo			
27	Puedo conversar abiertamente con mis compañeros de trabajo y los administrativos			
28	¿Recomendarías a un amigo o familiar a formar parte del equipo en la institución?			



## Anexo 5: Pruebas de confiabilidad de instrumentos

Tabla 8.

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.5 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.9 a 1	Alta confiabilidad

### a) Instrumento de gestión administrativa

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	37	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	37	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	28

**Interpretación:** por lo tanto, como  $0.857 > 0.8$ , podemos decir que el instrumento si es confiable ya que el nivel mínimo aceptable es de 0.8.

### b) Instrumento de calidad de servicio

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	37	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	37	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	28

**Interpretación:** por lo tanto, como  $0.925 > 0.8$ , podemos decir que el instrumento si es confiable ya que el nivel mínimo aceptable es de 0.8

Anexo 4. Tablas de estadística descriptiva.

Descripción y análisis la variable gestión administrativa.

*Tabla 9.*

Niveles con respecto a la variable gestión administrativa

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
NIVEL BAJO	23	30.7
NIVEL MEDIO	31	41.3
NIVEL ALTO	21	28.0
Total	75	100.0

*Tabla 10.*

Dimensiones de la variable gestión administrativo

	<b>Planificación</b>		<b>Organización</b>		<b>Dirección</b>		<b>Control</b>	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
<b>NIVEL BAJO</b>	26	35%	21	28%	29	39%	13	17%
<b>NIVEL MEDIO</b>	20	27%	28	37%	38	51%	13	17%
<b>NIVEL ALTO</b>	29	39%	26	35%	8	11%	49	65%
<b>Total</b>	75	100%	75	100%	75	100%	75	100%

Descripción y análisis la variable calidad de servicio.

*Tabla 11.*

Niveles con respecto a la variable calidad de servicio

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
NIVEL BAJO	24	32.0
NIVEL MEDIO	32	42.7
NIVEL ALTO	19	25.3
Total	75	100.0

*Tabla 12.*

Niveles con respecto a las dimensiones de la variable calidad de servicio

	<b>Liderazgo</b>	<b>Trabajo en Equipo</b>	<b>Clima Laboral</b>
NIVEL BAJO	18.7%	29.3%	29.3%
NIVEL MEDIO	37.3%	40.0%	44.0%
NIVEL ALTO	44.0%	30.7%	26.7%
Total	100.0%	100.0%	100.0%

## Anexo 6: Carta de aceptación



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

1

**INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 1236**  
**“ALFONSO BARRANTES LINGÁN”**  
**HUAYCÁN - ATE**

Huaycán, 19 de octubre del 2021.

Señor: Benjamin Ticlla Mendoza

ASUNTO: Aceptación de aplicación de investigación

Referencia: Carta s/n “Solicitud para realización de investigación

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para informarles que, a solicitud del Señor Ticlla Mendoza, Benjamin, identificado con código 7002542177 alumno del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ha sido ACEPTADO por nuestra institución para ejecutar su investigación titulada “Gestión Administrativa y la Calidad de servicio en tiempo de pandemia en la Institución Educativa N° 1236, Lima 2021”, con la finalidad de contribuir a la investigación y que por supuesto ayudará a mejorar la toma de decisiones en nuestra institución

Aprovecho la ocasión para reiterarle a usted los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Pedro Macavilca Medina  
DIRECTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
I.E. N° 1236 "ALFONSO BARRANTES LINGAN"	
Nombre del Titular o Representante legal: Pedro Macavilca Medina	
Nombres y Apellidos Pedro Macavilca Medina	DNI: 07688310

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión Administrativa y calidad de servicio en tiempo de pandemia en la Institución Educativa N° 1236 Lima, 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Benjamin Ticlla Mendoza	DNI: 46165591

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 19/10/2021

Firma:   
*(Titular o Representante legal de la Institución)*

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 9: Validación de instrumentos.



