

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO  
BENEDICTO XVI**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN Y  
ACREDITACIÓN EDUCATIVA**



**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA  
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LOS DOCENTES DE  
UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE VIRÚ-2020**

**Tesis para obtener el grado académico de  
MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN Y ACREDITACIÓN  
EDUCATIVA**

**AUTORAS**

Br. Sarita Carmela Flores Villanueva

Br. Rosio Liz Yupanqui Antaurco

**ASESORA**

Dra. Danitza Karina Robledo Gutiérrez

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y calidad educativa

**TRUJILLO, PERÚ**

**2021**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.  
Arzobispo Metropolitano de Trujillo  
Fundador y Gran Canciller de la Universidad  
Católica de Trujillo Benedicto XVI

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.  
Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta  
Vicerrectora académica

Dr. Alfredo Rubén Saavedra Rodríguez  
Director de la Escuela de Posgrado

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo  
Vicerrector de Investigación (e)

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán  
Secretario General

## CONFORMIDAD DEL ASESOR

Yo, Danitza Karina Robledo Gutiérrez, con DNI N° 40352877 asesora de la Tesis de Maestría titulada:

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE VIRÚ-2020**, presentado por las maestristas, Sarita Carmela Flores Villanueva CON DNI 41327565 y Rosio Liz Yupanqui Antaurco con DNI 42190932, informo lo siguiente:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesora me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la escuela de posgrado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación está en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 16 de abril del 2021

Atentamente,



---

Asesora

Dra. Danitza Karina Robledo Gutiérrez.

## DEDICATORIA

*A mis padres: **María** y **Victoriano**; y a mi querido hijo **Franco**, quienes son mi inspiración y apoyo para cumplir este sueño de mi Maestría en Educación.*

*Sarita Carmela*

## DEDICATORIA

*A mis amadas hijas: **Luana** y **Kristell**;  
quienes son mi mayor motivación en  
cumplir las metas y proyectos de vida  
que me pueda trazar.*

*A **mis padres**: por sus buenos consejos y  
haberme guiado a seguir el buen sendero  
de la vida.*

*A mi hermano **Wesley**, quien a pesar de  
su temprana edad, me ha enseñado muy  
buenas actitudes para afrontar la vida.*

*Al **compañero de mi vida**, por brindarme  
su apoyo en mis ratos de desaliento.*

**Rosio Liz**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradecemos a Dios; por la eterna bondad y la fortaleza para alcanzar nuestra meta; a nuestra asesora, Dra. Danitza Karina Robledo Gutiérrez, por sus sabias enseñanzas y paciencia a lo largo del desarrollo de esta tesis; y a nuestras familias; quienes con su amor incondicional, su apoyo e inestimable comprensión nos inspiraron a seguir luchando hasta conseguir el presente objetivo.*

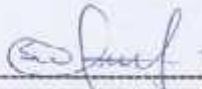
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. Sarita Carmela Flores Villanueva, con D.N.I. N° 41327565 y Br. Rosio Liz Yupanqui Antaurco, con D.N.I. N° 42190932; egresadas de la Maestría en educación con mención: Gestión y Acreditación Educativa de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE VIRÚ-2020”** que consta de un total de 95 páginas, en las que se incluye 21 tablas, más un total de 32 páginas en apéndices y/o anexos.

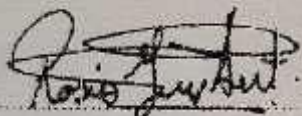
Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos 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.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 20%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

*Las autoras .*



Sarita Flores Villanueva  
DNI N° 41327565



Rosio Liz Yupanqui Antaurco  
DNI N° 42190932

## ÍNDICE GENERAL

Autoridades universitarias.....	ii
Conformidad del asesor.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento.....	vi
Declaratoria de autenticidad .....	vii
Índice general .....	viii
Índice de tablas .....	x
Índice de figuras .....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. Planteamiento del problema .....	15
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general .....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Formulación de objetivos .....	16
1.3.1. Objetivo general .....	16
1.3.2. Objetivos específicos .....	16
1.4. Justificación de la investigación .....	17
Capítulo II: MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes de la investigación.....	19
2.2. Bases teórico científicas .....	24
2.3. Definición de términos básicos.....	30
2.4. Formulación de hipótesis.....	32
2.4.1. Hipótesis general .....	32
2.4.2. Hipótesis específicas.....	32
2.5. Operacionalización de variables .....	33
Capítulo III: METODOLOGÍA.....	35
3.1. Tipo de investigación .....	35
3.2. Método de investigación .....	35
3.3. Diseño de investigación.....	35



3.4. Población, muestra y muestreo .....	36
3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	37
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	38
3.7. Ética investigativa .....	38
Capítulo IV: RESULTADOS .....	40
4.1. Presentación y análisis de resultados .....	40
4.2. Prueba de hipótesis.....	49
4.3. Discusión de resultados .....	56
Capítulo V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS .....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS Y/O APÉNDICES .....	63
Anexo 1: Instrumentos de medición .....	63
Anexo 2: Ficha técnica.....	87
Anexo 3: Validez y fiabilidad de instrumentos .....	91
Anexo 4: Base de datos .....	96
Anexo 5: Matriz de consistencia.....	97

## ÍNDICE DE TABLAS

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	<i>Operacionalización variable independiente</i>	33
Tabla 2	<i>Operacionalización variable dependiente</i>	34
Tabla 3	<i>Población de docentes de la I.E. Virú 202</i>	36
Tabla 4	<i>Muestra de docentes de la I.E. Virú 2020</i>	36
Tabla 5	<i>Técnica e instrumento de recojo de datos</i>	37
Tabla 6	<i>Gestión administrativa. I.E. Virú 2020</i>	40
Tabla 7	<i>Dimensiones de gestión administrativa. I.E. Virú 2020</i>	41
Tabla 8	<i>Servicio de calidad educativa. I.E. Virú 2020</i>	44
Tabla 9	<i>Dimensiones de servicio de calidad educativa. I.E. Virú 2020</i>	45
Tabla 10	<i>Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov para Gestión administrativa y dimensiones</i>	49
Tabla 11	<i>Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov para servicio de calidad educativa y dimensiones</i>	49
Tabla 12	<i>Prueba de hipótesis para gestión administrativa y servicio de calidad educativa de los docentes de una I.E. Virú 2020</i>	50
Tabla 13	<i>Resumen del modelo muestra el coeficiente de determinación <math>R^2</math> para gestión administrativa y servicio de calidad educativa</i>	50
Tabla 14	<i>Prueba de hipótesis específica para la gestión administrativa en la dimensión tangibilidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa Virú, 2020</i>	51
Tabla 15	<i>Resumen del modelo muestra el coeficiente de determinación <math>R^2</math> en la dimensión tangibilidad del servicio educativo</i>	51
Tabla 16	<i>Prueba de hipótesis específica para la gestión administrativa en la dimensión fiabilidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa Virú, 2020</i>	52
Tabla 17	<i>Resumen del modelo muestra el coeficiente de determinación <math>R^2</math> en la dimensión fiabilidad del servicio educativo</i>	52
Tabla 18	<i>Prueba de hipótesis específica para la gestión administrativa en la dimensión capacidad de respuesta del servicio educativo de los docentes de una institución educativa Virú, 2020</i>	53

Tabla 19	<i>Resumen del modelo muestra el coeficiente de determinación <math>R^2</math> en la dimensión capacidad de respuesta del servicio educativo</i>	53
Tabla 20	<i>Prueba de hipótesis específica para la gestión administrativa en la dimensión seguridad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa Virú, 2020</i>	54
Tabla 21	<i>Resumen del modelo muestra el coeficiente de determinación <math>R^2</math> en la dimensión seguridad del servicio educativo</i>	54
Tabla 22	<i>Prueba de hipótesis específica para la gestión administrativa en la dimensión empatía del servicio educativo de los docentes de una institución educativa Virú, 2020</i>	55
Tabla 23	<i>Resumen del modelo muestra el coeficiente de determinación <math>R^2</math> en la dimensión empatía del servicio educativo</i>	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

		<b>Pág.</b>
Figura 1	<i>Gestión administrativa</i>	40
Figura 2	<i>Dimensión Planeación</i>	42
Figura 3	<i>Dimensión Organización</i>	42
Figura 4	<i>Dimensión Integración</i>	43
Figura 5	<i>Dimensión Dirección</i>	43
Figura 6	<i>Dimensión Control</i>	44
Figura 7	<i>Servicio de calidad educativa</i>	45
Figura 8	<i>Dimensión Tangibilidad</i>	46
Figura 9	<i>Dimensión Fiabilidad</i>	47
Figura 10	<i>Dimensión Capacidad de respuesta</i>	47
Figura 11	<i>Dimensión Seguridad</i>	48
Figura 12	<i>Dimensión Empatía</i>	48

## RESUMEN

Esta investigación tiene el propósito de determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020; estableciendo así la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo. El tipo de investigación es aplicada, correlacional, cuantitativa, transversal y orientada al descubrimiento; el diseño es correlacional; donde la población fue de 109 docentes y la muestra fue de 41 docentes determinada por conveniencia. Utilizando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, determinando su validez de contenido mediante juicio de expertos y su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach en ambos instrumentos. Los procedimientos fueron proporcionados por la estadística, elaborando tablas, gráficos y la aplicación de la prueba de hipótesis. Como resultados se obtuvo que en Gestión administrativa existe un nivel regular de 43.9% y el 36.6% de ellos tienen en calidad del servicio educativa un nivel bueno; asimismo se encontró una relación positiva significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo ( $p < 0.05$ ). Se concluyó que existe una relación positiva significativa entre la gestión administrativa y servicio de calidad educativa de los docentes de una I.E. en Virú, 2020.

**Palabras clave:** gestión administrativa, calidad de servicio.

## ABSTRACT

This research has the purpose of determining the relationship between administrative management with the quality of the educational service of teachers of an educational institution in Virú, 2020; thus establishing the incidence of administrative management on the quality of the educational service.

The type of research is applied, correlational, quantitative, cross-sectional, and discovery-oriented; the design is correlational; where the population was 109 teachers and the sample was 41 teachers determined by convenience. Using the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, determining its content validity through expert judgment and its reliability through Cronbach's Alpha in both instruments.

The procedures were provided by statistics, elaborating tables, graphs and the application of the hypothesis test.

As results, it was obtained that in Administrative Management there is a regular level of 43.9% and 36.6% of them have a good level of educational service; Likewise, a significant positive relationship was found between administrative management and the quality of the educational service ( $p < 0.05$ ).

It was concluded that there is a significant positive relationship between administrative management and educational quality service of the teachers of an I.E. in Virú, 2020.

**Keywords:** administrative management, quality of service.

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La buena calidad de servicio educativo, se encuentra inmersa dentro de los propósitos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) número cuatro, en la que los países de América Latina y el Caribe se encuentran comprometidos para cumplir ,pero, para lograrlo, hay factores que son determinantes en el proceso, uno de ellos es la gestión administrativa donde (Santaria, 2019), menciona que la gerencia representa un portento dentro del ambiente mundial, ámbito en el que se lleva a cabo una desafiante contienda por cumplir con las metas en cada institución de forma especial. Así mismo la gestión administrativa es un componente vital para la buena marcha de una entidad educativa y posibilita que todo el grupo de profesores y directivos se asocien en brindar un buen servicio (Pérez, 2019), además, la dirección del gestor educativo es vital para para la participación del trabajo de los profesores.

En este sentido nuestro país no está logrando la meta de los ODS, así lo evidencia las evaluaciones PISA 2018, donde Perú sólo ha obtenido el lugar 64 entre 77 estados participantes, esta ubicación demuestra que hay falencias en el servicio educativo que se brinda. Por lo tanto, la gestión administrativa es un factor crucial para propiciar una óptima alternativa en brindar una buena calidad de servicio educativa, del mismo modo la gestión administrativa contribuye a la obtención de la calidad educativa, reflejada en el rendimiento escolar (Cruz, 2018). De ahí que, los directores necesitan mayor preparación para brindar una buena calidad educativa a los estudiantes (Tirado, 2014), además, el ambiente institucional está vinculado inmediatamente a la gestión administrativa (Morales , 2017), por lo que el líder educativo debe propiciar un buen clima en la institución para poder generar un trabajo en equipo y así poder lograr resultados positivos con los estudiantes.

