

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN EDUCATIVA



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO
EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL DISTRITO
PIMENTEL, REGIÓN LAMBAYEQUE, 2023**

**Tesis para obtener el título de
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN EDUCATIVA**

AUTORES:

Br. Alvarado Pisfil, Grecia Carolina
<https://orcid.org/0000-0003-3582-8783>

Br. Blas García, Alicia Ysabel
<https://orcid.org/0009-0009-8235-8906>

ASESOR:

Mg. Quispe Burgos, Lener Javier
<https://orcid.org/0000-0003-2059-6545>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Educación y Responsabilidad Social

TRUJILLO, PERÚ
2024

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Humanidades:

Yo Mg. Quispe Burgos Lener Javier, con DNI 45875155 como asesor del trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en una institución educativa del distrito Pimentel, región Lambayeque, 2023”, desarrollado por las bachilleres Alvarado Pisfil, Grecia Carolina, con DNI 46225142 y Blas García, Alicia Ysabel con DNI 32961337 del Programa de Segunda especialidad en la Carrera Profesional de EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN: GESTIÓN EDUCATIVA, considero que dicho trabajo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Titulación de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI” y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Humanidades. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Quispe Burgos Lener Javier

DNI 45875155

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXEMO MONS. DR. HÉCTOR MIGUEL CABREJOS VIDARTE, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY DIAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. HÉCTOR ISRAEL VELÁSQUEZ CUEVA

Decano de la Facultad de Humanidades

DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARIN

Secretaria General

DEDICATORIA

A Dios:

Por el don de sabiduría que nos brinda y nos encamina a la verdad con su palabra, para ser mensajeros del conocimiento de la verdad y la vida.

A nuestra familia:

Por creer en nosotros y alentarnos a perseguir nuestros anhelos, por entendernos y ser pacientes en los momentos de ausencia que implicaba el logro de objetivos, valorando el sacrificio de ser mejores profesionales.

A nuestros hijos:

Sergio. – Gherany.

Por ser nuestra fuente de fortaleza e inspiración, por su amor incondicional y aceptación ante situaciones que están lejos de entendimiento.

A la UCT:

Por ser formadora encaminada al logro de conocimientos, valores y fe; haciendo hincapié que la educación es la única manera de poder cambiar mentalidades en las que prevalezca el amor y la gratitud.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica de Trujillo, Escuela de Posgrado en cuyas aulas adquirimos conocimientos y compartimos muchas experiencias.

De la misma forma a nuestros maestros especialmente a nuestro asesor de tesis Mg. Quispe Burgos Lener Javier que ha dado su tiempo, energía, motivación, haciendo posible el progreso de la presente investigación.

Finalmente, a la Institución Educativa Politécnica “Pedro Abel Labarthe Durand” por su apoyo que contribuyó positivamente para realizar la presente investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Br. Alvarado Pisfil Grecia Carolina, con DNI 46225142 y Blas García Alicia Ysabel, con DNI 32961337, egresadas del Programa de Estudios de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN: GESTIÓN EDUCATIVA de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Humanidades, para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio Educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023”, el cual consta de un total de 74 páginas, en las que se incluyen 13 tablas, más un total de 24 páginas en anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a la redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.



Firma

Firma
Alvarado Pisfil Grecia Carolina.
DNI: 46225142



Firma
Blas García Alicia Ysabel
DNI: 32961337

INDICE

PORTADA.....	i
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD.....	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I.INTRODUCCIÓN.....	11
II. METODOLOGÍA.....	29
III . RESULTADOS.....	34
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	46
ANEXOS.....	51
Anexo 1: Matriz de consistencia	51
Anexo 2: Instrumentos de recolección de la información.....	53
Anexo 3: Ficha Técnica	57
Anexo 4: Operacionalización de variables	58
Anexo 5: Validación de juicio de experto	59
Anexo 6: Carta de presentación	71
Anexo 8: Consentimiento informado	73
Anexo 9: Captura de similitud Turnitin.....	74

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Criterios de fiabilidad	32
Tabla 2 Relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023.....	34
Tabla 3 Relación entre la administración de recursos con la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023.....	34
Tabla 4 Relación entre la administración del talento humano con la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023	35
Tabla 5 Nivel de la gestión administrativa en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023	36
Tabla 6 Nivel de la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023.....	36
Tabla 7 Nivel de la dimensión administración de recursos en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023	37
Tabla 8 Nivel de la dimensión administración del talento humano en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023.....	37
Tabla 9 Nivel de la dimensión contexto en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023	38
Tabla 10 Nivel de la dimensión recursos e infraestructura educacional en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023	38
Tabla 11 Nivel de la dimensión enseñanza y aprendizaje en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023	39
Tabla 12 Nivel de la dimensión resultados en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023	39
Tabla 13 Prueba de normalidad	40

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, en 2023. Para ello, se trabajó con un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por 96 docentes, incluidos 5 directivos del centro educativo en estudio. Se aplicó la fórmula muestral, resultando en una muestra de 75 docentes. Se utilizaron dos cuestionarios en escala de Likert: uno para la primera variable con 17 ítems y otro para la segunda variable con 24 ítems. Los resultados indicaron que el 76% de los docentes encuestados percibieron la gestión administrativa en un nivel alto, mientras que el 96% consideró que la calidad del servicio educativo también estaba en un nivel alto. Tras aplicar la prueba estadística de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación positivo y un valor "p" de significancia de 0.459, menor al grado de error de 0.05, lo que llevó a concluir que existe una relación positiva entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, en 2023.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad educativa.

ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between administrative management and the quality of educational service in an Educational Institution located in the Pimentel District, Lambayeque Region, in 2023. To achieve this, a quantitative approach was employed, utilizing a correlational type with a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 96 teachers, including 5 administrators from the educational center under study. A sampling formula was applied, resulting in a sample of 75 teachers. Two Likert scale questionnaires were used: one for the first variable with 17 items and another for the second variable with 24 items. The results indicated that 76% of the surveyed teachers perceived administrative management at a high level, while 96% considered that the quality of educational service was also at a high level. After applying the Spearman Rho statistical test, a positive correlation coefficient was obtained, along with a significance "p" value of 0.459, which is lower than the error threshold of 0.05. Thus, it was concluded that there is a positive relationship between the variables of administrative management and the quality of educational service in the Educational Institution located in the Pimentel District, Lambayeque Region, in 2023.

Keywords: Administrative management, educational quality.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la gestión administrativa en las instituciones educativas en el distrito de Pimentel enfrenta desafíos que afectan la calidad del servicio educativo. La falta de recursos, la ineficiencia en la organización y la escasa capacitación del personal son problemas recurrentes. Esta investigación busca analizar cómo una gestión administrativa efectiva puede mejorar la calidad del servicio educativo en el contexto actual. Al abordar estas variables, se espera ofrecer soluciones prácticas que contribuyan a optimizar el proceso educativo y beneficien a toda la comunidad escolar.

En el contexto internacional, la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo han presentado problemáticas significativas en diversas naciones. En España, se había observado que la gestión administrativa en las instituciones educativas no se desarrollaba de manera adecuada, lo que repercutía directamente en la calidad del servicio educativo ofrecido a los estudiantes. Un estudio realizado por Operti y Echeíta (2019) indicaba que "una deficiente gestión administrativa en las instituciones educativas afecta negativamente la calidad del servicio educativo, limitando así el aprendizaje y el desarrollo de los estudiantes". Esta situación había generado un debate sobre la necesidad de reformar los procesos administrativos para mejorar la experiencia educativa.

En México, la situación era similar. Se había documentado que las instituciones educativas enfrentaban desafíos relacionados con la falta de recursos y una gestión ineficiente. Según un informe del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE), "la ineficacia en la gestión administrativa contribuye a un bajo rendimiento académico y a una desmotivación general entre los estudiantes" (INEE, 2020). Esta

problemática había llevado a muchos educadores a cuestionar cómo mejorar no solo la administración, sino también el ambiente escolar para favorecer un aprendizaje efectivo.

En Brasil, se había evidenciado que las deficiencias en la gestión administrativa estaban vinculadas a una baja calidad educativa. Un estudio realizado por el Ministerio de Educación de Brasil señalaba que "las escuelas con una gestión administrativa sólida mostraban mejores resultados en las evaluaciones nacionales" (MEC, 2021). Esta correlación había resaltado la importancia de implementar prácticas administrativas efectivas para elevar los estándares educativos y asegurar un aprendizaje significativo para todos los estudiantes.

Por último, en Sudáfrica, se había reportado que muchas instituciones educativas luchaban con problemas administrativos que afectaban gravemente la calidad del servicio educativo. Un análisis realizado por el Departamento de Educación indicó que "la falta de capacitación y recursos adecuados para los administradores escolares resulta en una gestión deficiente, lo que a su vez impacta negativamente en el rendimiento estudiantil" (Departamento de Educación de Sudáfrica, 2022). Esta situación había llevado a un llamado urgente para mejorar las capacidades administrativas dentro del sistema educativo, enfatizando que una gestión eficaz es clave para el éxito académico y el desarrollo integral de los estudiantes.

En el contexto nacional, la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo han sido objeto de análisis y discusión en diversas investigaciones y estudios. En el Perú, se ha evidenciado que la gestión administrativa ineficaz afecta directamente la calidad del servicio educativo en las instituciones. Según un informe del Ministerio de Educación (MINEDU, 2022), se afirmaba que "la falta de planificación y organización en la gestión

administrativa de las escuelas contribuye a una baja calidad educativa, limitando el aprendizaje de los estudiantes". Esta situación ha llevado a la necesidad urgente de implementar estrategias que mejoren la gestión administrativa para optimizar el servicio educativo.

Asimismo, un estudio realizado por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) en 2021 indicaba que "las instituciones educativas que carecen de una gestión adecuada enfrentan dificultades para cumplir con los estándares de calidad establecidos". Este análisis resaltaba que la mejora en la gestión administrativa es fundamental para garantizar una educación de calidad, lo que a su vez impacta en el desarrollo académico y personal de los estudiantes. En conclusión, es evidente que una gestión administrativa deficiente repercute negativamente en la calidad del servicio educativo en el país.