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>								
1	¿La institución difunde su visión y misión?	X		X		X		
2	¿La institución desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión?	X		X		X		
3	¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa?	X		X		X		
4	La administración o dirección han presentado un plan organizado con estrategias, acciones y recursos para el año académico	X		X		X		
5	Durante el presente año ¿la dirección ha realizado actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	X		X		X		
6	¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la institución?	X		X		X		
7	¿La institución utiliza indicadores de desempeño para medir el logro de sus objetivos, metas o resultados?	X		X		X		
8	¿Otorga la Dirección reconocimientos para fomentar un tono ético apropiado?	X		X		X		
9	La dirección realiza y propone un diagnóstico de las necesidades de la I.E.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Existe un organigrama definido a nivel institucional	X		X		X		
11	Existe oportunidad de participación de algunos docentes en la conducción de dirección	X		X		X		
12	La dirección asegura que el plan de estudios logre los estándares educativos del programa.	X		X		X		
13	Existe evaluación objetiva y justa del desempeño y los logros.	X		X		X		
14	Se promueve y facilita el desarrollo profesional a nivel institucional	X		X		X		
15	Mantiene al personal informado sobre planes y actividades.	X		X		X		
16	La dirección se ocupa de forma eficaz de un rendimiento insatisfactorio	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	La dirección toma decisiones lógicas y acertadas	X		X		X		
18	Existe confianza y sinceridad entre los diferentes estamentos de la I.E.	X		X		X		
19	Existen conflictos entre los miembros de la I.E. que perjudican el trabajo educativo	X		X		X		
20	La dirección prepara y administra el presupuesto de manera eficaz.	X		X		X		
21	La dirección asigna fondos de manera justa a los programas de apoyo	X		X		X		

22	Busca y asegura fondos adicionales para la unidad.						
	<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
23	Gestiona y mantiene las instalaciones de forma eficaz.	X		X		X	
24	Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas que se presentan en la I.E.	X		X		X	
25	La dirección promueve la actualización pedagógica de los docentes	X		X		X	
26	La educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades del alumnado	X		X		X	
27	La educación impartida en la Institución Educativa cubre las expectativas de los padres de familia.	X		X		X	
28	La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades de la Institución Educativa.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y Nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gloria Ivon Luy Medina.            DNI: 09961412**

**Especialidad del validador: Mg. MAESTRO EN FINANZAS Y MERCADOS FINANCIEROS.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

**04 de octubre del 2021**



**Mg. Gloria Ivon Luy Medina**

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Liderazgo</b>							
1	¿Qué tan bien interactúa la dirección con los demás?	X		X		X	X	
2	¿Qué tan probable es que la dirección apoye a otros para que logren sus metas?	X		X		X	X	
3	¿Estás de acuerdo con las habilidades de gestión de la administración?	X		X		X	X	
4	¿La dirección pide comentarios y sugerencias a los miembros de su equipo?	X		X		X	X	
5	¿La dirección actúa en base a los comentarios y sugerencias de su equipo?	X		X		X	X	
6	¿La administración está dispuesto a asumir la responsabilidad cuando un miembro del equipo no cumple con las expectativas?	X		X		X	X	
7	¿La dirección involucra a todo el equipo en las decisiones importantes?	X		X		X	X	
	<b>DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo</b>	X		X		X	X	
8	¿La administración realiza sesiones de equipo estratégico?	X		X		X	X	
9	El equipo tiene un propósito significativo y compartido a nivel institucional	X		X		X	X	
10	Los miembros del equipo entienden claramente sus roles	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La resolución de problemas en equipo resulta en soluciones	X		X		X	X	
12	Los miembros del equipo aprecian las capacidades únicas de los demás	X		X		X	X	
13	Somos capaces de resolver conflictos con otros equipos de forma colaborativa	X		X		X	X	
14	Trabajar en nuestro equipo inspira a las personas a dar lo mejor de sí mismas.	X		X		X	X	
15	Cuando cambia el rol de un individuo, se hace un esfuerzo intencional para aclararlo a todos en el equipo.	X		X		X	X	
16	Vemos todo, incluso los errores, como oportunidades de aprendizaje y crecimiento	X		X		X	X	
17	Siempre nos preguntamos: "¿Cómo podemos hacer mejor mañana lo que hicimos hoy?"	X		X		X	X	
18	La gente está orgullosa de formar parte de nuestro equipo	X		X		X	X	
19	Todos valoran lo que cada miembro aporta al equipo	X		X		X	X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Clima laboral</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Las instalaciones físicas de la institución permiten desarrollar tus actividades de manera óptima.	X		X		X		
21	La organización tiene una cultura de trabajo increíble	X		X		X		
22	Entiendo cómo mi trabajo impacta en los resultados de la organización	X		X		X		
23	La organización tiene políticas favorables a los empleados	X		X		X		