La institución educativa Virú no es ajena a esta problemática, así lo evidencia su PEI donde hay alumnos que se ubican en inicio y proceso del nivel de logro de aprendizaje, haciendo un porcentaje de 17% poniendo en evidencia que hay mejoras por hacer en la calidad de servicio educativo que se está impartiendo, además, según este documento muestra que el equipo directivo realiza capacitaciones, pero con estrategias poco factibles para poder involucrar y mejorar la práctica pedagógica, también se observó que el líder pelágico no se abastece para poder atender a la cantidad numerosa de docentes, por otra parte

hay docentes que conservan actitudes de educación tradicional y aplican un trato vertical a los alumnos y a sus padres, limitando en los alumnos la enseñanza-aprendizaje.

Si se continúa con esta situación, el prestigio de la institución educativa puede decaer y acarrear problemas futuros como la deserción y posible disminución de matrículas de estudiantes debido al deficiente servicio de calidad educativa, ante ello debe encontrar la forma de cambiar esta condición a través de estrategias puesta en acción por parte de los gestores administrativos. En este entorno, surge la necesidad de esta investigación para establecer si la gestión administrativa tiene relación con la calidad del servicio educativo en docentes en una institución educativa de Virú.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la calidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la dimensión tangibilidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020?

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la dimensión fiabilidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020?

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la dimensión capacidad de respuesta del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020?

¿Cuál es la relación entre la de gestión administrativa con la dimensión seguridad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020?

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la dimensión empatía del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020?

## **1.3. Formulación de objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Establecer la relación entre la gestión administrativa con la dimensión tangibilidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020.



Establecer la relación entre la gestión administrativa con la dimensión fiabilidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020.

Establecer la relación entre la gestión administrativa con la dimensión capacidad de respuesta del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020.

Establecer la relación entre la gestión administrativa con la dimensión seguridad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020.

Establecer la relación entre la gestión administrativa con la dimensión empatía del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **Teórica**

Porque según lo señalado por Munch (2014) y por Zeithaml y Parasuraman (2004) aporta conocimientos acerca de las variables dándonos a conocer estrategias y procedimientos de la gestión en el proceso proporcionando datos para formular los instrumentos y obtener los resultados.

##### **Práctica**

El siguiente trabajo de investigación busca proporcionar información que es útil para toda la comunidad educativa, al proponer mejoras que conlleven a un buen servicio de calidad, porque gestión no es sólo lograr una buena infraestructura con respecto a las aulas, sino también un buen servicio de calidad educativa en sentido amplio, es decir calidad en todos los aspectos.

##### **Metodológica**

La presente investigación tiene el aspecto metodológico, porque contribuye con los instrumentos válidos y confiables que proporcionarán datos provenientes de la realidad actual de una institución educativa de Virú, y que a su vez facultará poner en evidencia la gestión administrativa en relación al servicio de la calidad educativo.

##### **Relevancia**

El impacto de la investigación es de suma importancia en la institución educativa porque permitió proponer alternativas tanto para la organización, integración, organización y dirección, para obtener una buena calidad de servicio educativo.

**Pertinencia**

Es pertinente porque se puede aplicar en el contexto; y también cuenta con permiso para los accesos de estudios usando cuestionarios técnicos de recojo de datos, lo que permitió realizar una evaluación de la relación existente entre las variables en estudio en una institución de Virú.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### A nivel internacional

**Piguave (2019)** con su trabajo de investigación denominado Gestión administrativa y su relación con la calidad educativa en el colegio fiscal “José Joaquín Pino Ycaza, Guayaquil, Ecuador. Investigación descriptivo correlacional, con una muestra no probabilística de 48 docentes. Se empleó un cuestionario. Se concluye que: existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad educativa; asimismo entre la gestión administrativa y la eficacia educativa; también entre la gestión administrativa y la eficiencia educativa; y, por último, entre la gestión administrativa y el impacto educativo en dicho colegio fiscal.

**Vélez (2019)** con su investigación titulada Gestión administrativa y su relación con la calidad educativa en la Unidad Educativa “San Pablo”, Cantón Santa Elena – Ecuador. Estudio no experimental, cuantitativo correlacional. La muestra estuvo conformada por 25 docentes de la unidad educativa “San Pablo”. Se aplicaron dos cuestionarios, uno para cada variable. Se concluye que existe una concordancia entre la gestión administrativa y la calidad educativa; y que existe concordancia de la calidad educativa con la planificación de acciones, la organización de funciones, la ejecución de actividades y el control de resultados al obtener una  $p < 0.05$ .

**Huayamave (2019)** con su tesis de nombre Estrategias de gestión administrativa y su influencia en el servicio educativo de la unidad educativa provincia de Tungurahua, Ecuador, 2019. Estudio no experimental, de corte transversal, correlacional causal. La muestra fue de 45 docentes de la Unidad Educativa. Se usaron como instrumentos dos cuestionarios. Se concluye que la organización institucional no influye en el servicio educativo de la unidad educativa.

#### A nivel nacional

**Tacuche, (2018)** con su trabajo de investigación llamada Gestión administrativa y calidad de servicio de la Institución Educativa N° 32282 San Miguel, Lauricocha. Investigación no experimental y descriptiva. La población estuvo conformada por 22

docentes. Se aplicó un cuestionario: Se concluye que existe una relación significativa débil entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio en esta institución educativa.

**Santaria (2020)** con su investigación de nombre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Educativo en la RED N° 8 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo. Estudio no experimental cuantitativo, transversal y correlacional. La población fue de 135 personas entre personal directivo, docente y administrativo. Se concluye que existe una relación elevada entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio educativo.

**Rodriguez (2019)**, con su trabajo de investigación llamado Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises, distrito Morales, San Martín. Estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 100 padres y 100 estudiantes. Se utilizó un cuestionario para encontrar una relación entre las variables. Se concluye que existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo de la institución educativa María Ulises Dávila Pinedo. Asimismo se ha determinado que existe relación entre las dimensiones: dirección, planificación estratégica e innovación con la calidad del servicio educativo en la misma institución.

#### **A nivel local**

**Lujan, (2018)** con su investigación de nombre Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios ofrecidos de la Clínica San Luis, Trujillo. Investigación correlacional, transversal. La población para la presente investigación, fue la Clínica San Luis. Se concluye que la Gestión administrativa incide en la calidad de los servicios ofrecidos por esta clínica.

**Morales (2019)** con su trabajo investigativo: La gestión administrativa y el clima institucional en la Institución Educativa Latino's del distrito El Porvenir, provincia de Trujillo. Esta investigación fue no experimental. La muestra estuvo constituida por los docentes (20) y administrativos (5) de los niveles de inicial primaria y secundaria. Se concluyendo que existe influencia significativa de la gestión administrativa en el clima institucional, asimismo existe influencia de valor significativo de la planificación en el clima institucional de esta institución educativa.

**Neyra, (2019)**, con su tesis llamada Gestión administrativa y la productividad de servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E. N° 253, La Noria, Trujillo 201. Investigación no experimental, transaccional y descriptiva. La población fue de 90 padres de familia. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la productividad de servicio del Programa Qaliwarma.

## **2.2. Bases teórico científicas**

### **2.2.1. Gestión administrativa**

#### **A. Definición**

**Millán (2013)** considera que esta variable implica ciertas actividades que buscan la obtención de un objetivo comunitario usando los trabajos de un grupo de personas, actividades que son la orientación, la dirección y el control. Por otro lado **Piedad (2014)** nos afirma lo que dice Millán, que los actos administrativos son fundamentales para consolidar que los trabajos de cada individuo estén concertados unos con otros. La labor que desempeñan los administradores, por tanto, se vuelven cada vez más indispensables, debido a que las organizaciones han aumentado de tamaño y el trabajo se realiza grupalmente. Actualmente Ramírez, Ramírez Garrido y Calderón (2017) aportan ante lo mencionado en los dos autores anteriores, que la gestión administrativa es llevar a la práctica los procesos administrativos pertinentes, esto es, tomar decisiones y acciones encaminadas al logro de las metas que se propone conseguir la organización.

#### **B. Teorías de la gestión administrativa**

##### **Teoría científica de Taylor (1911)**

Taylor (1911) considera desde su punto de vista que las labores son muy importantes dentro de una organización. Esta teoría considera que las dificultades propias de la administración deben ser solucionados usando métodos científicos, entre los principales tenemos a la observación y a la medición. Esta teoría aparece cuando era imprescindible el aumento de la productividad mediante el incremento de la eficiencia de los empleados, lo que se produce durante la Revolución Industrial en la cual había poca mano de obra, constituyéndose, por consiguiente, esta teoría en un aspecto clave durante todo el siglo XX.

Esta teoría, presenta cuatro principios:

**Planeación;** sustitución de la informalidad laboral y de la improvisación por métodos de trabajo fundamentados en procesos científicos.

**Preparación;** utilizando el método concebido en la planeación se selecciona, entrena y desarrolla a cada individuo, asimismo, se preparan los equipos y maquinarias de producción, se realiza la disposición de los instrumentos y el uso adecuado de los recursos.

**Control;** se busca ejercer el control de las tareas para asegurar que estas se realicen en conformidad con las pautas y normas dispuestas y de acuerdo al plan establecido. Asimismo se deben proporcionar las reglas y llevar a cabo el monitoreo del desempeño laboral.

**Ejecución;** se debe ejecutar la división del trabajo de forma proporcional entre colaboradores y los mandos, para que estos últimos implementen los principios de la administración científica planificando las tareas y el rendimiento.

### **Teoría clásica de la Gestión administrativa Revista científica Anfibio Faylo (1916)**

Esta teoría sostiene que el patrón administrativo, se fundamenta en tres facetas: división del trabajo, ejecución de un proceso administrativo y el enunciado de puntos de vista técnicos para dirigir las labores de administración.

El mismo autor indica cuáles son las funciones de la administración, que son desempeñadas sin que medie en ello las ocupaciones o cargos de los administradores. Estas funciones son:

- **Previsión y planeación:** Diseño de programas operativos.
- **Organización:** Disponer la disposición y los vínculos al interior de una empresa.
- **Dirección:** Ejercicio del mando y de la supervisión de los trabajadores con la finalidad de lograr su mejor rendimiento.
- **Coordinación:** programa enlazado que une los diferentes componentes de la empresa.
- **Control:** es la comprobación de que las tareas se realicen de acuerdo a lo planificado.

#### **C. Dimensiones de la gestión administrativa**

**Planificación,** concebida en cinco fases, que se mencionan a continuación:

En la planeación se tiene:

**-Filosofía de valores.** Conjunto de valores, prácticas y creencias que constituyen la esencia de una organización.

**-Misión y visión.** La primera es la finalidad de la empresa y la segunda es la expectativa que se tiene para un futuro.

**-Objetivos y estrategias.** Constituyen las directivas a valorar para tomar decisiones.

**-Políticas y programas.** Representan la totalidad de acciones a realizar y el tiempo que se requiere para ello.

**-Presupuesto.** Son los costos necesarios para disponer de los recursos requeridos por la empresa para la consecución de sus objetivos.

Según (Münch, 2014)

**Organización,** conceptuada como la planificación de estructuras, diseño de procesos, designación de funciones y responsabilidades, implantación de métodos y técnicas para simplificar las labores (p. 56).

Según. (Münch, 2014)

**-Manuales.** Se clasifican en políticos, departamentales, de organización, de procesos, de técnicos y de asignación de puestos.

**-Organigramas.** Muestran la conformación de una organización y las funciones de cada puesto.

**-Diagramas.** Sirven para hacer más sencillas las labores, disminuir los retrasos y los tiempos inactivos.

**-Carta de distribución de trabajo.** Permite definir las actividades propias de cada puesto de trabajo, evitando la duplicidad de funciones, repartir las cargas de trabajo de manera proporcional, evitar la irresponsabilidad, así como los desperdicios de tiempo.