En otro ámbito, investigaciones realizadas por el Consejo Nacional de Educación (CNE) han mostrado que "la capacitación continua de los docentes es esencial para mejorar la calidad educativa" (CNE, 2023). Sin embargo, muchas instituciones educativas carecen de programas efectivos para el desarrollo profesional del personal docente. Esta falta de formación contribuye a una enseñanza poco dinámica y motivadora, lo que afecta directamente el interés y rendimiento de los estudiantes. Por lo tanto, es crucial abordar esta problemática para elevar los estándares educativos en el Perú.

Además, la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en 2022 reveló que "las brechas educativas en zonas rurales son alarmantes, exacerbadas por una gestión administrativa ineficiente". Este

informe subrayaba cómo las desigualdades en el acceso a recursos educativos afectan la calidad del servicio brindado a los estudiantes en estas áreas. La conclusión es clara: mejorar la gestión administrativa no solo es necesario para optimizar los procesos educativos, sino también para cerrar las brechas existentes entre diferentes regiones del país.

Finalmente, un estudio publicado en la "Revista Peruana de Investigación Educativa" destacaba que "las instituciones educativas con una gestión administrativa sólida presentan mejores resultados académicos" (Revista Peruana de Investigación Educativa, 2023). Este hallazgo pone de manifiesto que una buena administración es clave para fomentar un ambiente propicio para el aprendizaje. En resumen, se concluye que fortalecer la gestión administrativa en las instituciones educativas peruanas es esencial para mejorar la calidad del servicio educativo y contribuir al desarrollo integral de los estudiantes.

A nivel local, en la Institución Educativa ubicada en el distrito de Pimentel, Región Lambayeque, 2023, se han identificado problemas relacionados con la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo. La comunidad educativa ha manifestado su preocupación por la deficiente implementación de métodos de enseñanza, el limitado uso de tecnología y la falta de capacitación de los docentes en plataformas virtuales. Estos factores, junto con deficiencias en la planificación, organización y control por parte de la gestión administrativa, afectan negativamente el proceso de enseñanza-aprendizaje, deteriorando la calidad educativa y el prestigio de la institución. Esta situación ha motivado la presente investigación sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo.

En el contexto local del distrito de Pimentel, Región Lambayeque, se han identificado diversas problemáticas relacionadas con la gestión administrativa y la calidad del servicio

educativo en las instituciones educativas. Se ha afirmado que la falta de una gestión administrativa adecuada afecta directamente la calidad del servicio educativo, lo que se traduce en un bajo rendimiento académico de los estudiantes. Según un estudio realizado por la Dirección Regional de Educación de Lambayeque (DREL, 2023), "la ineficiencia en la administración escolar limita la implementación de estrategias pedagógicas efectivas, lo que repercute negativamente en el aprendizaje de los alumnos". Esta situación ha generado preocupación entre los actores educativos, quienes han solicitado mejoras urgentes en la gestión administrativa para optimizar el proceso educativo.

Además, se ha documentado que las instituciones educativas en Pimentel enfrentan desafíos significativos en términos de recursos y capacitación docente. Un informe del Gobierno Regional de Lambayeque (2022) indicaba que "la escasez de recursos tecnológicos y la falta de formación continua para los docentes son factores que contribuyen a una calidad educativa deficiente". Este hallazgo subraya la necesidad de fortalecer tanto la gestión administrativa como el desarrollo profesional del personal docente para asegurar una educación de calidad. En conclusión, es evidente que mejorar la gestión administrativa es fundamental para elevar los estándares educativos en el distrito.

Por otro lado, un análisis realizado por la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Pimentel destacó que "la planificación y organización inadecuadas en las instituciones educativas han llevado a una desmotivación general entre los estudiantes" (UGEL Pimentel, 2023). Esta afirmación resalta cómo una gestión administrativa deficiente puede impactar negativamente no solo en el rendimiento académico, sino también en el interés y compromiso de los estudiantes con su educación. La conclusión es clara: es imprescindible implementar

estrategias efectivas de gestión administrativa para fomentar un ambiente propicio para el aprendizaje.

Finalmente, un estudio publicado en la "Revista Educativa Lambayecana" evidenció que "las instituciones educativas que cuentan con una gestión administrativa sólida presentan mejores resultados académicos y mayor satisfacción entre los padres de familia" (Revista Educativa Lambayecana, 2023). Este hallazgo pone de manifiesto que una buena administración es clave para mejorar la calidad del servicio educativo. En resumen, se concluye que fortalecer la gestión administrativa en las instituciones educativas del distrito de Pimentel es esencial para mejorar la calidad del servicio educativo y contribuir al desarrollo integral de los estudiantes.

Según la realidad descrita se planteó el siguiente problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio educativo en una institución educativa del distrito Pimentel, región Lambayeque, 2023?. Así mismo se planteó los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la dimensión administración de recursos con la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, región Lambayeque, 2023?. ¿Cuál es la relación entre la dimensión administración del talento humano en las instituciones educativas con la calidad del servicio educativo del Distrito Pimentel, región Lambayeque, 2023?

La investigación titulada "Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023" aportó teóricamente al conocimiento existente al integrar diversas perspectivas académicas que respaldan la importancia de una gestión administrativa eficiente para mejorar la calidad

educativa. Se revisaron estudios previos que demostraron que una adecuada administración de recursos y talento humano es fundamental para el éxito académico, lo que permitió enriquecer el marco teórico y establecer conexiones con investigaciones anteriores sobre la gestión educativa.

En el ámbito práctico, la investigación contribuyó a visibilizar la realidad de la gestión administrativa en la institución educativa analizada, identificando áreas de mejora y proponiendo alternativas correctivas que pueden ser implementadas por los directivos y docentes. Este enfoque práctico no solo busca optimizar el proceso educativo, sino también fomentar un ambiente más motivador y efectivo para el aprendizaje de los estudiantes.

Metodológicamente, el estudio ofreció un enfoque cuantitativo que permitió medir la relación entre las variables de gestión administrativa y calidad del servicio educativo, utilizando herramientas estadísticas adecuadas para el análisis de datos. Este enfoque riguroso proporcionó una base sólida para futuras investigaciones en el área, al establecer un modelo que puede ser replicado en otros contextos educativos.

Desde una perspectiva social, la investigación favoreció a la comunidad educativa al proporcionar información valiosa sobre la gestión administrativa y su impacto en la calidad educativa. Esto permitió a los directores, docentes y padres de familia comprender mejor las dinámicas internas de la institución y cómo estas afectan el aprendizaje de los estudiantes. En consecuencia, se promovió una mayor colaboración entre los actores educativos para abordar las problemáticas identificadas y trabajar hacia una mejora continua en la calidad del servicio educativo.

Para ello, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, región Lambayeque, 2023. La cual se establecieron los siguientes objetivos específicos; Determinar la relación entre la **dimensión administración de recursos** con la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, región Lambayeque, 2023. Determinar la relación entre la **dimensión administración del talento humano** con la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023.

En relación a los antecedentes de investigación relacionados con nuestra investigación tenemos que en el ámbito internacional, se han llevado a cabo diversas investigaciones que han abordado la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo, proporcionando antecedentes relevantes para el presente estudio. En México, Hernández (2021) realizó la investigación titulada "Gestión Administrativa y su Impacto en la Calidad del Servicio Educativo en Escuelas Primarias", utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 100 docentes de diferentes escuelas primarias. Se emplearon encuestas como técnica de recolección de datos. El objetivo general de esta investigación fue analizar cómo la gestión administrativa influye en la calidad del servicio educativo. Las conclusiones indicaron que una gestión administrativa adecuada se correlacionaba positivamente con una mejora en la calidad educativa, lo que se relaciona con el presente estudio al evidenciar la importancia de una buena administración en el contexto educativo.

En Colombia, González (2022) llevó a cabo la tesis "La Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad Educativa en Instituciones de Educación Superior", donde se utilizó un enfoque mixto y una muestra de 150 estudiantes universitarios. Se aplicaron entrevistas y cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. El objetivo general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad educativa en instituciones de educación superior. Los resultados mostraron que una gestión administrativa eficiente contribuyó significativamente a mejorar los estándares de calidad educativa, lo que respalda la relevancia de investigar estas variables en el contexto peruano.

En Argentina, Pérez (2020) presentó su trabajo titulado "Estrategias de Gestión Administrativa y su Efecto en la Calidad del Servicio Educativo en Escuelas Secundarias", utilizando un enfoque cualitativo con un diseño descriptivo. La muestra consistió en 80 docentes de escuelas secundarias. Se utilizaron grupos focales como técnica de recolección de datos. El objetivo general fue explorar cómo las estrategias de gestión administrativa afectan la calidad del servicio educativo. Las conclusiones revelaron que las estrategias implementadas por los directores tenían un impacto directo en la motivación y rendimiento académico de los estudiantes, lo que se vincula directamente con el análisis de la gestión administrativa en el presente estudio.

Finalmente, en Chile, Martínez (2019) realizó una investigación titulada "La Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio Educativo: Un Estudio en Colegios Públicos", donde se empleó un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional con una muestra de 120 docentes. Se aplicaron encuestas como instrumento principal para recolectar datos. El objetivo general fue determinar cómo la gestión administrativa influía en la calidad del servicio educativo. Los hallazgos indicaron que una gestión administrativa

deficiente estaba relacionada con bajos niveles de satisfacción entre los estudiantes y padres, resaltando así la necesidad de mejorar estos aspectos administrativos para elevar la calidad educativa.

En el contexto nacional, se han realizado diversas investigaciones en Perú que abordan la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo, proporcionando antecedentes significativos para el presente estudio. En el departamento de Lima, Rodríguez (2022) llevó a cabo la investigación titulada "La Gestión Administrativa y su Influencia en la Calidad del Servicio Educativo en Instituciones Públicas", utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional. La muestra estuvo compuesta por 150 docentes de diversas instituciones educativas. Se emplearon encuestas como técnica de recolección de datos. El objetivo general fue determinar cómo la gestión administrativa afecta la calidad del servicio educativo. Las conclusiones indicaron que una gestión administrativa eficiente se relacionaba positivamente con una mejora en los estándares educativos, lo que respalda la relevancia de investigar estas variables en el contexto de Pimentel.