24	Te encuentras satisfecho en el lugar donde laboras.	X		X		X	
25	¿La institución brinda capacitación en salud y seguridad?	X		X		X	
26	La institución me brinda herramientas que me ayudan a mejorar en el trabajo	X		X		X	
27	Puedo conversar abiertamente con mis compañeros de trabajo y los administrativos	X		X		X	
28	¿Recomendarías a un amigo o familiar a formar parte del equipo en la institución?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y Nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gloria Ivon Luy Medina.        DNI: 09961412**

**Especialidad del validador: Mg. MAESTRO EN FINANZAS Y MERCADOS FINANCIEROS.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

**04 de octubre del 2021**



**Mg. Gloria Ivon Luy Medina**

**Firma del Experto Informante.**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>							
1	¿La institución difunde su visión y misión?	X		X		X		
2	¿La institución desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión?	X		X		X		
3	¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa?	X		X		X		
4	La administración o dirección han presentado un plan organizado con estrategias, acciones y recursos para el año académico	X		X		X		
5	Durante el presente año ¿la dirección ha realizado actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	X		X		X		
6	¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la institución?	X		X		X		
7	¿La institución utiliza indicadores de desempeño para medir el logro de sus objetivos, metas o resultados?	X		X		X		
8	¿Otorga la Dirección reconocimientos para fomentar un tono ético apropiado?	X		X		X		
9	La dirección realiza y propone un diagnóstico de las necesidades de la I.E.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Existe un organigrama definido a nivel institucional	X		X		X		
11	Existe oportunidad de participación de algunos docentes en la conducción de dirección	X		X		X		
12	La dirección asegura que el plan de estudios logre los estándares educativos del programa.	X		X		X		
13	Existe evaluación objetiva y justa del desempeño y los logros.	X		X		X		
14	Se promueve y facilita el desarrollo profesional a nivel institucional	X		X		X		
15	Mantiene al personal informado sobre planes y actividades.	X		X		X		
16	La dirección se ocupa de forma eficaz de un rendimiento insatisfactorio	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	La dirección toma decisiones lógicas y acertadas	X		X		X		
18	Existe confianza y sinceridad entre los diferentes estamentos de la I.E.	X		X		X		

19	Existen conflictos entre los miembros de la I.E. que perjudican el trabajo educativo	X		X		X	
20	La dirección prepara y administra el presupuesto de manera eficaz.	X		X		X	
21	La dirección asigna fondos de manera justa a los programas de apoyo	X		X		X	
22	Busca y asegura fondos adicionales para la unidad.						
	<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
23	Gestiona y mantiene las instalaciones de forma eficaz.	X		X		X	
24	Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas que se presentan en la I.E.	X		X		X	
25	La dirección promueve la actualización pedagógica de los docentes	X		X		X	
26	La educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades del alumnado	X		X		X	
27	La educación impartida en la Institución Educativa cubre las expectativas de los padres de familia.	X		X		X	
28	La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades de la Institución Educativa.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y Nombres del juez validador Dr. Iván Apaza Romero    DNI: 06407713**

**Especialidad del validador: Doctor en Administración.**

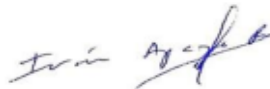
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