**-Análisis de puestos.** Identifica, describe de forma general y específica las funciones de cada puesto, así como los requisitos para los mismos.

(Münch, 2014)

**Integración,** consiste en la elección y la adquisición de los medios para realizar los procedimientos (p. 84)

**-Recursos humanos.** Personal necesario y suficiente para llevar a cabo las operaciones de la organización.

**-Recursos materiales.** Permiten la elaboración de los artículos en la calidad requerida.

**-Recursos financieros.** Son los métodos que permiten obtener créditos a un plazo determinado.

**Recursos tecnológicos.** Comprende la infraestructura y el uso de equipos tecnológicos.

Según (Münch, 2014)

**Dirección,** consiste en liderar el cumplimiento de los procesos administrativos, usando óptimamente los recursos y su adecuada orientación.

**-Toma de decisiones.** Es la determinación de llevar a cabo operaciones diversas de acuerdo a la información que llega a la dirección.

**-Comunicación.** Es el intercambio de información entre las diversas áreas de una organización.

**-Motivación.** Consiste en estimular a los trabajadores para que cumplan sus funciones con mayor eficiencia y eficacia.

**-Liderazgo.** Aptitud de una determinada persona para lograr que los trabajadores se orienten hacia el logro de la visión de la organización.

Según, (Münch, 2014)

**Control,** es la supervisión mediante estándares establecidos para una mejora continua de los procesos evaluando y corrigiéndolos (p. 120).

**-Reportes de informes.** Es la cristalización de los resultados de los procedimientos de la organización usando tablas, gráficos y métodos audiovisuales.

**-Sistema de información.** Permite consolidar la información proveniente de las áreas de la organización, como datos, informes, estadísticas y otros.

**-Auditoría.** Consiste en una revisión de los logros obtenidos.

**-Indicadores.** Son los diversos ítems que permiten la evaluación de la administración de la organización.

#### **D. Servicio de la calidad educativa**

##### **a. Definición**

Según (Cueva, 2017), la calidad educativa es un proceso de mejora continua, que implica por un lado la eficacia, que viene a ser el obtener la mejor optimización en el menor tiempo posible y por otro lado, la productividad, entendida como el alcanzar los objetivos propuestos por cada organización. Del mismo modo (Dam, 2020), afirma que la calidad educativa encaminada hacia el rendimiento, se conceptúa como la forma de conseguir los logros según el beneficio que se pueda obtener de acuerdo a las posibilidades y dificultades que se presenten en un determinado momento. Así mismo (Senlle, 2005), determina que la calidad educativa es la ruta de mejoras continuas donde se van alcanzando diariamente los logros planteados por la organización.

##### **b. Teoría del servicio de calidad educativo**

###### **Modelo Foundation for Quality Management (EFQM) 2005**

Afirma que la calidad y la excelencia total se mide en función a los resultados. Para alcanzar estos resultados se requiere de cinco elementos, los cuales se vinculan entre sí.



Para alcanzar los resultados que se espera es necesario que estos elementos sean diagnosticados, evaluados, medidos, considerando sus debilidades y sus posibilidades de mejoras, de conformidad a los objetivos de la organización.

### **LIDERAZGO**

Es el compromiso de los directivos y personal responsable con la organización, quienes usando los instrumentos pertinentes tratan de alcanzar la misión y la excelencia de su trabajo. Los líderes dentro de una institución cualesquiera son: el rector, el director, los delegados, los jefes de unidades, etc.

### **POLÍTICA Y ESTRATEGIA**

Es la forma como la organización se dirige y adopta las estrategias necesarias para alcanzar la misión y la visión propuestas, así como se ejecutará el planeamiento estratégico tomando en consideración los objetivos, planes, procesos y otros aspectos relacionados.

### **PERSONAS**

Abarca la forma como la institución utiliza en su provecho los habilidades, aptitudes y actitudes de los sujetos que constituyen la institución para aplicar una estrategia y política adecuada. También procura que el personal docente y administrativo alcance su desarrollo máximo en concordancia con los objetivos de la institución. Asimismo se ocupa de lograr un clima organizacional adecuado para alcanzar que el personal colabore entre ellos y busquen alcanzar la excelencia.

### **ALIANZAS Y RECURSOS**

Es la manera cómo la institución gestiona sus alianzas y maneja sus recursos propios para maximizar sus procesos y ayudar en el cumplimiento de las estrategias y de la política de la organización, valorando la utilización eficiente de los recursos y supervisando la gestión de manera continua.

### **PROCESOS**

Es el modo como la institución en busca de ayudar al cumplimiento de sus estrategias y la satisfacción plena de sus objetivos, plantea, administra y mejora sus procesos, valorando más a sus clientes y otros grupos de su entorno.

### **Escuela americana (1988)**

Este modelo de nombre SERVQUAL desarrolló una herramienta para la evaluación de la calidad del servicio brindado, tomando en consideración las

expectativas y percepciones de los clientes, así como sus críticas. Se consideran cinco aspectos de esta calidad:

**Tangibilidad:** es la infraestructura física, los equipos, el material y el personal que constituye la institución.

**Confianza o empatía:** es el interés y la atención personalizada ofrecida por las organizaciones a sus usuarios.

**Fiabilidad:** capacidad para llevar a cabo de manera segura y metódica el servicio ofrecido.

**Responsabilidad:** es la destreza basada en el conocimiento, seguridad y calidad de atención de los sujetos para brindar confianza a los usuarios.

**Capacidad de respuesta:** Consiste en proporcionar ayuda a los clientes prestándoles un veloz y eficaz servicio.

### **W. Edwards Deming (1989)**

La teoría Deming promocionó un registro catastral de calidad para trabajadores de fábricas y facultades , colaboro a una nueva forma de dirigir organizaciones, además formulo ideas basadas en el humanismo y fundamentadas en el entendimiento de los cambios de su desarrollo. Sus proposiciones inspiraron variaciones esenciales en muchas grandes entidades.

#### **➤ Los 14 principios Deming**

Es un grupo , que facilita la comprensión de cómo marcha los elementos y qué es lo que ocasiona la calidad en una institución.

1. Crear empeño en la meta de modernizar el producto y el servicio.
2. Practicar una nueva ideología.
3. Omitir la necesidad del control de todas las obras, ya que este control no garantiza la calidad de las mismas.
4. Terminar la costumbre de realizar transacciones basadas en el precio de venta.
5. Aumentar siempre la forma de rendimiento y de servicio.
6. Establecer la capacitación constante de los trabajadores.
7. Acoger una nueva forma de liderazgo.
8. Descartar el temor .

9. Quitar las barreras institucional que dificultan el trabajo en equipo para alcanzar el nivel de excelencia.
10. Suprimir frases, estímulos y propósitos para las obras manuales.
11. Excluir las partes matemáticas para las tareas manuales.
12. Suprimir los obstáculos que apartan al personal de su derecho a gozar de la función que desempeñan.
13. Motivar la formación y el perfeccionamiento personal.
14. Crear proyectos activos para alcanzar la modificación.

➤ **Dimensiones de la calidad del servicio educativo**

Según (Parasuraman, 2004), se clasifica en:

**Tangibilidad**

Representa el cuidado de la imagen en lo que se refiere a las instalaciones estructurales de la empresa, de los equipos e instrumentos, así como la imagen que proyecta el personal hacia el resto de la institución educativa (p. 17)

**Fiabilidad**

Se logra en base a la entrega del servicio en la fecha pactada, con una elevada calidad y corrección en el trabajo prometido, tratando siempre de dejar satisfecho al usuario, incluso haciendo algo más por el cliente (p. 17).

**Capacidad de respuesta**

Consiste en atender los deseos de los clientes, como, por ejemplo, brindar inmediatamente la información solicitada, atender de manera rápida las llamadas de los usuarios, contar con el personal suficiente para brindar una atención rápida, etc. (p. 18)

**Seguridad**

Se logra brindando seguridad física, financiera y por medios informáticos a los usuarios, como, por ejemplo, en las transacciones realizadas con dinero en efectivo o por otros métodos electrónicos; escaleras amplias y cómodas, equipos para facilitar el servicio, instalaciones eléctricas y sanitarias en buen estado, etc. (p. 19)

**Empatía**

Es establecer una relación de cordialidad y amistad con los clientes, tratando de percibir sus mensajes y sus emociones al momento en que ellos realizan sus compras o adquisiciones, tratando de ofrecerles comprensión en todo momento (p. 11).

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **Gestión Administrativa**

Actividades con las que se trata de conseguir los objetivos planteados a través de la planeación, la distribución de funciones, la dirección y la supervisión de los diversos procesos y operaciones realizadas con tal fin.

### **Planeación**

Viene a ser la elaboración de un programa para alcanzar la misión y visión, el planteo de las metas y las estrategias para alcanzarlos.

### **Organización**

Utilización y disposición de los insumos, materiales y recursos humanos para lograr los objetivos propuestos, dividir el trabajo, y designar la autoridad y la responsabilidad de cada puesto.

### **Integración**

Es la conjunción de los recursos y materiales.

### **Dirección**

Es la coordinación y cumplimiento del trabajo hacia la consecución de los objetivos mediante un buen liderazgo, además de una buena comunicación y motivación.

### **Calidad del servicio educativo**

Es el valor alcanzado por las propiedades que la constituyen.

### **Tangibilidad**

Constituida por los elementos estructurales de la institución.

### **Fiabilidad**

Es la confianza que se brinda a los usuarios en el cumplimiento de los servicios ofrecidos.

### **Capacidad de respuesta**

Es la rapidez con la cual se atiende los pedidos y solicitudes del servicio.

### **Seguridad**

Son las precauciones y medidas que toma la institución para brindar seguridad a los usuarios en sus transacciones comerciales.

### **Empatía**

Es la comprensión de las emociones y sentimientos de los clientes al momento de su atención.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

H<sub>1</sub>: Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa con la calidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020.

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa con la calidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa con la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020.

Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa con la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020.

Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020.

Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa con la dimensión seguridad de la calidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020.

Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa con la dimensión empatía de la calidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020.

## 2.5. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización variable independiente*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
La gestión administrativa, viene a ser la concertación de los medios con que se cuenta para alcanzar la optimización en calidad, rendimiento, capacidad para alcanzar los objetivos propuestos. Munch – 2014 pg. 21	Resultado de la apreciación o juicio de valores acerca del planeamiento, estructura, adhesión, jefatura y supervisión Se evalúa a través de un cuestionario tipo Escala de Likert, a los padres de familia y alumnos asignándole los valores correspondientes.	Planeación	-Filosofía de valores -Misión y visión -Objetivos y estrategias -Políticas y programas -Presupuesto	1 -5	Cuestionario	Ordinal tipo Liker Categorías Muy adecuado (5) Bastante adecuado (4) Adecuado (3) Poco adecuado (2) No adecuado (1)
		Organización	-Manuales -Organigramas -Diagramas -Carta de distribución de trabajo -Análisis de puestos	6 - 10		
		Integración	Recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos	11 -14		
		Dirección	Toma de decisiones Comunicación Motivación Liderazgo	15 - 19		
		Control	Reportes de informes Sistema de información Auditoria Indicadores	20- 24		

Fuente: elaborada por las autoras

**Tabla 2**

Operacionalización variable dependiente

<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores falta escala</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Escala de medición</b>
La calidad de servicio constituida por las cualidades que enaltecen un servicio, estos son cuantificables acorde a su percepción, confianza, velocidad en la atención y simpatía. Parasuraman 2004. (p. 16).	Son las cualidades o propiedades básicas que tiene y ofrece una I.E.	D1: Tangibilidad	D1	1-4	Cuestionario	Ordinal. Categorías Muy adecuado (5) Bastante adecuado (4) Adecuado (3) Poco adecuado (2) No adecuado (1)
		Instalaciones físicas , equipos , apariencia personal, etc.	Infraestructura moderna, ambientes espaciosos y gratos. Equipos en los edificios. Aspecto e imagen del personal. Aspecto e imagen de la Institución Educativa.	5-8		
		D2: Fiabilidad	D2	5-8		
		Credibilidad al cumplir lo prometido.	Ejecución de la currícula. Ejecución de servicios adicionales en los horarios establecidos previamente. Ejecución de los servicios de administración.	9-12		
		D3: Capacidad de respuesta	D3	9-12		
Rapidez que ejercen los trabajadores de la institución	Cumplimiento de servicios extracurriculares Docentes con capacidad de apoyo y asesoría a estudiantes y/o padres. Personal administrativo con buena disposición para brindar apoyo a alumnos.	13-17				
D4: Seguridad	D4	13-17				
Certeza y garantía en la atención al cliente	El personal de la Institución Educativa atiende con certeza y garantía de su trabajo.	18-21				
D5: Empatía	D5	18-21				
Simpatía en la relación con el cliente y personalización de la atención.	El personal brinda atención a los alumnos con simpatía y buscando la personalización de la misma.					