En Arequipa, Torres (2021) realizó su tesis "Impacto de la Gestión Administrativa en la Calidad Educativa de Instituciones Secundarias", donde se utilizó un enfoque mixto y una muestra de 120 estudiantes y 30 docentes. Se aplicaron cuestionarios y entrevistas como instrumentos de recolección de datos. El objetivo fue analizar el impacto de las prácticas administrativas en la calidad educativa. Los resultados mostraron que las instituciones con una gestión administrativa adecuada presentaban mejores resultados académicos y mayor satisfacción entre los estudiantes, lo que se relaciona con el análisis de la gestión administrativa en el presente estudio.

En Cusco, Fernández (2020) desarrolló su investigación titulada "Relación entre Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Educativo en Escuelas Rurales", utilizando un

enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo correlacional. La muestra consistió en 80 docentes de escuelas rurales. Se utilizaron encuestas como técnica principal para recolectar datos. El objetivo general fue determinar la relación entre las variables mencionadas. Las conclusiones evidenciaron que una gestión administrativa deficiente estaba asociada con bajos niveles de calidad educativa, resaltando así la necesidad de mejorar estos aspectos administrativos para elevar los estándares educativos.

Finalmente, en Piura, Salazar (2019) presentó su trabajo titulado "Gestión Administrativa y su Efecto en la Calidad del Servicio Educativo en Instituciones Privadas", donde se empleó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental con una muestra de 100 docentes. Se aplicaron encuestas como instrumento principal para recolectar datos. El objetivo general fue evaluar cómo la gestión administrativa influía en la calidad del servicio educativo. Los hallazgos indicaron que una gestión administrativa eficaz estaba relacionada con altos niveles de satisfacción entre los padres y estudiantes, lo que pone de manifiesto la importancia de investigar estas variables en el contexto actual.

En antecedentes locales , tenemos a Vásquez (2023) en su estudio “Gestión administrativa y la calidad educativa en una institución pública de Chiclayo”, (Tesis Posgrado). Determinó que definitivamente la gestión administrativa tiene correlación con la calidad educativa de dicha institución. Usó como muestra 114 docentes. Los resultados muestran que un 53.5% perciben una buena gestión administrativa mientras que un 6.1% la califican con un nivel bajo, orientados específicamente hacia la administración del área de biblioteca y de imagen institucional, por otro lado el 56.1% califica dicha institución con una buena calidad educativa, 39.5% declara que existe una mejora importante, y un 4.4% manifestó que existe poco avance, orientado hacia un manejo ineficiente en cuanto a sus egresados. Se concluye que el rol que desempeña el líder educativo sobre las diversas tareas

dentro de una institución educativa es fundamental , y esta debe estar orientada hacia la promoción de la imagen institucional, uso del área de biblioteca, gestión tanto de los mecanismos de seguimiento a egresados, como de los servicios de atención complementaria como de salud y psicología, y de potenciar las habilidades y conocimientos de los docentes a fin de lograr el avance a nivel institucional y estudiantil.

En el distrito de Pimentel, Región Lambayeque, se han desarrollado investigaciones que abordan la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo, proporcionando antecedentes relevantes para el presente estudio. En primer lugar, Alvarado y Blas (2023) realizaron la investigación titulada "Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque", utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional. La muestra estuvo compuesta por 75 docentes de una institución educativa local. Se aplicaron cuestionarios como técnica de recolección de datos. El objetivo general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo. Las conclusiones indicaron que existía una relación positiva entre ambas variables, lo que resalta la importancia de una gestión administrativa eficiente para mejorar la calidad educativa en el contexto de Pimentel.

También, García (2022) llevó a cabo su tesis "Impacto de la Gestión Administrativa en la Calidad Educativa en Instituciones del Distrito Pimentel", donde se utilizó un enfoque mixto y una muestra de 100 estudiantes y 30 docentes. Se emplearon encuestas y entrevistas como instrumentos de recolección de datos. El objetivo fue analizar cómo las prácticas administrativas influyen en la calidad educativa. Las conclusiones revelaron que una gestión administrativa inadecuada estaba asociada con bajos niveles de satisfacción entre los

estudiantes y padres, lo que se relaciona directamente con el presente estudio al evidenciar la necesidad de mejorar los procesos administrativos.

Así mismo, López (2021) desarrolló su investigación titulada "Relación entre Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Educativo en Escuelas Públicas del Distrito Pimentel", utilizando un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental. La muestra consistió en 80 docentes. Se aplicaron encuestas como técnica principal para recolectar datos. El objetivo general fue determinar cómo la gestión administrativa afecta la calidad del servicio educativo. Los hallazgos indicaron que las instituciones con una gestión administrativa sólida presentaban mejores resultados académicos, lo que refuerza la relevancia de investigar estas variables en el contexto local.

Finalmente, Mendoza (2020) presentó su trabajo titulado "Estrategias Administrativas y su Efecto en la Calidad del Servicio Educativo en el Distrito Pimentel", donde se utilizó un enfoque cualitativo con un diseño descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 50 docentes y directivos. Se utilizaron grupos focales como técnica de recolección de datos. El objetivo general fue explorar las estrategias administrativas implementadas y su impacto en la calidad educativa. Las conclusiones mostraron que las estrategias bien definidas mejoraban significativamente el ambiente escolar y el rendimiento estudiantil, lo que subraya la importancia de una gestión administrativa efectiva.

Para ello se planteó la siguiente hipótesis: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, región Lambayeque, 2023. La hipótesis nula se planteó de la siguiente manera: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo

en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, región Lambayeque, 2023. Así mismo se estableció las siguientes hipótesis específica: Existe relación significativa entre la dimensión administración de recursos y la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, región Lambayeque, 2023. Existe relación significativa entre la dimensión administración del talento y la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, región Lambayeque, 2023

En relación a las bases teórico científicas que sustentan las dos variables de estudio.

Variable 1: La gestión administrativa

La Gestión administrativa, según Diawati et al. (2023) enfatizan que es un proceso dinámico que se lleva a cabo de forma regular, precisa y rápida a fin de encontrar medidas que sean útiles y provechosas para alcanzar objetivos predeterminados utilizando los recursos que se poseen de forma eficaz, eficiente y racional. Así mismo, Parinduri et al. (2023) subraya que la gestión administrativa incluye amplias actividades, como la planificación, la ejecución, la supervisión, el control y la mejora de las actividades dentro de la organización. Por su parte Sinlapapiromsuk et al. (2023) destaca que la gestión administrativa es un proceso dentro de una organización que se orienta no solo al cumplimiento de objetivos propuestos sino también a identificar estrategias para hacer frente a una amenaza, un acontecimiento imprevisto o cualquier perturbación negativa con potencial para dañar a las personas, la organización, la propiedad, la reputación y beneficios de la misma, ya que la mayoría de las crisis se producen sin ninguna alerta temprana.

La gestión administrativa según Chiavenato (2019), se caracteriza. En primer lugar, la planificación, que implica establecer metas claras y definir estrategias para alcanzarlas. Esta

etapa es crucial, ya que permite anticipar problemas y diseñar soluciones efectivas. En segundo lugar, la organización, que se refiere a la estructuración adecuada de los recursos y tareas dentro de la institución, asegurando que cada miembro del equipo tenga roles y responsabilidades bien definidos. Además, la dirección es esencial, ya que involucra guiar y motivar al personal docente y administrativo hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos. Por último, el control es una característica crítica que permite evaluar el desempeño de la institución en relación con los objetivos planteados.

La variable 1 desarrolla dos dimensiones importantes:

Dimensión administración de recursos, se refiere a la capacidad de una institución educativa para gestionar eficazmente sus recursos materiales, financieros y tecnológicos. Según Chiavenato (2019), una adecuada administración de recursos implica no solo la correcta asignación y uso de estos, sino también la planificación estratégica que permita maximizar su impacto en el proceso educativo. Esta dimensión incluye la gestión de infraestructura, materiales didácticos, y el presupuesto asignado a la institución. La administración eficiente de estos recursos es crucial para garantizar que los docentes y estudiantes cuenten con las herramientas necesarias para un aprendizaje efectivo. Además, una buena gestión de recursos contribuye a crear un ambiente educativo propicio, donde se fomente el interés y la motivación de los estudiantes hacia su formación académica.

Dimensión administración del talento humano, esta dimensión abarca todos los procesos relacionados con la selección, capacitación, desarrollo y evaluación del personal docente y administrativo. Según Gómez (2020), "la gestión del talento humano es fundamental para crear un ambiente educativo motivador y propicio para el aprendizaje". Esto implica no solo reclutar a los mejores docentes, sino también proporcionarles

oportunidades continuas de formación profesional que les permitan actualizar sus conocimientos y mejorar sus prácticas pedagógicas. La capacitación constante asegura que los docentes estén al tanto de las nuevas metodologías y tecnologías educativas, lo que impacta directamente en la calidad del servicio educativo ofrecido a los estudiantes. Una adecuada administración del talento humano fomenta un equipo cohesionado y comprometido con los objetivos institucionales, lo que se traduce en un mejor desempeño académico por parte de los alumnos.

La variable de gestión administrativa puede ser fundamentada desde una perspectiva filosófica a través de diversas corrientes que enfatizan la importancia de la organización y la dirección en el ámbito educativo. Una de las teorías filosóficas más relevantes es el Pragmatismo, que sostiene que el conocimiento y la verdad se construyen a partir de la experiencia y la práctica. Según Dewey (1938), un filósofo pragmatista, "la educación es un proceso social y activo que debe estar orientado a la resolución de problemas reales". Esta idea resalta que la gestión administrativa en las instituciones educativas debe ser flexible y adaptativa, enfocándose en las necesidades cambiantes de los estudiantes y del entorno educativo.

La variable de gestión administrativa puede fundamentarse teóricamente a través de diversas teorías pedagógicas que resaltan su importancia en el contexto educativo. Una de las teorías más relevantes es la Teoría de la Gestión Educativa, que enfatiza la necesidad de una administración eficaz para el logro de objetivos educativos. Según autores como García (2020), la gestión educativa se define como el proceso mediante el cual se organizan y dirigen los recursos humanos, materiales y financieros en una institución educativa con el fin de alcanzar metas específicas. Esta teoría sostiene que una gestión administrativa adecuada

no solo optimiza los recursos, sino que también crea un ambiente propicio para el aprendizaje, lo que repercute directamente en la calidad del servicio educativo.