**04 de octubre del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Liderazgo</b>							
1	¿Qué tan bien interactúa la dirección con los demás?	X		X		X	X	
2	¿Qué tan probable es que la dirección apoye a otros para que logren sus metas?	X		X		X	X	
3	¿Estás de acuerdo con las habilidades de gestión de la administración?	X		X		X	X	
4	¿La dirección pide comentarios y sugerencias a los miembros de su equipo?	X		X		X	X	
5	¿La dirección actúa en base a los comentarios y sugerencias de su equipo?	X		X		X	X	
6	¿La administración está dispuesto a asumir la responsabilidad cuando un miembro del equipo no cumple con las expectativas?	X		X		X	X	
7	¿La dirección involucra a todo el equipo en las decisiones importantes?	X		X		X	X	
	<b>DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo</b>	X		X		X	X	
8	¿La administración realiza sesiones de equipo estratégico?	X		X		X	X	
9	El equipo tiene un propósito significativo y compartido a nivel institucional	X		X		X	X	
10	Los miembros del equipo entienden claramente sus roles	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	La resolución de problemas en equipo resulta en soluciones	X		X		X	X	
12	Los miembros del equipo aprecian las capacidades únicas de los demás	X		X		X	X	
13	Somos capaces de resolver conflictos con otros equipos de forma colaborativa	X		X		X	X	
14	Trabajar en nuestro equipo inspira a las personas a dar lo mejor de sí mismas.	X		X		X	X	
15	Cuando cambia el rol de un individuo, se hace un esfuerzo intencional para aclararlo a todos en el equipo.	X		X		X	X	
16	Vemos todo, incluso los errores, como oportunidades de aprendizaje y crecimiento	X		X		X	X	
17	Siempre nos preguntamos: "¿Cómo podemos hacer mejor mañana lo que hicimos hoy?"	X		X		X	X	
18	La gente está orgullosa de formar parte de nuestro equipo	X		X		X	X	
19	Todos valoran lo que cada miembro aporta al equipo	X		X		X	X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Clima laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	Las instalaciones físicas de la institución permiten desarrollar tus actividades de manera óptima.	X		X		X		
21	La organización tiene una cultura de trabajo increíble	X		X		X		
22	Entiendo cómo mi trabajo impacta en los resultados de la organización	X		X		X		
23	La organización tiene políticas favorables a los empleados	X		X		X		
24	Te encuentras satisfecho en el lugar donde laboras.	X		X		X		

25	¿La institución brinda capacitación en salud y seguridad?	X		X		X	
26	La institución me brinda herramientas que me ayudan a mejorar en el trabajo	X		X		X	
27	Puedo conversar abiertamente con mis compañeros de trabajo y los administrativos	X		X		X	
28	¿Recomendarías a un amigo o familiar a formar parte del equipo en la institución?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y Nombres del juez validador Dr. Iván Apaza Romero    DNI: 06407713**

**Especialidad del validador: Doctor en Administración.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

**04 de octubre del 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>							
1	¿La institución difunde su visión y misión?	X		X		X		
2	¿La institución desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión?	X		X		X		
3	¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa?	X		X		X		
4	La administración o dirección han presentado un plan organizado con estrategias, acciones y recursos para el año académico	X		X		X		
5	Durante el presente año ¿la dirección ha realizado actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	X		X		X		
6	¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la institución?	X		X		X		
7	¿La institución utiliza indicadores de desempeño para medir el logro de sus objetivos, metas o resultados?	X		X		X		
8	¿Otorga la Dirección reconocimientos para fomentar un tono ético apropiado?	X		X		X		
9	La dirección realiza y propone un diagnóstico de las necesidades de la I.E.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Existe un organigrama definido a nivel institucional	X		X		X		
11	Existe oportunidad de participación de algunos docentes en la conducción de dirección	X		X		X		
12	La dirección asegura que el plan de estudios logre los estándares educativos del programa.	X		X		X		
13	Existe evaluación objetiva y justa del desempeño y los logros.	X		X		X		
14	Se promueve y facilita el desarrollo profesional a nivel institucional	X		X		X		
15	Mantiene al personal informado sobre planes y actividades.	X		X		X		
16	La dirección se ocupa de forma eficaz de un rendimiento insatisfactorio	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	La dirección toma decisiones lógicas y acertadas	X		X		X		
18	Existe confianza y sinceridad entre los diferentes estamentos de la I.E.	X		X		X		