Fuente: elaborada por las autoras

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo de investigación

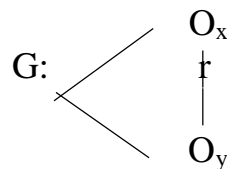
Por su origen cualitativo (Blasco y Pérez, 2007), según el enfoque y nivel de investigación es explicativa (Fidas Arias, 1999), según el objetivo correlacional causal (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

### 3.2. Métodos de investigación

El método usado es el hipotético deductivo porque se midió las variables, comprobando la hipótesis y se buscó si existía correlación entre las variables.

### 3.3. Diseño de investigación

Se aplicó el diseño no experimental (Hernández, 2003) estableciendo así el diseño de investigación correlacional causal (Hernández, 2003), teniendo como finalidad establecer la correlación estadística entre las dos variables, orientado a recoger información del estado actual del fenómeno y relacionarlos, cuyo diagrama es:



**Donde:**

**G** : Docentes de la institución

**O<sub>x</sub>** : Gestión administrativa

**r** : Relación entre las variables

**O<sub>y</sub>** : Calidad del servicio educativo

Este diseño sólo realiza la observación de los hechos sin intervenir, esto es sin modificar el entorno o el fenómeno en sí (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).



### 3.4. Población, muestra y muestreo

La población fueron todos los docentes que laboran durante el período de estudio en sus distintos niveles: inicial, primaria y secundaria siendo en número de 109 docentes, distribuidos según tabla adjunta.

**Tabla 3**

*Población de docentes de la I.E. Virú 2020*

Nivel	Hombres	Mujeres	Total
Docentes de inicial	0	11	11
Docentes de primaria	10	31	41
Docentes de secundaria	21	28	49
Total	31	78	109

Fuente: CAP de la institución educativa

Mediante un muestreo por conveniencia, que es una técnica no probabilística, se obtuvo la muestra que fue de 41 docentes de primaria, ya que se tiene acceso para poder aplicar los instrumentos.

**Tabla 4**

*Muestra de docentes de la I.E. Virú 2020*

Nivel	Hombres	Mujeres	Total
Docentes de primaria	10	31	41
Total	10	31	41

Fuente: CAP de la institución educativa

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

La técnica utilizada fue una encuesta, que busca la obtención de la información, donde el(los) autor(es) recopilan la información del tema mediante un cuestionario previamente diseñado, sin intervención

Como instrumento se trabajó con el cuestionario, porque los datos recogidos serán de manera cuantitativa, mediante el uso de un conjunto de preguntas diseñadas para conocer la realidad.

**Tabla 5**

*Técnica e instrumento de recojo de información*

Variable	Técnica	Instrumento
-Gestión administrativa	Encuesta	cuestionario
-Calidad del servicio educativo	Encuesta	cuestionario

Fuente: Elaborado por las autoras.

En cuanto a la descripción de los cuestionarios se tiene que:

El cuestionario para la gestión administrativa tiene 24 preguntas, agrupadas en cinco dimensiones: Planeación (Ítem 1 al 5), Organización (Ítem 6 al 10), Integración (Ítem 11 al 14), Dirección (Ítem 15 al 19) y Control (Ítem 20 al 24); con la escala descrita en la operacionalización de variables, asimismo la aplicación de este cuestionario fue individual con una duración de 10 a 15 minutos, el baremo de la variable y dimensiones se detalla en el anexo cuatro; asimismo el cuestionario fue validado por su contenido a través de juicio de expertos determinándolo como muy adecuado y la confiabilidad se realizó por método Alfa de Cronbach dando un valor de 0.817 lo que significa que es confiable (Ver anexo 1, 2, 3 y 4).

Para evaluar la otra variable involucrada se usó un cuestionario de 21 ítems agrupados en cinco dimensiones descritos en la operacionalización de variables; con una escala que también está ya descrita, asimismo la aplicación de este cuestionario fue individual con un tiempo de duración de 10 a 15 minutos, el baremo de la variable y dimensiones se detalla en el anexo cuatro; del mismo modo la validación del cuestionario fue realizado por expertos en este tema determinándolo como muy adecuado y para la confiabilidad del mismo se usó el Alfa de Cronbach hallando 0.881; lo que indica su alta confiabilidad (Ver anexos 1, 2, 3 y 4).

### **3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Se usó:

#### **a. Estadística descriptiva**

- Matriz de la primera variable.
- Matriz de la segunda variable.

- Confección de tablas.
- Confección de figuras.

#### **b. Estadística inferencial**

- Los resultados de esta investigación se obtuvieron usando el programa SPSS 24.0.
- El test de normalidad estableció que las variables arrojan valores menores al 5% ( $p < 0,05$ ), comprobándose que su distribución es no normal.
- Para establecer la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente se usó la prueba de correlación correspondiente según el resultado de la prueba de normalidad.

### **3.7. Ética investigativa**

- Se tuvo en cuenta la autorización de los directivos y docentes, la que se debe obtener previamente.
- Se preservó la reserva y la dignidad humana de los participantes en esta investigación.
- Se confeccionó un consentimiento informado para comunicar a los participantes sobre los objetivos de esta investigación, estableciendo su colaboración voluntaria.
- Se protegió el carácter privado y confidencial de los colaboradores al mantener su anonimato.
- Se alcanzó los objetivos propuestos en esta investigación.
- Se respetó la autoría, de acuerdo al sistema APA.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Presentación y análisis de resultados

#### A. Gestión Administrativa

Se presentan tablas y figuras en el análisis descriptivo de la variable independiente, tras procesar los datos recolectados a la población muestral, lo cuales son:

**Tabla 6**

*Gestión administrativa. I.E. Virú 2020.*

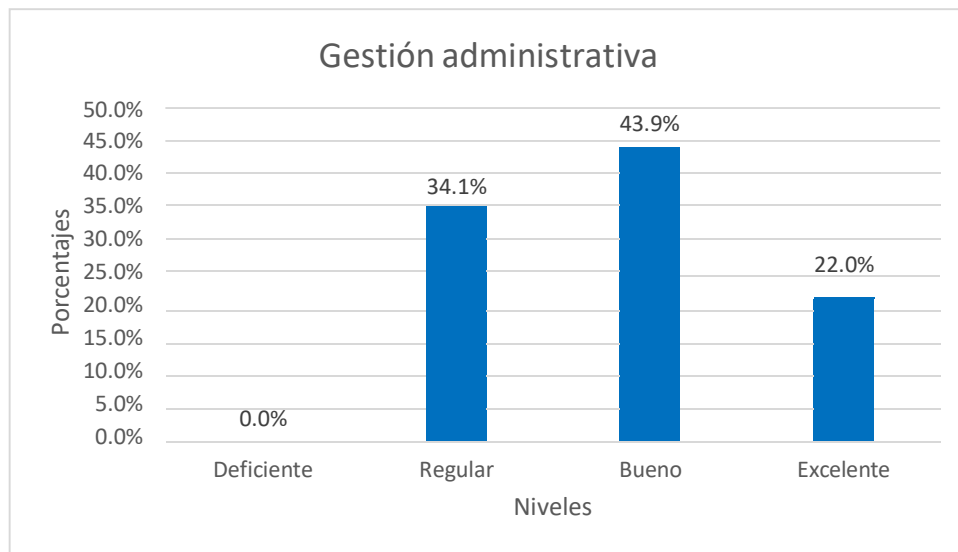
Variable	Niveles	Nº	%
VI. Gestión administrativa	Excelente	9	22.0
	Bueno	18	43.9
	Regular	14	34.1
	Deficiente		
	<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>

Fuente: La encuesta.

La tabla 6 muestra tras la evaluación que los docentes se ubican en un nivel bueno con un 43.9% que equivale a 18 docentes de un total de 41; 34.1% de docentes se ubican en un nivel regular que equivale a 14 docentes de un total de 41; y 22.0% de docentes se ubican en un nivel excelente que equivale a 9 docentes de un total de 41 (Ver Fig.: 1).

## Figura 1

### Gestión administrativa



Fuente: Tabla 6

**Tabla 7***Dimensiones de gestión administrativa. I.E. Virú 2020*

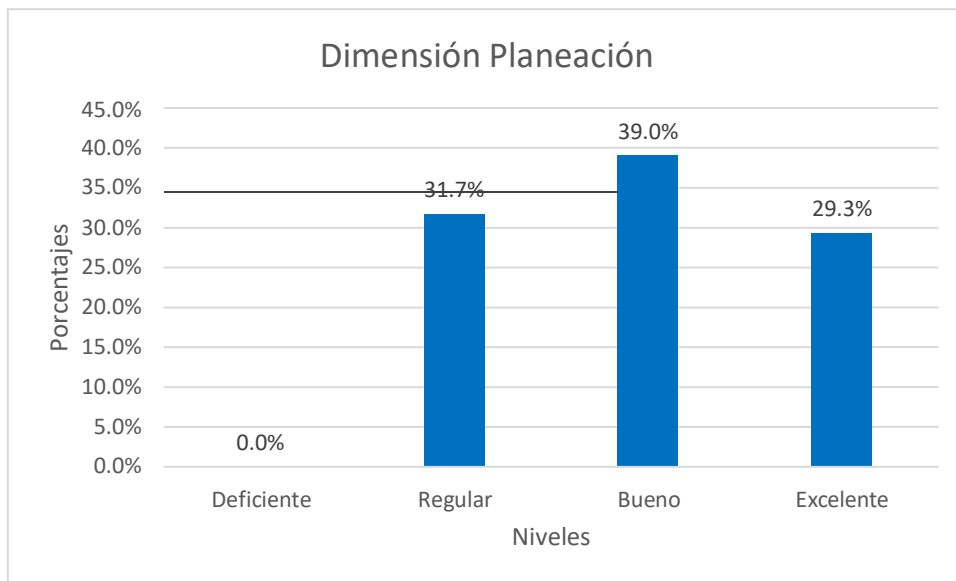
Dimensiones	Niveles	Nº	%
d1. Planeación	Excelente	12	29.3
	Bueno	16	39.0
	Regular	13	31.7
	Deficiente		
	<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>
d2. Organización	Excelente	9	22.0
	Bueno	17	41.4
	Regular	15	36.6
	Deficiente		
	<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>
d3. Integración	Excelente	7	17.1
	Bueno	16	39.0
	Regular	18	43.9
	Deficiente		
	<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>
d4. Dirección	Excelente	6	14.6
	Bueno	21	51.2
	Regular	14	34.2
	Deficiente		
	<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>
d5. Control	Excelente	10	24.4
	Bueno	17	41.5
	Regular	14	34.1
	Deficiente		
	<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

En la tabla 7 se observó que en la dimensión planeación el 39.0% de los docentes se ubican dentro de la categoría bueno, el 31.7% en la categoría regular y el 29.3% en la categoría excelente; en la dimensión organización el 41.4% de los docentes se ubican dentro de la categoría bueno, el 36.6% en la categoría regular, y el 22.0% en la categoría excelente; en la dimensión integración el 43.9% de los docentes están en la categoría regular, el 39.0% en la categoría bueno, y el 17.1% en la categoría excelente; en la dimensión dirección 51.2% de los docentes están en la categoría bueno, el 34.2% en la categoría regular, y el 14.6% en la categoría excelente; en la dimensión control 41.5% de los docentes se ubican dentro de la categoría bueno, el 34.1% en la categoría regular, y el 24.4% en la categoría excelente (Ver Figs.: 2, 3, 4, 5 y 6).