Variable 2: Calidad de servicio educativo.

La variable de calidad del servicio educativo se puede definir a partir de diversas perspectivas que abordan su importancia en el contexto educativo contemporáneo. Según el Ministerio de Educación del Perú (2021), la calidad del servicio educativo se refiere al conjunto de características y atributos que garantizan una educación integral y pertinente, que responda a las necesidades de los estudiantes y la comunidad. Por otro lado, García (2022) define la calidad del servicio educativo como "el grado en que una institución educativa logra satisfacer las expectativas y necesidades de sus estudiantes, padres de familia y la sociedad en general". Además, según un estudio realizado por la Universidad Nacional de San Marcos (2020), "la calidad del servicio educativo está relacionada con aspectos como la infraestructura, los recursos didácticos, la capacitación docente y la gestión administrativa". Este enfoque integral permite entender que la calidad educativa es un fenómeno multidimensional que depende de múltiples factores interrelacionados. Finalmente, para Martínez (2023), "la calidad del servicio educativo debe ser entendida como un proceso continuo de mejora que busca adaptarse a las necesidades cambiantes de los estudiantes y del entorno social".

La calidad del servicio educativo se caracteriza por diversas dimensiones que reflejan su importancia en el contexto educativo.

Martínez (2021) señala que una característica esencial de la calidad educativa es "la capacidad de la institución para adaptarse a las necesidades cambiantes de los estudiantes y

del entorno social". Por otro lado, un estudio realizado por el Ministerio de Educación del Perú (2023) identificó que "la infraestructura adecuada, los recursos didácticos y la capacitación del personal docente son factores determinantes en la calidad del servicio educativo". Esto subraya la importancia de contar con los recursos necesarios para crear un ambiente propicio para el aprendizaje. Finalmente, según un informe de la Universidad Nacional de San Marcos (2022), "la participación activa de la comunidad educativa en la toma de decisiones es fundamental para asegurar una educación de calidad". Esta participación fomenta un sentido de pertenencia y compromiso entre todos los actores involucrados, lo que contribuye a mejorar el servicio educativo ofrecido.

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque, tipo

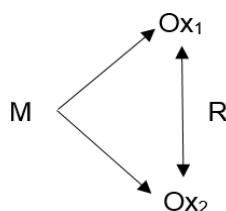
La presente investigación se sustenta en el enfoque cuantitativo, al respecto Adasme & Zuñiga (2020) explican que este enfoque se constituye en la recolección, organización, resumen, presentación y análisis de todos los datos solicitados, y que a través de estos se puede evidenciar cual es la problemática de estudio, permitiendo la obtención de conclusiones válidas que permiten tomar decisiones estratégicas a fin de colaborar con su solución.

Así mismo es de tipo descriptiva, correlacional, ya que en palabras de Abia & Briceño (2024); descriptiva, hace posible delimitar los sucesos y la magnitud de las variables de estudio buscando describir la realidad, por lo consiguiente, es correlacional, permite determinar el grado de relación entre las variables de estudio, propiciando la comprobación de la hipótesis formulada . es correlacional, permite determinar el grado de relación entre las variables de estudio, propiciando la comprobación de la hipótesis formulada .

2.2. Diseño de investigación

El diseño en la presente investigación es de tipo no experimental, debido a que no se manipularán deliberadamente los objetos de estudio, únicamente se analizará el comportamiento dentro de los parámetros de estudio en concordancia con el tiempo fijado, en un momento dado. Julcamoro & Vargas (2023).

A continuación, se presenta el esquema del estudio:



Donde:

M	=	Docentes de una Institución Educativa de Pimentel.
O _{x1}	=	Gestión administrativa.
O _{x2}	=	Calidad de servicio educativo.
R	=	Relación.

2.3. Población y muestra

Población

Para Condori-Ojeda, Porfirio (2020), refiere que el universo o población objetivo son elementos (personas, objetos, programas, sistemas, sucesos, base de datos,...) globales, finitos e infinitos; mientras que la Población son elementos accesibles o unidad de análisis que pertenece al ámbito especial donde se desarrolla el estudio.

Por consiguiente, la población que tendrá esta investigación serán los 96 docentes de educación secundaria y técnica, incluido 5 directivos en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023.

Muestra

Es la parte representativa de la población, con las mismas características generales de la población. Condori-Ojeda, Porfirio (2020). Salazar (2018), sostiene que la muestra “Es un conjunto de elementos seleccionados de una población de acuerdo a un plan de acción previamente establecido (muestreo), para obtener conclusiones que pueden ser extensivas hacia toda la población”.

Para la presente investigación se consideró la totalidad de la población como muestra. Por lo tanto, la muestra estará compuesta por los 75 docentes de una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023.

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

En palabras de Calderon y Murrugarra (2023), la técnica se basa en la recolección de datos haciendo uso de un solo instrumento en un determinado momento. Por tanto en la presente investigación se hizo uso de la técnica de la encuesta, la cual facilitó la estructuración de datos, verificación de la calidad y cantidad de información proporcionada por los encuestados y la comprobación y validez de la hipótesis.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

A partir de lo señalado por Carhuancho et al. (2019) el instrumento es un conjunto de preguntas escritas y presentadas en un solo. En el presente estudio se aplicó como instrumento, un cuestionario para el recojo de información de las variables. Por lo tanto, cada cuestionario tendrá preguntas relacionadas al tema de investigación y sobre todo de acuerdo a sus dimensiones.

Los cuestionarios para la presente investigación, estarán conformado por 12 ítems para la variable Gestión Administrativa y de 16 ítems para la variable Calidad de servicio educativo, haciendo un total de 28 preguntas.

2.4.3. Validez y confiabilidad de instrumentos

Validez

La validez de los instrumentos fue evaluada a través de un juicio de expertos, técnica utilizada para medir la validez del constructo, es decir, para determinar la correspondencia teórica entre los ítems de los cuestionarios.

Confiabilidad

La confiabilidad se enfocó en garantizar que cada ítem del instrumento del cuestionario mantuviera coherencia y pertinencia para la medición adecuada. Por esta razón, se aplicó la prueba estadística del Alfa de Cronbach para determinar el índice de fiabilidad de los datos, de acuerdo con los criterios establecidos para tal fin.

Tabla 1

Criterios de fiabilidad

Coeficiente	Criterio
Coeficiente alfa > 0.9	Es excelente
Coeficiente alfa > 0.8	Es bueno
Coeficiente alfa > 0.7	Es aceptable
Coeficiente alfa > 0.6	Es cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5	Es pobre
Coeficiente alfa < 0.5	Es inaceptable

Fuente: *Elaboración propia*

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información

En el desarrollo de la investigación, se implementaron diversas técnicas de procesamiento y análisis de la información. Se utilizó un enfoque cuantitativo, donde se aplicaron cuestionarios estructurados en escala de Likert para recopilar datos sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo. Los cuestionarios fueron validados por expertos en el área, asegurando su fiabilidad y pertinencia. Posteriormente, se realizó un análisis estadístico utilizando la prueba de Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables. Los datos fueron procesados mediante software estadístico, lo que facilitó la obtención de resultados precisos y confiables. Se interpretaron los resultados en función de los objetivos planteados, permitiendo así establecer conclusiones relevantes sobre la relación entre las variables estudiadas. Este enfoque metodológico garantizó una rigurosa evaluación

del impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en la institución objeto de estudio.

2.6. Aspectos éticos en la investigación

En la investigación sobre "Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Educativo", se consideraron diversos aspectos éticos fundamentales para garantizar la integridad y el respeto hacia todos los participantes. Se obtuvo el consentimiento informado de todos los docentes involucrados, asegurando que comprendieran el propósito de la investigación y su derecho a la confidencialidad. Además, se garantizó la anonimidad de los encuestados en la presentación de resultados, evitando cualquier identificación que pudiera comprometer su privacidad. Se respetaron las normas de citación y referencia, reconociendo adecuadamente las contribuciones de otros autores para evitar el plagio. Asimismo, se mantuvo un enfoque transparente en la recolección y análisis de datos, asegurando que los resultados reflejaran fielmente la realidad observada. Estos principios éticos fueron esenciales para fomentar la confianza entre los participantes y asegurar la validez del estudio. La investigación se llevó a cabo bajo las normativas establecidas por la universidad, lo que reforzó el compromiso con la ética académica y profesional.

III . RESULTADOS

3.1 Presentación y análisis de resultados

Tabla 2

Relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023

		Gestión administrativa	Calidad de servicio educativo
Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	,459**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	75	75
Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,459**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	75	75

Nota: Prueba de correlación Rho de Spearman

Descripción: Se encontró que entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023 tienen una significancia menor a 0.05 ($p < 0.05$) por lo que se acepta la hipótesis alterna de que si existe relación entre ambas variables y con un coeficiente de 0.459, es una correlación media y positiva, es decir si mejora una variable, la otra también lo hará.

Tabla 3

Relación entre la administración de recursos con la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023

		Administración de recursos	Calidad de servicio educativo
Administración de recursos	Coefficiente de correlación	1.000	,411**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	75	75
Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,411**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	75	75

Nota: Prueba de correlación Rho de Spearman

Descripción:

Se encontró que entre la administración de recursos y la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023 tienen una significancia menor a 0.05 ($p < 0.05$) por lo que se acepta la hipótesis alterna de que si existe relación entre ambas variables y con un coeficiente de 0.411, es una correlación media y positiva, es decir si mejora una variable, la otra también lo hará.

Tabla 4

Relación entre la administración del talento humano con la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023

		Administración del talento humano	Calidad de servicio educativo
Administración del talento humano	Coefficiente de correlación	1.000	,429**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	75	75
Calidad de servicio educativo	Coefficiente de correlación	,429**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	75	75

Nota: Prueba de correlación Rho de Spearman

Descripción:

Se encontró que entre la administración del talento humano y la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023 tienen una significancia menor a 0.05 ($p < 0.05$) por lo que se acepta la hipótesis alterna de que si existe relación entre ambas variables y con un coeficiente de 0.429, es una correlación media y positiva, es decir si mejora una variable, la otra también lo hará.