19	Existen conflictos entre los miembros de la I.E. que perjudican el trabajo educativo	X		X		X		
20	La dirección prepara y administra el presupuesto de manera eficaz.	X		X		X		
21	La dirección asigna fondos de manera justa a los programas de apoyo	X		X		X		
22	Busca y asegura fondos adicionales para la unidad.							
	<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	Gestiona y mantiene las instalaciones de forma eficaz.	X		X		X		
24	Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas que se presentan en la I.E.	X		X		X		
25	La dirección promueve la actualización pedagógica de los docentes	X		X		X		
26	La educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades del alumnado	X		X		X		
27	La educación impartida en la Institución Educativa cubre las expectativas de los padres de familia.	X		X		X		
28	La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades de la Institución Educativa.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y Nombres del juez validador. Dr/ Mg: Kelly Nuñez Rojas.        DNI: 32887828**

**Especialidad del validador: Mg. dirección y administración de empresas y Maestro en Evaluación y acreditación de la calidad educativa.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

**04 de octubre del 2021**

  
**Mg. Kelly Dafne Nuñez Rojas**

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Liderazgo</b>							
1	¿Qué tan bien interactúa la dirección con los demás?	X		X		X	X	
2	¿Qué tan probable es que la dirección apoye a otros para que logren sus metas?	X		X		X	X	
3	¿Estás de acuerdo con las habilidades de gestión de la administración?	X		X		X	X	
4	¿La dirección pide comentarios y sugerencias a los miembros de su equipo?	X		X		X	X	
5	¿La dirección actúa en base a los comentarios y sugerencias de su equipo?	X		X		X	X	
6	¿La administración está dispuesto a asumir la responsabilidad cuando un miembro del equipo no cumple con las expectativas?	X		X		X	X	
7	¿La dirección involucra a todo el equipo en las decisiones importantes?	X		X		X	X	
	<b>DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo</b>	X		X		X	X	
8	¿La administración realiza sesiones de equipo estratégico?	X		X		X	X	
9	El equipo tiene un propósito significativo y compartido a nivel institucional	X		X		X	X	
10	Los miembros del equipo entienden claramente sus roles	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	La resolución de problemas en equipo resulta en soluciones	X		X		X	X	
12	Los miembros del equipo aprecian las capacidades únicas de los demás	X		X		X	X	
13	Somos capaces de resolver conflictos con otros equipos de forma colaborativa	X		X		X	X	
14	Trabajar en nuestro equipo inspira a las personas a dar lo mejor de sí mismas.	X		X		X	X	
15	Cuando cambia el rol de un individuo, se hace un esfuerzo intencional para aclararlo a todos en el equipo.	X		X		X	X	
16	Vemos todo, incluso los errores, como oportunidades de aprendizaje y crecimiento	X		X		X	X	
17	Siempre nos preguntamos: "¿Cómo podemos hacer mejor mañana lo que hicimos hoy?"	X		X		X	X	
18	La gente está orgullosa de formar parte de nuestro equipo	X		X		X	X	
19	Todos valoran lo que cada miembro aporta al equipo	X		X		X	X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Clima laboral</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	Las instalaciones físicas de la institución permiten desarrollar tus actividades de manera óptima.	X		X		X		
21	La organización tiene una cultura de trabajo increíble	X		X		X		
22	Entiendo cómo mi trabajo impacta en los resultados de la organización	X		X		X		
23	La organización tiene políticas favorables a los empleados	X		X		X		
24	Te encuentras satisfecho en el lugar donde laboras.	X		X		X		

25	¿La institución brinda capacitación en salud y seguridad?	X		X		X	
26	La institución me brinda herramientas que me ayudan a mejorar en el trabajo	X		X		X	
27	Puedo conversar abiertamente con mis compañeros de trabajo y los administrativos	X		X		X	
28	¿Recomendarías a un amigo o familiar a formar parte del equipo en la institución?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y Nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Kelly Nuñez Rojas.        **DNI: 32887828**

**Especialidad del validador:** Mg. dirección y administración de empresas y Maestro en Evaluación y acreditación de la calidad educativa.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

**04 de octubre del 2021**

  
**Mg. Kelly Dafve Nuñez Rojas**

-----  
**Firma del Experto Informante.**