**Figura 2**

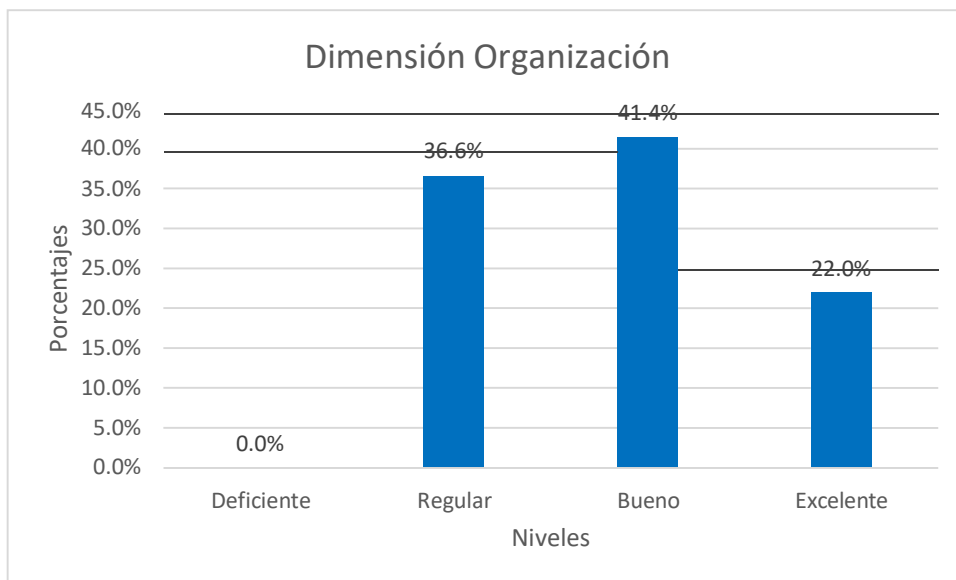
*Dimensión Planeación.*



Fuente: Tabla 7

**Figura 3**

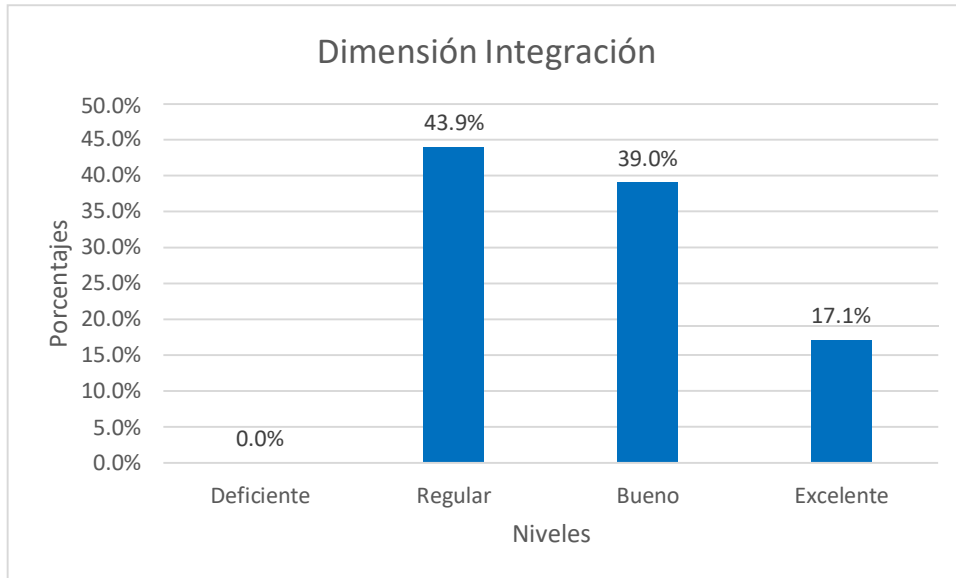
*Dimensión Organización*



Fuente: Tabla 7

**Figura 4**

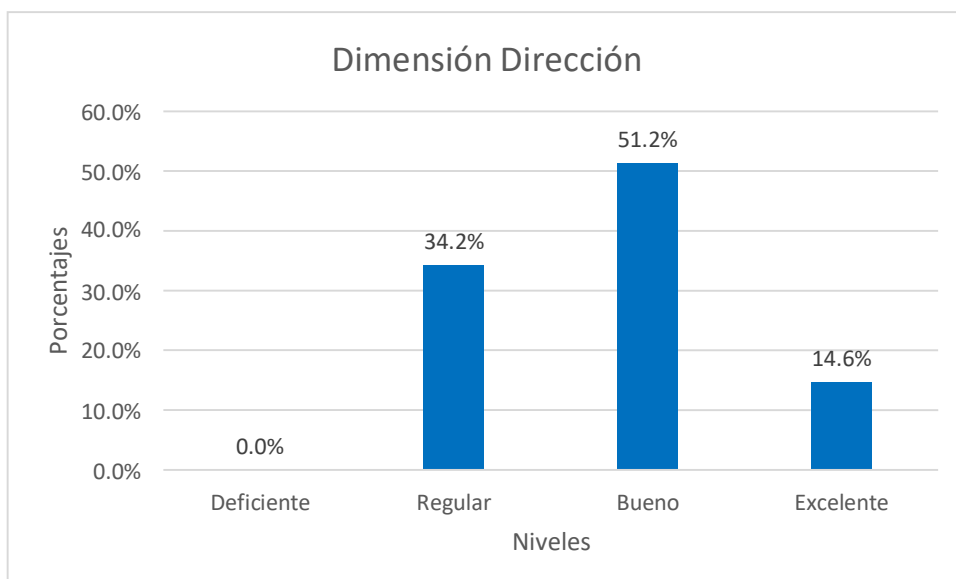
*Dimensión Integración*



Fuente: Tabla 7

**Figura 5**

*Dimensión Dirección*

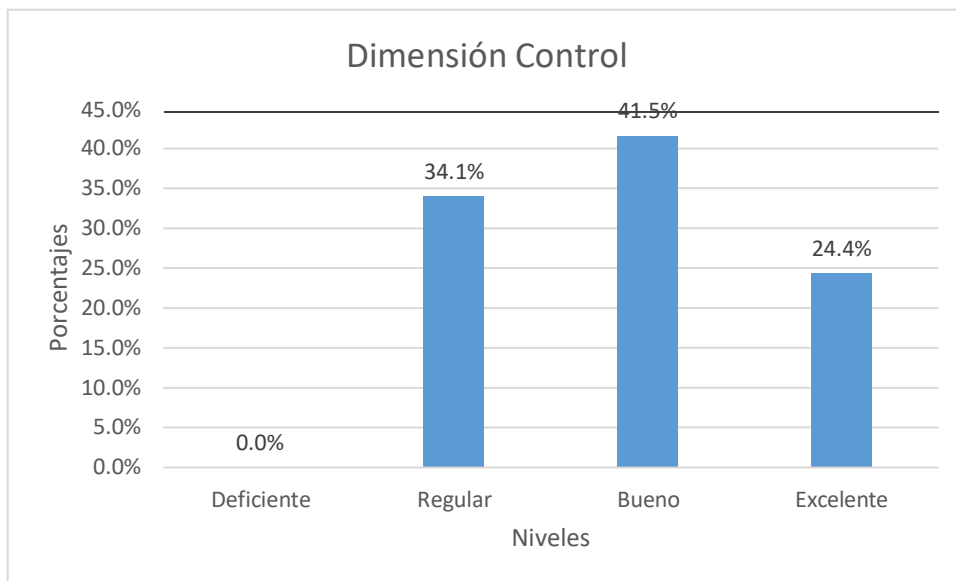


Fuente: Tabla 7



**Figura 6**

*Dimensión Control*



Fuente: Tabla 7

## B. Servicio de calidad educativa

Para evaluar el servicio de calidad educativa, se elaboraron tablas y figuras siguientes:

**Tabla 8**

*Servicio de calidad educativa. I.E. Virú 2020*

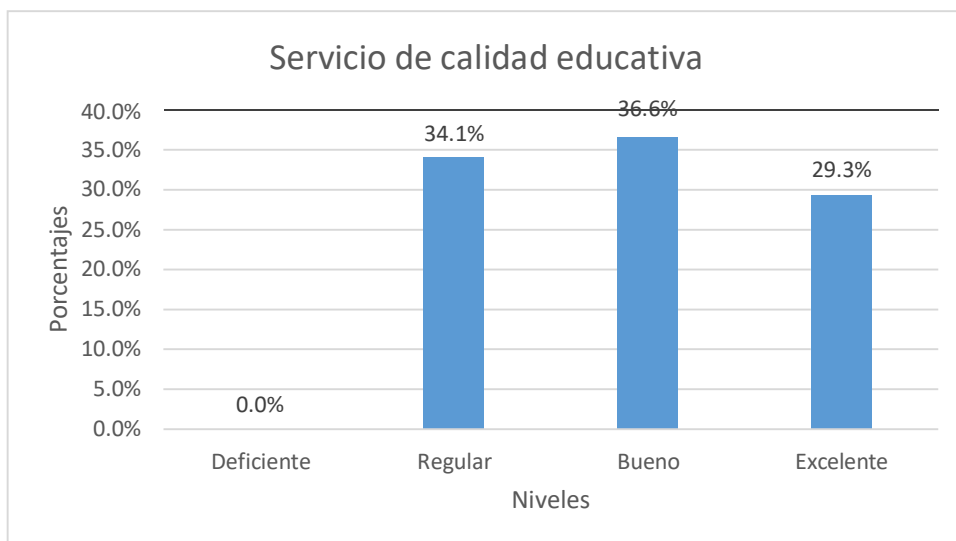
Variable	Niveles	N°	%
VD. Servicio de calidad educativa	Excelente	12	29.3
	Bueno	15	36.6
	Regular	14	34.1
	Deficiente		
	<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

La tabla 8 muestra que el 36.6% de los docentes tienen en servicio de calidad educativa un nivel bueno, el 34.1% de ellos se ubican dentro de la categoría regular y el 29.3% de ellos se ubican dentro de la categoría excelente (Ver Fig.: 7).

### Figura 7

*Servicio de calidad educativa*



Fuente: Tabla 3

**Tabla 9***Dimensiones de servicio de calidad educativa. I.E. Virú 2020*

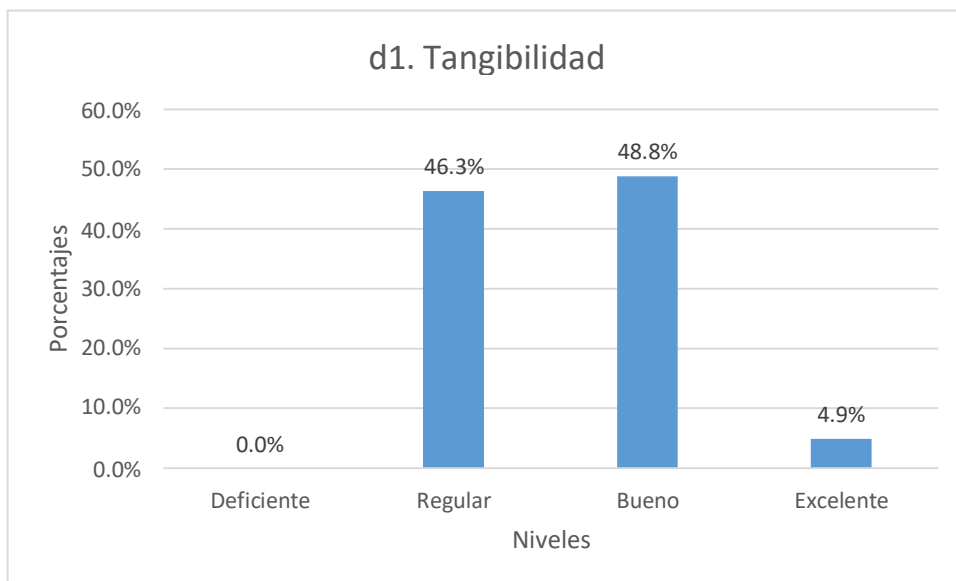
<b>Dimensiones</b>	<b>Niveles</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
D1. Tangibilidad	Excelente	2	4.9
	Bueno	20	48.8
	Regular	19	46.3
	Deficiente		
	<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>
D2. Fiabilidad	Excelente	12	29.3
	Bueno	16	39.0
	Regular	13	31.7
	Deficiente		
	<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>
d3. Capacidad de respuesta	Excelente	17	41.5
	Bueno	13	31.7
	Regular	11	26.8
	Deficiente		
	<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>
d4. Seguridad	Excelente	16	39.0
	Bueno	12	29.3
	Regular	13	31.7
	Deficiente		
	<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>
d5. Empatía	Excelente	13	31.7
	Bueno	15	36.6
	Regular	13	31.7
	Deficiente		
	<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta

En la tabla 9, se muestra en la dimensión tangibilidad el 48.8% de docentes se ubican dentro de la categoría bueno, el 46.3% de ellos se ubican dentro de la categoría regular y el 4.9 de ellos se ubican dentro de la categoría excelente; en la dimensión fiabilidad el 39.0% de ellos se ubican dentro de la categoría bueno, el 31.7% de ellos se ubican dentro de la categoría regular y el 29.3 de ellos se ubican dentro de la categoría excelente; en la dimensión capacidad de respuesta el 41.5% de ellos se ubican dentro de la categoría excelente, el 31.7% de ellos se ubican dentro de la categoría bueno y el 26.8 de ellos se ubican dentro de la categoría regular; en la dimensión seguridad el 39.0% de ellos se ubican dentro de la categoría excelente, el 31.7% de ellos se ubican dentro de la categoría regular y el 29.3% de ellos se ubican dentro de la categoría bueno; y en la dimensión empatía el 36.6% de ellos se ubican dentro de la categoría bueno, el 31.7% de ellos se ubican dentro de la categoría excelente e igual porcentaje en la categoría regular (Ver Figs.: 8, 9, 10, 11 y 12).

## Figura 8

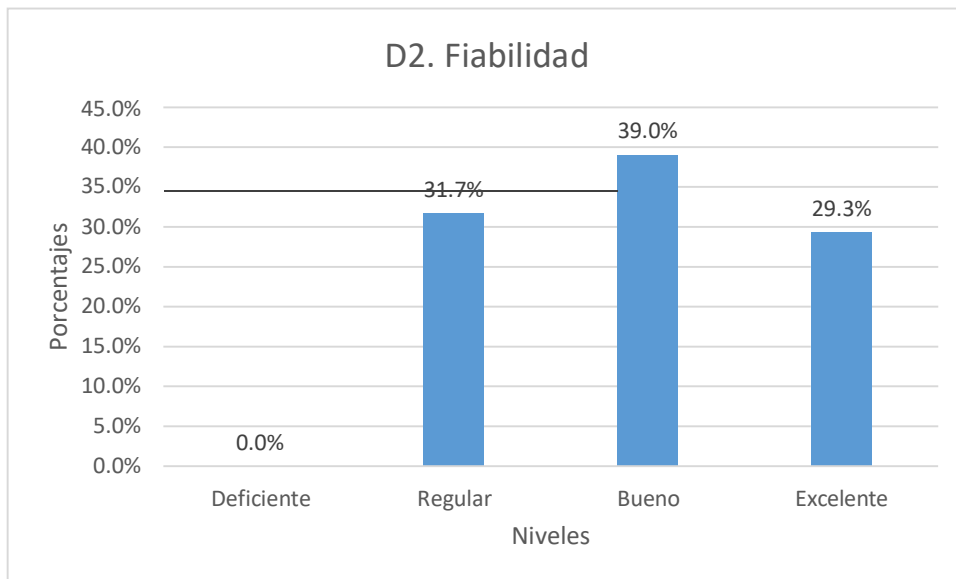
### Dimensión Tangibilidad



Fuente: Tabla 9

**Figura 9**

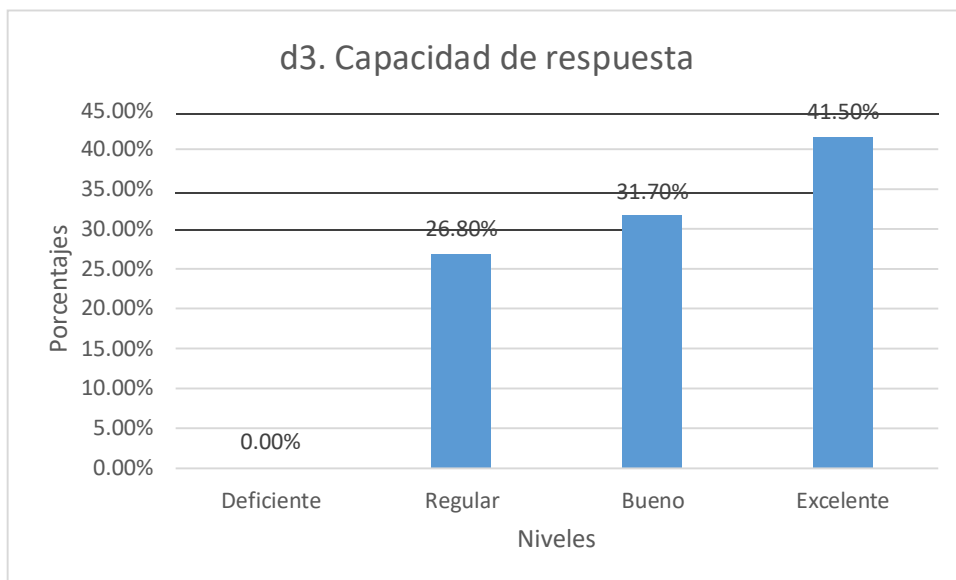
*Dimensión Fiabilidad*



Fuente: Tabla 9

**Figura 10**

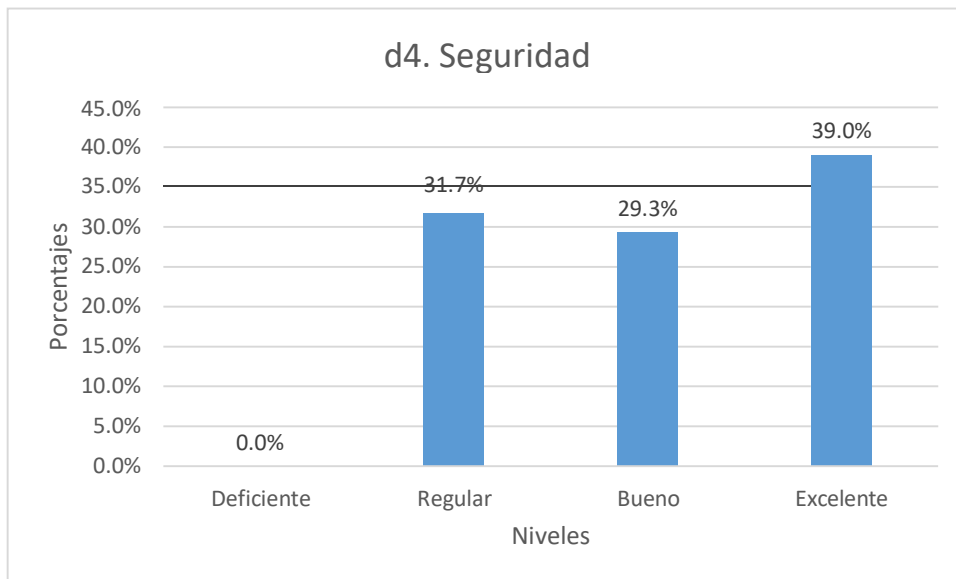
*Dimensión Capacidad de respuesta*



Fuente: Tabla 9

**Figura 11**

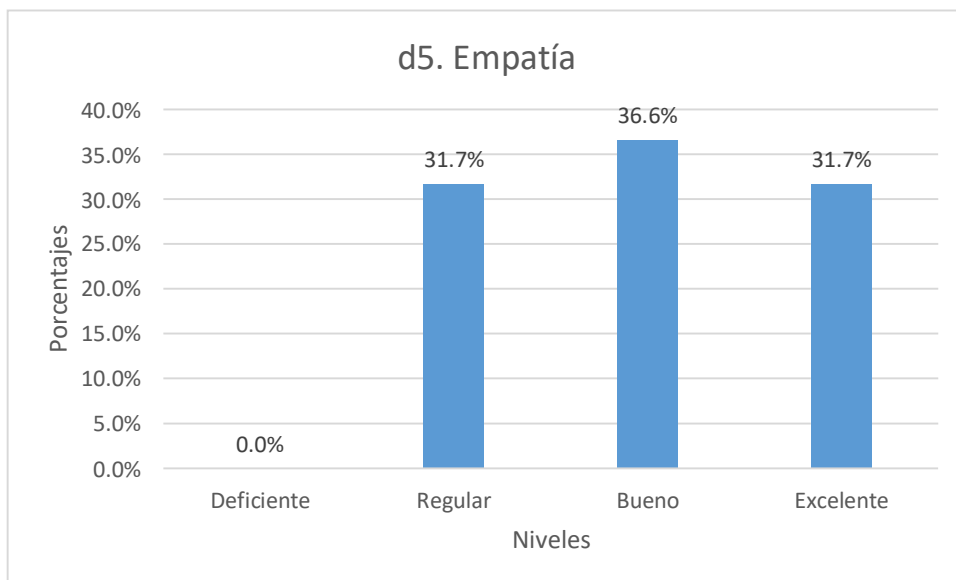
*Dimensión Seguridad*



Fuente: Tabla 9

**Figura 12**

*Dimensión Empatía*



Fuente: Tabla 9

## 4.2. Prueba de hipótesis

### C1. Gestión administrativa y servicio de calidad educativa

#### a. Análisis vinculados con la hipótesis

**Tabla 10**

*Prueba de Normalidad Kolmogorov - Smirnov para Gestión administrativa y para las dimensiones*

		d1	d2	d3	d4	d5	V1
n		41	41	41	41	41	41
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	18,4634	17,9024	13,0976	17,5366	17,8780	84,8780
	Desviación estándar	3,24883	3,22339	2,47795	3,05857	3,16382	13,80615
Estadístico de prueba		,174	,182	,150	,156	,160	,185
Sig. asintótica (bilateral)		,003 <sup>c</sup>	,002 <sup>c</sup>	,021 <sup>c</sup>	,014 <sup>c</sup>	,010 <sup>c</sup>	,001 <sup>c</sup>

Nota: n=muestra, d1= Planeación, d2 = Organización, d3 = Integración, d4 = Dirección, d5 = Control y V1 = Gestión administrativa

**Tabla 11**

*Prueba de Normalidad Kolmogorov - Smirnov para servicio de calidad educativa y para las dimensiones*

		D1	D2	D3	D4	D5	V2
n		41	41	41	41	41	41
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	12,8049	14,7073	15,5122	18,7561	14,9268	76,7073
	Desviación estándar	2,23852	2,66687	2,94212	3,83263	2,77840	13,63129
Estadístico de prueba		,142	,162	,152	,164	,171	,184
Sig. asintótica (bilateral)		,036 <sup>c</sup>	,008 <sup>c</sup>	,018 <sup>c</sup>	,007 <sup>c</sup>	,004 <sup>c</sup>	,001 <sup>c</sup>

Nota: n=muestra, D1 = Tangibilidad, D2 = Fiabilidad, D3 = Capacidad de respuesta, D4 = Seguridad, D5 = Empatía y V2 = Servicio de calidad educativa

Las tablas 10 y 11, cuyos resultados son arrojados por el programa SPSS, se observa que en las columnas de las dimensiones, con la fila de significación asintótica existen valores menores que 0.05, por lo cual se infiere que la disposición de los datos muestra un patrón de distribución no normal, por lo cual hay que usar la correlación de Pearson en este caso para establecer la relación entre ambas variables.