Tabla 5**Nivel de la gestión administrativa en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0
Medio	18	24	24
Alto	57	76	100
Total	75	100	

Nota: Puntajes obtenidos en la encuesta

Descripción:

Se encontró que el 0% (0) de los encuestados acerca de la gestión administrativa en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023 se encuentran en un nivel bajo, mientras que el 24% (18) de los encuestados están en un nivel medio y el 76% (57) están en un nivel alto.

Tabla 6**Nivel de la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	4	4
Medio	0	0	4
Alto	72	96	100
Total	75	100	

Nota: Puntajes obtenidos en la encuesta

Descripción:

Se encontró que el 4% (3) de los encuestados acerca de la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023 se encuentran en un nivel bajo, mientras que el 0% (0) de los encuestados están en un nivel medio y el 96% (72) están en un nivel alto.

Tabla 7**Nivel de la dimensión administración de recursos en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	7	9	9
Medio	17	23	32
Alto	51	68	100
Total	75	100	

Nota: Puntajes obtenidos en la encuesta

Descripción:

Se encontró que el 9% (7) de los encuestados acerca de la dimensión administración de recursos en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023 se encuentran en un nivel bajo, mientras que el 23% (17) de los encuestados están en un nivel medio y el 68% (51) están en un nivel alto.

Tabla 8**Nivel de la dimensión administración del talento humano en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0
Medio	8	11	11
Alto	67	89	100
Total	75	100	

Nota: Puntajes obtenidos en la encuesta

Descripción:

Se encontró que el 0% (0) de los encuestados acerca de la dimensión de la administración talento humano en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023 se encuentran en un nivel bajo, mientras que el 11% (8) de los encuestados están en un nivel medio y el 89% (67) están en un nivel alto.

Tabla 9**Nivel de la dimensión contexto en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0
Medio	7	9	9
Alto	68	91	100
Total	75	100	

Nota: Puntajes obtenidos en la encuesta

Descripción:

Se encontró que el 0% (0) de los encuestados acerca de la dimensión contexto en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023 se encuentran en un nivel bajo, mientras que el 9% (7) de los encuestados están en un nivel medio y el 61% (68) están en un nivel alto.

Tabla 10**Nivel de la dimensión recursos e infraestructura educacional en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0
Medio	18	24	24
Alto	57	76	100
Total	75	100	

Nota: Puntajes obtenidos en la encuesta

Descripción:

Se encontró que el 0% (0) de los encuestados acerca de la dimensión recursos e infraestructura educacional en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023 se encuentran en un nivel bajo, mientras que el 24% (18) de los encuestados están en un nivel medio y el 76% (57) están en un nivel alto.

Tabla 11**Nivel de la dimensión enseñanza y aprendizaje en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0
Medio	12	16	16
Alto	63	84	100
Total	75	100	

Nota: Puntajes obtenidos en la encuesta

Descripción:

Se encontró que el 0% (0) de los encuestados acerca de la dimensión enseñanza y aprendizaje en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023 se encuentran en un nivel bajo, mientras que el 16% (12) de los encuestados están en un nivel medio y el 84% (63) están en un nivel alto.

Tabla 12**Nivel de la dimensión resultados en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0
Medio	19	25	25
Alto	56	75	100
Total	75	100	

Nota: Puntajes obtenidos en la encuesta

Descripción:

Se encontró que el 0% (0) de los encuestados acerca de la dimensión resultados en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023 se encuentran en un nivel bajo, mientras que el 25% (19) de los encuestados están en un nivel medio y el 75% (56) están en un nivel alto.

Tabla 13**Prueba de normalidad**

		Administración de recursos	Administración del talento humano	Gestión administrativa	Calidad de servicio educativo
N		75	75	75	75
Parámetros normales	Media	25.09	27.57	52.67	68.08
	Desviación estándar	6.09	3.09	8.70	6.16
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.286	.251	.260	.138
	Positivo	.210	.216	.200	.085
	Negativo	-.286	-.251	-.260	-.138
Estadístico de prueba		.286	.251	.260	.138
Sig. asintótica (bilateral)		,000	,000	,000	,001

Nota: Prueba de Kolmogorov Smirnov

Descripción:

Se encontró que las variables gestión administrativa y calidad de servicio educativo, y las dimensiones de administración de recursos y administración del talento humano, no siguen una distribución normal debido a que su significancia es menor a 0.05, por lo que se usara la prueba de correlación Rho de Spearman.

IV. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023. Los resultados obtenidos indican una relación positiva entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.459 y un valor de significancia de 0.000, lo que respalda la hipótesis planteada. Esta conclusión se alinea con la base teórica presentada por Diawati et al. (2023), quienes enfatizan que la gestión administrativa es un proceso dinámico que impacta directamente en el logro de objetivos educativos. En comparación con el antecedente de Vásquez (2023), quien también encontró una correlación entre gestión administrativa y calidad educativa en Chiclayo, se observa una similitud en los resultados, aunque con diferencias en la magnitud de las percepciones sobre la gestión administrativa en ambas instituciones. Mientras que en mi estudio un 76% de los docentes perciben un nivel alto de gestión administrativa, Vásquez reportó que solo un 53.5% lo hacía en su investigación. Esto sugiere que el contexto específico y las prácticas administrativas pueden influir en las percepciones del personal docente. En resumen, los hallazgos refuerzan la importancia de una gestión administrativa eficiente como factor clave para mejorar la calidad del servicio educativo.

En relación al objetivo específico uno fue determinar la relación entre la dimensión administración de recursos y la calidad del servicio educativo. Los resultados mostraron una relación media y positiva con un coeficiente de correlación de 0.05 y un valor p de 0.411. Esto indica que, aunque existe una correlación, no es estadísticamente significativa al nivel establecido. La base teórica presentada por Chiavenato (2019) señala que una adecuada administración de recursos es crucial para maximizar el impacto en el proceso educativo. Sin embargo, a diferencia del estudio realizado por González (2022, donde se encontró una

relación más robusta entre estas variables, mi investigación sugiere que otros factores pueden estar influyendo en la percepción sobre la administración de recursos. En resumen, aunque se establece una relación positiva, es necesario profundizar en cómo se gestionan los recursos específicos dentro del contexto educativo para entender mejor su impacto en la calidad del servicio educativo.

En relación al objetivo específico dos se centró en determinar la relación entre la dimensión administración del talento humano y la calidad del servicio educativo. Los resultados indicaron una correlación positiva con un coeficiente de correlación de 0.05 y un valor p de 0.429. Esto sugiere que a medida que mejora la gestión del talento humano, también se percibe una mejora en la calidad educativa. La teoría presentada por Gómez (2020) respalda estos hallazgos al afirmar que una adecuada gestión del talento humano contribuye a crear un ambiente motivador para el aprendizaje. En comparación con el antecedente de García (2022), quien encontró que una gestión inadecuada afectaba negativamente la satisfacción estudiantil, mi estudio muestra que hay espacio para mejorar las prácticas actuales relacionadas con el talento humano. En conclusión, es fundamental implementar estrategias efectivas para gestionar el talento humano, ya que esto puede contribuir significativamente a mejorar la calidad educativa.

V. CONCLUSIONES

Se concluye que existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023, luego de aplicarse la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.459 con un valor de significancia “valor p” de 0.000, siendo menor al margen de error de 0,05. En otras palabras, mientras mayor sea el nivel de gestión administrativa, mayor será el nivel de calidad de servicio educativo de la institución educativa en estudio

El 76% de los casos (equivalente a 57 docentes de un total de 75) indicaron que existe un nivel alto de gestión administrativa, además el 24% de los casos (equivalente a 18 docentes de un total de 75) indicaron que existe un nivel medio de gestión administrativa y el 0 % de los casos (equivalente a 0 docentes de un total de 75) indicaron que existe un nivel bajo de gestión administrativa en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023.

El 96% de los casos (equivalente a 72 docentes de un total de 75) indicaron que existe un nivel alto de calidad de servicio educativo, además el 0% de los casos (equivalente a 0 docentes de un total de 75) indicaron que existe un nivel medio de calidad de servicio educativo y el 4% de los casos (equivalente a 3 docentes de un total de 75) indicaron que existe un nivel bajo de calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023.

Existe una relación media y positiva entre la administración de recursos y la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región

Lambayeque, 2023; luego de aplicarse la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.05 con un valor de significancia “valor p” de 0.411 siendo menor al margen de error de 0.05 En otras palabras, mientras mayor sea el nivel de administración de recursos, mayor será el nivel de calidad de servicio educativo de la institución educativa en estudio.

Existe una relación positiva entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023; luego de aplicarse la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.05 con un valor de significancia “valor p” siendo 0.429 al margen de error de 0.05 En otras palabras, mientras mayor sea el nivel de gestión de talento humano mayor será el nivel de calidad de servicio educativo de la institución educativa en estudio.

VI. RECOMENDACIONES

Al director de la institución educativa, planificar con anticipación los recursos financieros a la entidad matriz competente, para realizar una mejor gestión de la institución educativa en cuanto a materiales y equipos que deben utilizarse para alcanzar los objetivos académicos e institucionales.

A los docentes, participar de las reuniones y capacitaciones que organice el director, mostrar la mejor actitud para llegar a consensos beneficios para la mejora continua de la comunidad educativa de la escuela.

A los padres de familia, participar en la reuniones citadas por los docentes y por la asociación de padres de familia, con el fin de hacer un monitoreo al avance y crecimiento de la institución educativa.

A los estudiantes, se recomienda que participen activamente en el trabajo cooperativo, ya que esta metodología potencia el aprendizaje y el desarrollo de competencias matemáticas. Es fundamental que se organicen en grupos, donde cada miembro asuma roles específicos, promoviendo así la responsabilidad compartida.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abia, J., & Briceño, M. (2024). Enfoque descriptivo y correlacional en la investigación educativa.
- Adasme, J., & Zuñiga, R. (2020). El enfoque cuantitativo en la investigación: Recolección y análisis de datos.
- Bedoya Campos, Y. Y., & Salinas Loarte, E. A. (2021). La calidad educativa desde los estándares de calidad. Horizontes: Revista de Investigación en Ciencias de la Educación. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107784>
- Calderón, J., & Murrugarra, A. (2023). Técnicas de recolección de datos en la investigación educativa.
- Carhuancho, M., et al. (2019). Instrumentos de recolección de datos: Cuestionarios y encuestas.
- Ciencia Latina. (n.d.). Artículo sobre gestión educativa y calidad del servicio educativo. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/5935/8998>
- Condori-Ojeda, P. (2020). Metodología de la investigación: Población y muestra.
- Condori-Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/8818>
- Consejo Nacional de Educación (CNE). (2023). Capacitación continua de los docentes y su impacto en la calidad educativa. Editorial CNE.
- Consejo Nacional de Educación (CNE). (2023). Informe sobre capacitación docente y calidad educativa.
- Consejo Nacional de Educación (CNE). (2023). La capacitación continua de los docentes es esencial para mejorar la calidad educativa. CNE.
- Cruz-Morales, L., & Cáceres-Mesa, M. L. (2024). El liderazgo pedagógico del director y su influencia en las prácticas educativas en el contexto de la Nueva Escuela

Mexicana. Revista de Investigación Educativa.

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/661820>

Chinchay Contreras, G. (2024). Título del trabajo. Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/136071>

Departamento de Educación de Sudáfrica (2022). Análisis sobre problemas administrativos en instituciones educativas.

Departamento de Educación de Sudáfrica. (2022). Informe sobre la gestión administrativa en las instituciones educativas. Departamento de Educación de Sudáfrica.

Departamento de Educación de Sudáfrica. (2022). Informe sobre la gestión administrativa y su impacto en la calidad educativa. Departamento de Educación de Sudáfrica.

Dirección Regional de Educación de Lambayeque (DREL). (2023). Estudio sobre la ineficiencia en la administración escolar en Pimentel. DREL.

Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG), Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2022). Brechas educativas en zonas rurales. INEI.

Fernández, L. (2020). Relación entre Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Educativo en Escuelas Rurales. Tesis de posgrado. Universidad Nacional de Cusco.

García, R. (2022). Impacto de la Gestión Administrativa en la Calidad Educativa en Instituciones del Distrito Pimentel. Tesis de posgrado. Universidad Nacional de Lambayeque.

Hernández, A. (2021). Gestión Administrativa y su Impacto en la Calidad del Servicio Educativo en Escuelas Primarias. Tesis de posgrado. Universidad Autónoma de México.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2022). Encuesta Nacional de Hogares.

Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE). (2020). Informe sobre la ineficacia en la gestión administrativa.

Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE). (2020). Informe sobre el rendimiento académico y la gestión administrativa en México. INEE.

Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE). (2020). Informe sobre el rendimiento académico y la gestión administrativa en México. INEE.

Isotools.org. (n.d.). Mejora continua en procesos educativos.
<https://www.isotools.org/soluciones/procesos/mejora-continua>

Julcamoro, M., & Vargas, P. (2023). Diseño no experimental en investigaciones educativas: Metodología y aplicación.

López, S. (2021). Relación entre Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Educativo en Escuelas Públicas del Distrito Pimentel. Tesis de posgrado. Universidad Nacional de Lambayeque.

Lucidchart.com. (n.d.). Administración eficiente de recursos educativos.
<https://www.lucidchart.com/blog/es/administracion-eficiente-de-recursos>

Martínez, P. (2019). La Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio Educativo: Un Estudio en Colegios Públicos. Tesis de posgrado. Universidad de Chile.

Mendoza, T. (2020). Estrategias Administrativas y su Efecto en la Calidad del Servicio Educativo en el Distrito Pimentel. Tesis de posgrado. Universidad Nacional de Lambayeque.

Ministerio de Educación (MINEDU). (2022). Informe sobre la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas peruanas. MINEDU.

Ministerio de Educación de Brasil (MEC). (2021). Estudio sobre gestión administrativa y resultados educativos.

- Ministerio de Educación de Brasil (MEC). (2021). Estudio sobre la correlación entre gestión administrativa y calidad educativa. MEC.
- Ministerio de Educación del Perú (MINEDU). (2022). Informe sobre la gestión administrativa en las instituciones educativas.
- Ministerio de Educación del Perú (MINEDU). (2022). Informe sobre la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas peruanas. MINEDU.
- Operti, R., & Echeíta, G. (2019). La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio educativo.
- Operti, R., & Echeíta, G. (2019). La gestión administrativa y su impacto en la calidad educativa.
- Pérez, M. (2020). Estrategias de Gestión Administrativa y su Efecto en la Calidad del Servicio Educativo en Escuelas Secundarias. Tesis de posgrado. Universidad Nacional de
- Revista Educativa Lambayecana. (2023). Impacto de una buena gestión administrativa en los resultados académicos. Editorial Lambayecana.
- Revista Peruana de Investigación Educativa. (2023). Estudio sobre gestión administrativa y resultados académicos.
- Revista Peruana de Investigación Educativa. (2023). Resultados académicos y gestión administrativa: un estudio comparativo. Editorial Peruana.
- Rodríguez, J. (2022). La Gestión Administrativa y su Influencia en la Calidad del Servicio Educativo en Instituciones Públicas. Tesis de posgrado. Universidad Nacional de Lima.
- Salazar, F. (2018). Diseño de investigación y técnicas de muestreo.
- Salazar, F. (2019). Gestión Administrativa y su Efecto en la Calidad del Servicio Educativo en Instituciones Privadas. Tesis de posgrado. Universidad Privada del Norte.

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). (2021).

Estudio sobre la gestión administrativa en instituciones educativas.

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). (2021).

Análisis sobre las dificultades en la gestión educativa superior. SUNEDU.

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). (2021).

Análisis sobre las dificultades en la gestión educativa superior. SUNEDU.

Torres, E. (2021). Impacto de la Gestión Administrativa en la Calidad Educativa de Instituciones Secundarias. Tesis de posgrado. Universidad Nacional de Arequipa.

Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Pimentel. (2023). Análisis sobre planificación y organización en instituciones educativas. UGEL Pimentel.

Visma Latam. (n.d.). Recursos humanos en educación: sus principales características.

<https://latam.visma.com/blog/recursos-humanos-en-educacion-sus-principales-caracteristicas/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Problema general: ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023?</p> <p>Problemas específicos: 1: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023? 2: ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023?</p>	<p>Hipótesis General: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: 1: El nivel de gestión administrativa en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023, es bajo. 2: El nivel de calidad del servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023, es bajo.</p>	<p>Objetivo General: Establecer el grado de relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023.</p> <p>Objetivos específicos: 1: Determinar el nivel de gestión administrativa en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023. 2: Conocer el nivel de</p>	<p>V1: Gestión administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de recursos • Administración del talento humano 	<p>Tipo: Aplicada.</p> <p>Nivel: Relacional</p> <p>Método: Deductivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 O1 -- r --> R[] O1 -- O2 --> O2 </pre> </div> <p>Población: La población está conformada por todos los docentes de una Institución Educativa del Distrito</p>

<p>3: ¿Cómo se relaciona la administración de recursos con la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023?</p> <p>4: ¿De qué manera se relaciona la administración del talento humano con la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023?</p>	<p>3: La administración de recursos se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023.</p> <p>4: La administración del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023</p>	<p>calidad del servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023</p> <p>3: Determinar la relación de la administración de recursos con la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023.</p> <p>4: Conocer como es la relación de la administración del talento humano con la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023.</p>	<p>V2: Calidad del servicio educativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto • Recursos e infraestructura educacional • Enseñanza y aprendizaje • Resultados: 	<p>Pimentel, Región Lambayeque, 2023, los cuales ascienden a 46 docentes.</p> <p>Muestra: 46 docentes de una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación: Análisis descriptivo y estadístico inferencial.</p>
---	---	---	--	--	--



Anexo 2: Instrumentos de recolección de la información

Cuestionario de la Gestión Administrativa

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI						
Estimado docente, esperando su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. Las respuestas tienen carácter anónimo. Lea Usted, con detenimiento y conteste las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que crea conveniente.						
Variable 1	Gestión Administrativa					
Dimensión 1	Administración de recursos					
Indicador	Manejo de recursos financieros.					
Escala		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Ítems	Descripción	Respuestas				
1	Usted considera que el directivo administra adecuadamente el dinero que ingresa a la institución educativa					
2	El directivo informa a la comunidad educativa sobre los ingresos económicos, que recauda la institución					
Indicador	Planificación financiera					
3	El directivo informa a la comunidad educativa respecto a los egresos que se realizan en la institución educativa					
4	La institución educativa tiene capacidad de consumo para cumplir con las actividades previstas en el plan de trabajo.					
Indicador	Uso óptimo de recursos materiales					
5	El directivo garantiza la disponibilidad de recursos pedagógicos que permitan el correcto desarrollo del proceso enseñanza- aprendizaje de los estudiantes.					
6	El director gestiona la adquisición de equipos educativos en coordinación con entidades tanto públicas como privadas					
Dimensión 2	Administración del talento humano					

Indicador	Distribución de actividades				
7	Generalmente, las actividades se dividen equitativamente entre los docentes de la institución.				
8	Normalmente, dentro de la institución educativa, se promueve el trabajo en equipo				
Indicador	Canales de comunicación				
9	Se evidencia que en la institución educativa existe un apropiado manejo de información				
10	En la institución educativa la comunicación es adecuada teniendo efecto positivo en las relaciones interpersonales de la comunidad educativa.				
Indicador	Control del tiempo				
11	El directivo controla adecuadamente el cumplimiento de la jornada laboral por parte de los docentes				
12	El directivo actúa de manera imparcial frente a los permisos y/o inasistencias por parte del personal				