## C2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS (CORRELACIÓN)

**Tabla 12**

*Prueba de hipótesis correlación de Pearson para gestión administrativa y servicio de calidad educativa de los docentes de una I.E. Virú 2020.*

VI CON VD	$r_T$	Decisión para $H_0$	Sig. (bilateral)
Gestión administrativa CON Calidad del servicio educativo	0.967	Se rechaza	$p < 0,05$ $p = 0.0000$

Fuente: Cuestionario

Nota:  $r_T$  = Correlación de Pearson, p = Probabilidad, Sig. = Significancia

La tabla 12, muestra que ambas variables se correlacionan tras realizar el análisis usando el SPSS haciendo uso de la prueba de correlación Pearson en un 96.7%, la cual según Hernández et al. (2010, p.311) lo categoriza como una relación positiva muy alta, indicando que se aprueba la hipótesis alterna debido a que  $p < 0.05$

**Tabla 13**

*Resumen del modelo muestra el coeficiente de determinación  $R^2$  para gestión administrativa y servicio de calidad educativa*

Modelo	R	$R^2$	$R^2$ ajustado	Error estándar de la estimación
1	,967 <sup>a</sup>	,935	,933	3,52324

a. Variables Predictores: (Constante), Gestión administrativa (agrupado)

La tabla 13, muestra el coeficiente de determinación R cuadrado tras realizar el análisis usando el SPSS, arrojando un 0.935, lo cual indica según Bernal (2010, pág. 177), que es válida la hipótesis alternativa, determinando que la variable independiente influye en la variable dependiente. Se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 14**

*Prueba de hipótesis específica para la gestión administrativa en la tangibilidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa Virú, 2020*

VI CON Dimensión VD	$r_p$	Decisión para H <sub>0</sub>	Sig. (bilateral)
Gestión administrativa CON Dimensión tangibilidad	0.901	Se rechaza	p < 0,05 p = 0.0000

Fuente: Cuestionario

Nota:  $r_p$  = Correlación de Pearson, p = Probabilidad, Sig. = Significancia

La tabla 14, muestra que la gestión administrativa se relaciona con la tangibilidad haciendo uso de la prueba de correlación Pearson en un 90.1%, la cual según Hernández et al. (2010, p.311) lo categoriza como una relación positiva muy alta, indicando que se aprueba la hipótesis específica 1 debido a que  $p < 0.05$

**Tabla 15**

*Resumen del modelo muestra  $R^2$  en la tangibilidad del servicio educativo*

Modelo	R	R <sup>2</sup>	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,901a	,812	,807	,98274

a. Predictores: (Constante), S1

La tabla 15, muestra R<sup>2</sup> tras realizar el análisis usando el SPSS, arrojando un 0.812, lo cual indica según Bernal (2010, pág. 177), que se acepta la hipótesis específica 1, determinando que la gestión administrativa influye en la tangibilidad de la calidad del servicio educativo. Se rechaza la hipótesis nula 1.

**Tabla 16**

*Prueba de hipótesis específica para la gestión administrativa en la fiabilidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa Virú, 2020*

VI CON Dimensión VD	$r_p$	Decisión para $H_0$	Sig. (bilateral)
Gestión administrativa CON Dimensión fiabilidad	0.935	Se rechaza	$p < 0,05$ $p = 0.0000$

Fuente: Cuestionario

Nota:  $r_p$  = Correlación de Pearson, p = Probabilidad, Sig. = Significancia

La tabla 16, muestra que la gestión administrativa se relaciona con la dimensión fiabilidad tras realizar el análisis usando el SPSS haciendo uso de la prueba de correlación Pearson en un 93.5%, la cual según Hernández et al. (2010, p.311) lo categoriza como una relación positiva muy alta, indicando que se aprueba la hipótesis alterna específica 2 debido a que  $p < 0.05$

**Tabla 17**

*Resumen del modelo para  $R^2$  en la fiabilidad del servicio educativo*

Modelo	R	$R^2$	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,935a	,875	,872	,95544

a. Predictores: (Constante), S1

La tabla 17, muestra  $R^2$  tras realizar el análisis usando el SPSS, arrojando un 0.875, lo cual indica según Bernal (2010, pág. 177), que se acepta la hipótesis específica 2, determinando que la gestión administrativa influye en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo. Se rechaza la hipótesis nula 2.

**Tabla 18**

*Prueba de hipótesis específica para la gestión administrativa en la capacidad de respuesta del servicio educativo de los docentes de una institución educativa Virú, 2020*

VI CON Dimensión VD	$r_p$	Decisión para H <sub>0</sub>	Sig. (bilateral)
Gestión administrativa CON Dimensión capacidad de respuesta	0.914	Se rechaza	p < 0,05 p = 0.0000

Fuente: Cuestionario

Nota:  $r_p$  = Correlación de Pearson, p = Probabilidad, Sig. = Significancia

La tabla 18, muestra que la gestión administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta tras realizar el análisis usando el SPSS haciendo uso de la prueba de correlación Pearson en un 91.4%, la cual según Hernández et al. (2010, p.311) lo categoriza como una relación positiva muy alta, indicando que se aprueba la hipótesis alterna específica 3 debido a que  $p < 0.05$

**Tabla 19**

*Resumen del modelo muestra  $R^2$  en la capacidad de respuesta del servicio educativo*

Modelo	R	R <sup>2</sup>	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,914a	,835	,831	1,21087

a. Predictores: (Constante), S1

La tabla 19, muestra R<sup>2</sup> tras realizar el análisis usando el SPSS, arrojando un 0.835, lo cual indica según Bernal (2010, pág. 177), que se acepta la hipótesis específica 3, determinando que la gestión administrativa influye en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo. Se rechaza la hipótesis nula 3.

**Tabla 20**

*Prueba de hipótesis específica para la gestión administrativa en la seguridad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa Virú, 2020*

VI CON Dimensión VD	$r_p$	Decisión para H <sub>0</sub>	Sig. (bilateral)
Gestión administrativa CON Dimensión seguridad	0.939	Se rechaza	p < 0,05 p = 0.0000

Fuente: Cuestionario

Nota:  $r_p$  = Correlación de Pearson, p = Probabilidad, Sig. = Significancia

La tabla 20, muestra que la gestión administrativa se relaciona con la dimensión seguridad tras realizar el análisis usando el SPSS haciendo uso de la prueba de correlación Pearson en un 93.9%, la cual según Hernández et al. (2010, p.311) lo categoriza como una relación positiva muy alta, indicando que se aprueba la hipótesis alterna específica 4 debido a que  $p < 0.05$

**Tabla 21**

*Resumen del modelo muestra  $R^2$  en la seguridad del servicio educativo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,939a	,882	,879	1,33321

a. Predictores: (Constante), S1

La tabla 21, muestra  $R^2$  tras realizar el análisis usando el SPSS, arrojando un 0.882, lo cual indica según Bernal (2010, pág. 177), que se acepta la hipótesis específica 4, determinando que la gestión administrativa influye en la seguridad de la calidad del servicio educativo. Se rechazando la hipótesis nula 4.

**Tabla 22**

*Prueba de hipótesis específica para la gestión administrativa en la empatía del servicio educativo de los docentes de una institución educativa Virú, 2020*

VI CON Dimensión VD	$r_p$	Decisión para H <sub>0</sub>	Sig. (bilateral)
Gestión administrativa CON Dimensión empatía	0.857	Se rechaza	p < 0,05 p = 0.0000

Fuente: Cuestionario

Nota:  $r_p$  = Correlación de Pearson, p = Probabilidad, Sig. = Significancia

La tabla 22, muestra que la gestión administrativa se relaciona con la empatía tras realizar el análisis usando el SPSS haciendo uso de la prueba de correlación Pearson en un 85.7%, la cual según Hernández et al. (2010, p.311) lo categoriza como una relación positiva muy alta, indicando que se aprueba la hipótesis alterna específica 5 debido a que  $p < 0.05$

**Tabla 23**

Resumen del modelo muestra  $R^2$  en la empatía del servicio educativo

Modelo	R	$R^2$	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,857a	,734	,727	1,45095

a. Predictores: (Constante), S1

La tabla 23, muestra  $R^2$  tras realizar el análisis usando el SPSS, arrojando un 0.734, lo cual indica según Bernal (2010, pág. 177), que se acepta la hipótesis específica 5, determinando que la gestión administrativa influye en la empatía de la calidad del servicio educativo. Se rechaza la hipótesis nula 5.

### **4.3. Discusión de resultados**

La gestión administrativa se relaciona con calidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa Virú, 2020; demostrando así la incidencia con los resultados que hemos obtenido; la discusión de resultados se presenta en dos partes: el análisis descriptivo y el inferencial.

#### **Análisis estadístico descriptivo:**

En la tabla 6 y en la figura 1, encontramos que en la variable independiente el 43.9% de los docentes de educación primaria indican que existe una categoría bueno; en la tabla 7 y en la figuras 2 al 6 se presentan los datos en cuanto a las dimensiones, encontrando que los docentes en la planeación el 39.0% indican que existe una categoría bueno, en la organización el 41.4% de docentes están en la categoría bueno, en la integración el 43.9% indican que existe una categoría regular, en la dirección el 51.2% indican que existe una categoría bueno y en el control el 41.5% indican que existe una categoría bueno. Analizando los antecedentes previos se tiene la investigación de Vélez ( 2019), quien evidencio que el 52.0% de los docentes tienen un nivel favorable en gestión administrativa; así mismo, Neyra (2019), en su estudio sostuvo que el 67.5% de la muestra se ubican en una categoría alta en gestión administrativa. Indicando que estos resultados son consistentes.

En la tabla 8 y en la figura 7, encontramos que en la variable servicio de calidad educativa el 36.6% de los docentes de educación primaria tienen un servicio de calidad educativa de nivel bueno; en la tabla 9 y en la figuras 8 al 12 se presentan los datos en cuanto a las dimensiones, encontrando que los docentes en la dimensión tangibilidad el 48.8% de los docentes tienen un nivel bueno, en la dimensión fiabilidad el 39.0% de los docentes se ubican en la categoría bueno, en la dimensión capacidad de respuesta el 41.5% de los docentes se ubican en la categoría excelente, en la dimensión seguridad el 39.0% de los docentes se ubican en la categoría excelente y en la dimensión empatía el 36.6% de los docentes se ubican en la categoría bueno. Analizando los antecedentes previos se tiene la investigación de Vélez ( 2019), quien evidencio que el 48.0% de los docentes tienen un nivel favorable en gestión administrativa; en un estudio realizado por Huayamave (2019), en su estudio encontró que el 35.6% de la población muestral se ubican dentro de la categoría regular en servicio de calidad educativa. Indicando que estos resultados son consistentes.

### **Análisis estadístico inferencial:**

En la tabla 3 y 4, muestra la prueba de normalidad analizando la dispersión de los datos que hace uso de la fórmula Kolmogorov – Smirnov, cuyos resultados fueron de referencia para decidir con que coeficiente de correlación se trabajara, encontrándose valores menores a 5.0%, lo que permite entrar en una etapa diagnóstica infiriendo que los datos no tienen un comportamiento normal en la distribución de los datos, obligando así a emplear la prueba no paramétrica correlación de Pearson( $r_p$ ) en este caso, y explicar así la correlación entre ambas variables y la significancia; entendiendo así que, se analiza la dependencia estadística del ranking entre dos variables partiendo de este estudio en los datos que miden la asociación a través de la fuerza y la dirección; esto se relaciona con Tacuche, (2018) y Santaría (2020), quienes en sus estudios para obtener la correlación de las variables también aplicaron previamente la prueba no paramétrica estableciendo la significación asintótica bilateral, encontrando  $p < 0.05$  lo cual permitió igualmente en estos casos deducir que los datos no seguían una disposición normal, procediendo aplicar la prueba de relación entre las variables y explicar así cual es el nivel de correlación.