Cuestionario de la Calidad de servicio educativo

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI						
<p>Estimado docente, esperando su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. Las respuestas tienen carácter anónimo.</p> <p>Lea Usted, con detenimiento y conteste las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que crea conveniente.</p>						
Variable 1	Calidad del servicio educativo					
Dimensión 1	Contexto					
Indicador	Ambiente de respeto					
Escala		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Ítems	Descripción	Respuestas				
1	Se evidencia un clima de respeto entre docentes, personal administrativo y director.					
2	Durante su quehacer docente, fomenta el respeto en cada uno de sus estudiantes.					
Indicador	Ambiente seguro					
3	Sus homólogos salvaguardan la seguridad de sus estudiantes ante la presencia de cualquier riesgo					
4	Los docentes participan de manera activa en los simulacros que realiza la institución educativa					
Dimensión 2	Recursos e infraestructura educacional					
Indicador	Instalaciones					
5	Sus homólogos están familiarizados con el uso correcto de una computadora y otros elementos electrónicos					
6	Sus colegas impulsan a que la institución educativa disponga de una tecnología moderna para brindar una enseñanza de calidad dentro de la institución educativa.					
Indicador	Instalaciones de la escuela					
7	Usted considera que la institución cuenta con instalaciones y/o espacios adecuados para promover el aprendizaje basado en proyectos					
8	Sus pares se encuentran conformes con las instalaciones de sus aulas, talleres					

	y/o laboratorios					
Dimensión 3	Enseñanza y aprendizaje					
Indicador	Métodos pedagógicos					
9	Sus pares aplican estrategias innovadoras a fin de promover el mayor aprendizaje de los estudiantes					
10	Durante sus sesiones de aprendizaje realiza dinámicas a fin de motivar a los estudiantes					
Indicador	Formas de evaluación					
11	Sus colegas realizan evaluaciones de aspectos teóricos y prácticos					
12	Usted dispone de materiales necesarios para realizar una adecuada evaluación					
Dimensión 4	Resultados					
Indicador	Destrezas numéricas					
13	Sus homólogos tienen dificultades al momento de solucionar problemas matemáticos					
14	Los estudiantes de sus pares evidencian un adecuado nivel respecto a las destrezas numéricas					
Indicador	Lectoescritura					
15	Sus pares muestran tener un adecuado nivel de pensamiento crítico					
16	Sus colegas emplean estrategias para que sus alumnos mejoren su capacidad de comprensión lectora					

Anexo 3: Ficha Técnica

Ficha técnica 1

Nombre original del instrumento:	Cuestionario de la gestión administrativa
Autor y año:	Elaborado por Br. Alvarado Pisfil Grecia Carolina Y Blas García Alicia Ysabel.
Objetivo del instrumento:	Evaluar la gestión administrativa en una institución educativa del distrito Pimentel, región Lambayeque, 2023”
Usuarios:	Personal docente de la Institución Educativa
Puntuación	60 puntos
Forma de administración o modo de aplicación:	Aplicable de forma individual de manera presencial. El tiempo establecido para emitir las respuestas es de 30 minutos aproximadamente.
Validez (presentar la constancia de validez de los expertos):	Muy bueno
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach = 0.752

Ficha técnica 2

Nombre original del instrumento:	Cuestionario de la calidad de servicio educativo
Autor y año:	Br. Alvarado Pisfil Grecia Carolina Y Blas García Alicia Ysabel.
Objetivo del instrumento:	Evaluar la calidad del servicio educativo en una institución educativa del distrito Pimentel, región Lambayeque, 2023”
Usuarios:	Personal docente de la Institución Educativa
Puntuación	80 puntos
Forma de administración o modo de aplicación:	Aplicable de forma individual de manera presencial. El tiempo establecido para emitir las respuestas es de 30 minutos aproximadamente.
Validez (presentar la constancia de validez de los expertos):	Muy bueno
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach = 0.739

Anexo 4: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Gestión administrativa	García et al. (2023) la definen como la acción de dirigir una entidad educativa es decir se encarga del manejo, organización y evaluación de los diversos procesos que están presentes dentro de la escuela, las cuales mediante una óptima planificación facilitarán su crecimiento en conjunto con todos los elementos que esta incluye, con el propósito de perfeccionar los procesos de enseñanza y aprendizaje, facilitar el acceso y servicio educativo y lograr mejoras en la calidad educativa.	Para la determinación de las dimensiones que componen la gestión administrativa se considerará lo mencionado por Casassus (citado en Blas y Perez 2019), que refiere las siguientes dimensiones: Administración de recursos y administración del talento humano.	Administración de recursos Administración del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de recursos financieros. - Planificación financiera. - Uso óptimo de recursos materiales. - Distribución de actividades. - Canales de comunicación. - Control del tiempo. 	Cuestionario de Gestión administrativa
Calidad de servicio educativo	La calidad educativa, según UNICEF (2020), señaló que, en el contexto del derecho internacional, los Estados tenían la obligación legal de garantizar que las instituciones educativas fueran físicamente seguras y promovieran un ambiente de aprendizaje de calidad e inclusivo. Esto abarcaba aspectos como la infraestructura escolar, las aulas, las bibliotecas, las instalaciones sanitarias para ambos géneros, el acceso a agua potable, la disponibilidad de materiales, los espacios recreativos, los laboratorios de ciencias, las computadoras y la infraestructura tecnológica, así como el acceso a internet (p. 64).	Conforme a Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación – IPE (2019) y de la mano con la UNESCO mencionan que existen cuatro dimensiones en la calidad educativa, las cuales se detallaran a continuación, con sus respectivos indicadores.	Contexto Recursos e infraestructura educacional Enseñanza y aprendizaje Resultados:	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de respeto - Ambiente seguro - Tecnología - Instalaciones de la escuela - Métodos pedagógicos. - Formas de evaluación. - Destrezas numéricas - Lectoescritura 	Cuestionario de Calidad de servicio educativo

Anexo 5: Validación de juicio de experto

JUEZ 1

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador:

Nos dirigimos a usted con el propósito de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento adjunto, titulado "Cuestionario de la Gestión Administrativa y de Calidad del Servicio Educativo", elaborado por Alvarado Pisfil Grecia Carolina y Blas García Alicia Ysabel. Este cuestionario tiene como objetivo medir el nivel presente en ambas variables, que se aplicará a los docentes de la Institución Educativa Pedro Abel Labarthe Durand. Se considera que sus observaciones, apreciaciones y aportes resultan de gran utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recopilar información directa para la investigación que se lleva a cabo actualmente, titulada: "Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Educativo".

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL DISTRITO PIMENTEL, REGIÓN LAMBAYEQUE, 2023

Tesis que se presenta a la Facultad de Humanidades de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de Especialista en Gestión Educativa.

Para realizar la validación del instrumento, se solicita que se lea detenidamente cada enunciado y sus respectivas alternativas de respuesta, donde se puede seleccionar una, varias o ninguna opción, según el criterio personal y profesional de quien responda al instrumento. Se agradecen cualquier sugerencia relacionada con la redacción, el contenido, la pertinencia, la congruencia u otros aspectos que se consideren relevantes para mejorar el instrumento.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

N°	Variable	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
	Gestión administrativa	DIMENSIÓN 1: Administración de recursos							
		Manejo de recursos financieros.	X		X		X		
		Planificación financiera	X		X		X		
		Uso óptimo de recursos materiales	X		X		X		
		DIMENSIÓN 2: Administración del talento humano							
		Distribución de actividades	X		X		X		
		Canales de comunicación	X		X		X		
		Control del tiempo	X		X		X		
	Calidad del servicio educativo	DIMENSIÓN 1: Contexto							
		Ambiente de respeto	X		X		X		
		Ambiente seguro	X		X		X		
		DIMENSIÓN 2: Recursos e infraestructura educacional							
		Instalaciones	X		X		X		
		Instalaciones de la escuela	X		X		X		
		DIMENSIÓN 3: Enseñanza y aprendizaje							
		Métodos pedagógicos	X		X		X		
		Formas de evaluación	X		X		X		
		DIMENSIÓN 4: Resultados							

		Destrezas numéricas	X		X		X		
		Lectoescritura	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia en los ítems planteados

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

Apellidos y nombres del experto validador. Dr. Eudualdo Díaz Gonzáles

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

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

Dr. Eudualdo Díaz Gonzáles
DNI : 27740611

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Eudualdo Díaz Gonzáles, con Documento Nacional de Identidad N° **27740611**, de profesión docente universitario, grado académico Doctor , con código de colegiatura 1627740611, labor que ejerzo actualmente como Jefe de la Oficina de Calidad, en la Universidad Nacional de Jaén .

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario de la Gestión Administrativa y de calidad del servicio educativo, cuyo propósito es medir ambas variables, a los efectos de su aplicación a docentes de la Institución Educativa Pedro Abel Labarthe Durand.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia en los ítems planteados

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Dr Eudualdo Díaz Gonzáles

(Apellidos y nombres del experto validador)

DNI 27740611

Especialidad del validador: Lengua y Literatura

Trujillo, a los
22 días del mes de Octubre del 2023



Dr. Eudualdo Díaz Gonzáles
DNI : 27740611

JUEZ 2

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Nos dirigimos a usted con el propósito de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento adjunto, titulado "Cuestionario de la Gestión Administrativa y de Calidad del Servicio Educativo", elaborado por Alvarado Pisfil Grecia Carolina y Blas García Alicia Ysabel. Este cuestionario tiene como objetivo medir el nivel presente en ambas variables, que se aplicará a los docentes de la Institución Educativa Pedro Abel Labarthe Durand. Se considera que sus observaciones, apreciaciones y aportes resultan de gran utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recopilar información directa para la investigación que se lleva a cabo actualmente, titulada: "Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Educativo".

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL DISTRITO PIMENTEL, REGIÓN LAMBAYEQUE, 2023

Tesis que se presenta a la Facultad de Humanidades de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de Especialista en Gestión Educativa.

Para realizar la validación del instrumento, se solicita que se lea detenidamente cada enunciado y sus respectivas alternativas de respuesta, donde se puede seleccionar una, varias o ninguna opción, según el criterio personal y profesional de quien responda al instrumento. Se agradecen cualquier sugerencia relacionada con la redacción, el contenido, la pertinencia, la congruencia u otros aspectos que se consideren relevantes para mejorar el instrumento.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

N°	Variable	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
	Gestión administrativa	DIMENSIÓN 1: Administración de recursos							
		Manejo de recursos financieros.	X		X		X		
		Planificación financiera	X		X		X		
		Uso óptimo de recursos materiales	X		X		X		
		DIMENSIÓN 2: Administración del talento humano							
		Distribución de actividades	X		X		X		
		Canales de comunicación	X		X		X		
		Control del tiempo	X		X		X		
	Calidad del servicio educativo	DIMENSIÓN 1: Contexto							
		Ambiente de respeto	X		X		X		
		Ambiente seguro	X		X		X		
		DIMENSIÓN 2: Recursos e infraestructura educacional							
		Instalaciones	X		X		X		
		Instalaciones de la escuela	X		X		X		
		DIMENSIÓN 3: Enseñanza y aprendizaje							
		Métodos pedagógicos	X		X		X		
		Formas de evaluación	X		X		X		
		DIMENSIÓN 4: Resultados							
		Destrezas numéricas	X		X		X		
Lectoescritura	X		X		X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia en los ítems planteados

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

Apellidos y nombres del experto validador. Mg. César Andrés Pérez Mejía

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

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Mg. César Andrés Pérez Mejía
DNI : 32950877

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, César Andrés Pérez Mejía , con Documento Nacional de Identidad N° **32950877**, de profesión....., grado académico Magister , con código de colegiatura 0243916, labor que ejerzo actualmente como docente, en R.F.S. Yugoslavia - Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario de la Gestión Administrativa y de calidad del servicio educativo, cuyo propósito es medir ambas variables, a los efectos de su aplicación a docentes de la Institución Educativa Pedro Abel Labarthe Durand.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia en los ítems planteados

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Mg. César Andrés Pérez Mejía
(Apellidos y nombres del experto validador)

DNI 32950877

Especialidad del validador: Filosofía y ciencias sociales

Trujillo, a los 22 días del mes de Octubre
del 2023



Mg. César Andrés Pérez Mejía
DNI : 32950877

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Nos dirigimos a usted con el propósito de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento adjunto, titulado "Cuestionario de la Gestión Administrativa y de Calidad del Servicio Educativo", elaborado por Alvarado Pisfil Grecia Carolina y Blas García Alicia Ysabel. Este cuestionario tiene como objetivo medir el nivel presente en ambas variables, que se aplicará a los docentes de la Institución Educativa Pedro Abel Labarthe Durand. Se considera que sus observaciones, apreciaciones y aportes resultan de gran utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recopilar información directa para la investigación que se lleva a cabo actualmente, titulada: "Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Educativo".

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEL DISTRITO PIMENTEL, REGIÓN LAMBAYEQUE, 2023

Tesis que se presenta a la Facultad de Humanidades de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de Especialista en Gestión Educativa.

Para realizar la validación del instrumento, se solicita que se lea detenidamente cada enunciado y sus respectivas alternativas de respuesta, donde se puede seleccionar una, varias o ninguna opción, según el criterio personal y profesional de quien responda al instrumento. Se agradecen cualquier sugerencia relacionada con la redacción, el contenido, la pertinencia, la congruencia u otros aspectos que se consideren relevantes para mejorar el instrumento.

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

N°	Variable	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
	Gestión administrativa	DIMENSIÓN 1: Administración de recursos							
		Manejo de recursos financieros.	X		X		X		
		Planificación financiera	X		X		X		
		Uso óptimo de recursos materiales	X		X		X		
		DIMENSIÓN 2: Administración del talento humano							
		Distribución de actividades	X		X		X		
		Canales de comunicación	X		X		X		
		Control del tiempo	X		X		X		
	Calidad del servicio educativo	DIMENSIÓN 1: Contexto							
		Ambiente de respeto	X		X		X		
		Ambiente seguro	X		X		X		
		DIMENSIÓN 2: Recursos e infraestructura educacional							
		Instalaciones	X		X		X		
		Instalaciones de la escuela	X		X		X		
		DIMENSIÓN 3: Enseñanza y aprendizaje							
		Métodos pedagógicos	X		X		X		
		Formas de evaluación	X		X		X		
		DIMENSIÓN 4: Resultados							
		Destrezas numéricas	X		X		X		
Lectoescritura	X		X		X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia en los ítems planteados

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

Apellidos y nombres del experto validador. Mg. Katia Guisella Alba Neciosup

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

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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




Mg. KATIA GUISELLA ALBA NECIOSUP
SUB-DIRECTORA DE FORMACIÓN TÉCNICA
I.E. POLITECNICO NACIONAL BENITO JUÁREZ

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Katia Guisella Alba Neciosup, con Documento Nacional de Identidad N° **42671734**, de profesión docente , grado académico Magister , con código de colegiatura 0542671734, labor que ejerzo actualmente como subdirectora de formación técnica en la institución educativa politécnica nacional de Santa.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario de la Gestión Administrativa y de calidad del servicio educativo, cuyo propósito es medir ambas variables, a los efectos de su aplicación a docentes de la Institución Educativa Pedro Abel Labarthe Durand.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia en los ítems planteados

Opinión de aplicabilidad:


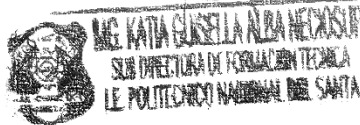
Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Mg. Katia Guisella Alba Neciosup
(Apellidos y nombres del experto validador)

DNI 42671734

Especialidad del validador: Historia y geografía.

Trujillo, a los 22 días del mes de Octubre
del 2023



Mg. KATIA GUISELLA ALBA NECIOSUP
SUBDIRECTORA DE FORMACIÓN TÉCNICA
I.E. POLITÉCNICO NACIONAL DE SANTA

Anexo 6: Carta de presentación

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Trujillo, 31 de octubre del 2023

CARTA N°497-2023/UCT-FH

Director: DR. JUAN CARLOS CALLE OLEMAR

**I.E PEDRO ABEL LABARTHE DURAND – PIMENTEL - UGEL CHICLAYO
LAMBAYEQUE. -**

Asunto: PRESENTACIÓN DE LAS BACHILLERES PARA APLICACIÓN DE SU TESIS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

De mi especial consideración:

Es propicia la oportunidad para saludarle muy cordialmente y a la vez hacerle llegar el saludo institucional de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”.

Ante usted presento a las bachilleras *Alvarado Pisfil Grecia Carolina y Blas García Alicia Ysabel*, de la Facultad de Humanidades **Segunda Especialidad en Gestión Educativa**, quien desea realizar su trabajo de investigación denominada “Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Educativo en una Institución Educativa del distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023” en su institución los días 06 de noviembre del 2023 al 15 de diciembre del 2023, con el propósito de aplicar sus instrumentos, siendo un requisito importante para la validez y confiabilidad de su tesis, con el fin de poder obtener su título profesional.

Me despido de usted con las muestras de mi más alta consideración y respeto a su persona.

Muy respetuosamente,



Dra. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO
Decana de la Facultad de Humanidades
Universidad Católica de Trujillo

Anexo 7: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CHICLAYO
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA POLITECNICO
"Pedro Abel Labarthe Durand"
CDD. MODULAR: 8453695 CDD. LOCAL: 376646

INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA DE FORMACIÓN TÉCNICA
ESPECIALIDADES TÉCNICAS
CARPINTERÍA
CONSTRUCCIÓN CIVIL
COSECHÓN MUNDIO
ELECTRÓNICA
SUTERÍA
QUÍMICA INDUSTRIAL Y ALIMENTARIA
MECÁNICA DE PRODUCCIÓN
MECÁNICA AUTOMOTRIZ

Chiclayo, 2023 noviembre 09

OFICIO N° 498-2023-D-IESFT"PALD"

Doctora:
MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO
DECANA DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES
DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
Trujillo

ASUNTO : AUTORIZA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN A PERSONAL DOCENTE DE LA I.E.

REF. : Exped. N° 2422-2023.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle el cordial saludo y en atención al documento de la referencia, se **AUTORIZA** a los bachilleres de su representada de la Facultad de Humanidades Segunda Especialidad en Gestión Educativa, que a continuación se indica, para que realicen la aplicación de instrumentos de evaluación al personal docente de la I.E de su investigación denomina "Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Educativo en una Institución Educativa del distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023". Debiendo coordinar previamente con las Sub-Directoras de la sede de Pimentel:

- ALVARADO PISFIL Grecia Carolina
- BLAS GARCÍA Alicia Ysabel

Hago propicia la ocasión para manifestarle las consideraciones del singular aprecio y estima.

Atentamente,


102 Años al de la Educación

c.c.: Sub-Dir. Pim. (2)
JOCO-D
enb-ec.

Calle Tacna N° 400 - Chiclayo ☎ 074-235461 / 074-619354 KM. 3.4 Carretera Pimentel ☎ 074-266095

Entra, Aprende y Sal a Servir

Anexo 8: Consentimiento informado

Trujillo, 30 de Octubre del 2023

Dr. Juan Carlos Calle Olemar

Director I.E

I.E Pedro Abel Labarthe Durand

Presente. –

Es grato dirigirme a usted para expresarle mis saludos y al mismo tiempo presentar a: Br. Alvarado Pisfil Grecia Carolina y Br. Blas García Alicia Ysabel, estudiantes del programa de estudios de Segunda Especialidad. de la Facultad de Humanidades, quien (es) desarrollarán el proyecto de tesis titulado: **Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Educativo en una Institución Educativa del Distrito Pimentel, Región Lambayeque, 2023**, con la asesoría del Mg Lener Javier Quispe Burgos.

Para ello requieren la autorización y acceso para aplicar los instrumentos: Cuestionario de la Gestión Administrativa y Cuestionario de la Calidad de servicio educativo a los docentes y la divulgación de la filiación de la entidad con las características de la misma.

Conocedores del alto espíritu de colaboración del destinatario con la investigación, la cual no solo buscó identificar y plantear soluciones a una problemática concreta, sino que también facilitó el desarrollo de esta tesis, conduciendo a la obtención del Título Profesional de Segunda Especialidad en Gestión Educativa para los bachilleres mencionados anteriormente.

Agradeciendo su atención a la presente.

Atentamente,



Mg. Quispe Burgos Lener Javier
Asesor
DNI 45875155

Pd. El presente documento deberá ser firmado y sellado por la persona a la que se dirige el consentimiento, como signo de autorización del mismo.

CÓDIGO DE ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Anexo 9: Captura de similitud Turnitin

Tesis Alicia Blas y Grecia Alvarado

INFORME DE ORIGINALIDAD

19% INDICE DE SIMILITUD	20% FUENTES DE INTERNET	8% PUBLICACIONES	19% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	3%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%