Para contrastar las hipótesis, en las tablas 12 y 13 se evidencian los resultados de correlación aplicando la correlación de Pearson( $r_p$ ) analizando y categorizando la correlación de las variables según la hipótesis general, encontrando una correlación que es positivo de nivel muy alto (0.967), siendo el coef.  $R^2$  igual a 0.935; asimismo se precisa que la significación bilateral asintótica  $p$  es de 0.0000 rechazando así la hipótesis nula y se aceptándose la hipótesis alternativa ( $p < 0.05$ ), indicando que existe influencia y relación significativa entre ambas variables de los docentes de una institución educativa Virú. En la tabla del 14 al 23 se evidencian los resultados de correlación aplicando la correlación de Pearson( $r_p$ ) analizando la relación entre la variable independiente con las dimensiones de la variable dependiente según las hipótesis específicas, encontrando que existe una correlación con valor positivo muy alto del orden de 0.901, 0.935, 0.914 y 0.939 y alta de 0.857 respectivamente, donde en el coeficiente de determinación  $R^2$  se encontró valores iguales a 0.812, 0.875, 0.835, 0.882 y 0.734 respectivamente; asimismo se precisa que la significación asintótica bilateral  $p$  es igual a 0.0000, aceptándose la hipótesis específicas alternativa de investigación ( $p < 0.05$ ), indicando que si existe influencia y relación positiva y significativa entre la variable independiente con las dimensiones de la variable dependiente de los docentes de una institución educativa Virú. Estos resultados coinciden con Piguave (2019), pues en su estudio Gestión administrativa y su relación con la calidad educativa encontraron



una correlación alta en el coeficiente de  $r_p$  del orden de 0.712; asimismo según Morales (2019), encontró una correlación 0.613 demostrando así que existe relación entre positiva y significativa entre las variables en estudio, explicado de otra manera, la gestión administrativa es una causa decisiva que influye en el desarrollo del servicio de calidad educativa que acabamos de analizar.

Finalmente, se probó la influencia debido a que se pone en evidencia que hay relación positiva y significativa entre la variable independiente y la variable dependiente de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

### 5.1. Conclusiones

1. Existe influencia significativa del 96.7% entre las variables independiente y dependiente de los docentes de una institución educativa Virú, 2020; como se ha podido demostrar en la prueba de hipótesis de correlación entre dichas variables. Explicado de otra manera la gestión administrativa se relaciona de manera positiva con el servicio de calidad educativa ( $R = 0.967$ ) y ( $p = 0.000$ ).
2. Existe influencia del 90.1% entre la variable independiente con la dimensión tangibilidad de la variable dependiente de los docentes de una institución educativa Virú, 2020; como se ha podido demostrar en la prueba de hipótesis de correlación. Explicado de otra manera la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión tangibilidad del servicio de calidad educativa ( $R = 0.901$ ) y ( $p = 0.000$ ).
3. Existe influencia del 93.5% entre la variable independiente con la dimensión fiabilidad de la variable dependiente de los docentes de una institución educativa Virú, 2020; como se ha podido demostrar en la prueba de hipótesis de correlación. Explicado de otra manera la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión fiabilidad del servicio de calidad educativa ( $R = 0.935$ ) y ( $p = 0.000$ ).
4. Existe influencia del 91.4% entre la variable independiente con la dimensión capacidad de respuesta de la variable dependiente de los docentes de una institución educativa Virú, 2020; como se ha podido demostrar en la prueba de hipótesis de correlación. Explicado de otra manera la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión capacidad de respuesta del servicio de calidad educativa ( $R = 0.914$ ) y ( $p = 0.000$ ).
5. Existe influencia del 93.9% entre la variable independiente con la dimensión seguridad de la variable dependiente de los docentes de una institución educativa Virú, 2020; como se ha podido demostrar en la prueba de hipótesis de correlación. Explicado de otra manera la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión seguridad del servicio de calidad educativa ( $R = 0.939$ ) y ( $p = 0.000$ ).

6. Existe influencia del 85.7% entre la variable independiente con la dimensión empatía de la variable dependiente de los docentes de una institución educativa Virú, 2020; como se ha podido demostrar en la prueba de hipótesis de correlación. Explicado de otra manera la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la dimensión empatía del servicio de calidad educativa ( $R = 0.857$ ) y ( $p = 0.000$ ).
7. En la gestión administrativa el 43.9% de los docentes de educación primaria se ubican dentro de la categoría bueno, el 34.1% de ellos se ubican dentro de la categoría regular y el 22.0% de ellos se ubican dentro de la categoría excelente. Indicando que existe una necesidad de mejorar el nivel regular de la gestión administrativa, planeando, organizando, integrando, direccionando y controlando los esfuerzos de los docentes para lograr un objetivo común.
8. En el servicio de calidad educativa el 36.6% de los docentes de educación primaria se ubican dentro de la categoría bueno, el 34.1% de ellos se ubican dentro de la categoría regular y el 29.3% de ellos se ubican dentro de la categoría excelente. Estos resultados indican que existe una necesidad de mejorar el nivel regular de la variable dependiente, para desarrollar en forma eficaz sus dimensiones.

## **5.2. Recomendaciones**

1. El director y su equipo deben ejecutar más estrategias articuladas que permitan mejorar el nivel regular que existe en los docentes de la I.E Virú involucrando cambios para acrecentar la gestión administrativa y el servicio educativo para que el ambiente laboral de los docentes sea óptimo para impartir conocimientos a los alumnos. Así mismo se recomienda al líder pedagógico a desarrolla una estrategia que le permita atender la cantidad numerosa de docentes.
2. Se recomienda al director a diseñar el plan de acción institucional, estructurar las actividades mediante la elaboración del plan de organización docente llamado POD, supervisar clases de los docentes, realizar un proceso armónico entre docente-dirección y verificar que los docentes cumplan con el plan curricular.
3. Se recomienda a los docentes de la institución educativa hacer uso correcto de los espacios y herramientas con las que cuentan para brindar una enseñanza de calidad, que los docentes cumplan con los objetivos puestos en el cronograma de actividades, atender las necesidades de los estudiantes para aclarar incertidumbres, hacer un seguimiento de los estudiantes para no exponerlos a situaciones peligrosas y desarrollar en con estudiantes y padres de familia una actitud horizontal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Cruz, M. A., & Poma Espinoza, M. R. (2018). *“Calidad Educativa en el Nivel Secundario del Municipio de La Paz.”*
- Andrea del Pilar Ramírez Casco, Raúl Germán Ramírez Garrido y Edison Vinicio Calderón Moran Contribuciones, R. (2017). *La Gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.htm>
- Piguave Mora, M. E. (2019). *Gestión administrativa y su relación con la calidad educativa en el colegio fiscal “José Joaquín Pino Ycaza”, Guayaquil, Ecuador, 2018*. 0–3.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3era ed.). Colombia: PEARSON.
- Chiavenato, I (2009). *Administración de Recursos Humanos* (9na ed.). México: MC GRAW-HILL.
- Br. Huayamave Vélez, A. M. (2019). *Estrategias de gestión administrativa y su influencia en el servicio educativo de la unidad educativa provincia de tungurahua, Ecuador, 2019*. 0–31.
- Cruz Sornoza, J. E. (2018). *Gestión administrativa y calidad educativa en las Instituciones Educativas Públicas de la provincia de Anta – Cusco 2018*.
- Cruzado, L. G. N. (2019). Gestión administrativa y la productividad de servicio del Programa Qaliwarma, en la I.E N° 253, La Noria, Trujillo 2018. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Dam Vidal, D. (2020). *Calidad educativa y gestión administrativa en la Escuela Militar de Chorrillos - 2018*.
- Duque Oliva, E. J. (2005). *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales*. Universidad Nacional de Colombia.
- Esquivel, N., & Huamani, D. (2016). Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián - Cusco 2015. *Repositorio Digital de Tesis Universidad Andina Del Cusco*, 78. [http://190.119.204.72/bitstream/UAC/370/3/Nancy\\_Delcy\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf](http://190.119.204.72/bitstream/UAC/370/3/Nancy_Delcy_Tesis_bachiller_2016.pdf)
- Gutierrez Pulido, H. (2001). *Calidad Total y Productividad*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, R., Fernández, C & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). México: MC GRAW-HILL.

- Hernandez. (n.d.). *Capítulo 4 : Metodología*.
- ISSN:, R. científica A., Hughes, C. E., Dodd, W. F., Gellhorn, W., Roma, D. I., Coop, S. O. C., Chamber, I., Tex, N. W. D., Sharkey, C. M., Journal, S., Studies, A., December, N. S., Law, B. B., Republic, F., Aagard, T. S., Browne-wilkinson, Lord, Goff, Lord, Parker, S., To-, I. N. O., ... Wang, H. (2017). Teorias administrativas Clasica. *BMC Public Health*, 5(1), 1–8. AE\_Taylor\_2\_Unidad\_220200617-73697-phonyl.pd
- Lujan Torres Dayani. (2018). Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios ofrecidos de la Clínica San Luis, Trujillo 2017. *Repositorio Institucional - UCV*, 0–3.
- Millán López, A. (2013). Programa de Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Bagua. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Morales Terrones, I. A. (2019). *La gestión administrativa y el clima institucional, en la Institución Educativa Latino ó s del distrito El Porvenir Provincia de Trujillo - 2017*. uri: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15769>
- Münch, L. (2014). *Administracion. Gestión organizacional, gestión organizacional , enfoques y proceso administrativo* (p. 322). <http://www.ebooks7-24.com/?il=3697>
- Santaria Cárdenas, P. L. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en la RED N. ° 8 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo 2019*.
- Rosa Piedad Armas. (2014). “Desarrollo de un modelo de gestión administrativo para Mipymes florícolas comunitaias .” *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1022>
- Rosario, R. R. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales - San Martín 2017*. 62. uri: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2776>
- Senlle Andres, G. N. (2005). *Calidad en los Servicios Educativos*. Ediciones Díaz de Santos.
- Tacuche Mariño Bertha Luz. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Institución Educativa N° 32282 “San Miguel”, Lauricocha, 2018. *Universidad César Vallejo*.
- Taylor, F. W. (n.d.). *administración científica*. AE\_Taylor\_2\_Unidad\_220200617-73697-phonyl.pd
- Valarie A., Z. y. (2004). *Service Quality*. Marketing Science Institute.

## ANEXOS Y/O APÉNDICES



### ANEXO 1 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN UNIVERSIDAD CATÓLICA BENEDICTO XVI

#### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO (variable independiente)

**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.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
La gestión administrativa	Planeación	Filosofía valores credo -Misión y visión -Objetivos y estrategias -Políticas y programas -Presupuesto	5	X	
	Organización	Manuales -Organigramas -Diagramas -Carta de distribución de trabajo -Análisis de puestos	5	X	
	Integración	Recursos humanos Recursos materiales Recursos financieros Recursos tecnológicos	4	X	
	Dirección	Toma de decisiones Comunicación Motivación Liderazgo	5	X	
	Control	Reportes de informes Sistema de información Auditoria Indicadores	5	X	



## UNIVERSIDAD CATÓLICA BENEDICTO XVI

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Obs
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
	<b>Dimensión de Planeación</b>						
1	¿Se ha definido en la Institución los valores que el personal deben asumir para alcanzar los objetivos Previstos?	X					
2	¿Considera que se aprovecha las oportunidades del entorno?	X					
3	¿Considera que las actividades administrativas se planifican conforme a la visión de la institución?	X					
4	¿Se reajusta el P.E.I. periódicamente considerando el contexto de la I.E.?	X					
5	¿Consideras que es necesario reestructurar el plan estratégico?	X					
	<b>Dimensión de Organización</b>						
6	¿Considera que se pone en práctica los manuales de funciones a cabalidad?	X					
7	¿Conoce como está estructurada las funciones en las áreas funcionales que conforma la institución educativa?	X					
8	¿Considera que el organigrama cumple la función orientadora en sus elementos integrales?	X					
9	¿Considera que es necesario subdividir los equipos funcionales?	X					
10	¿Considera que seleccionar talentos, es el éxito de una gestión?	X					
	<b>Dimensión de Integración</b>						
11	¿Los docentes y personal administrativo son evaluados para poder trabajar en la institución educativa?	X					
12	¿La institución educativa cuenta con una buena infraestructura?	X					
13	¿La APAFA junto con el personal administrativo llevan de manera correcta la parte económica?	X					
14	¿La I.E. cuenta con talleres?	X					

	<b>Dimensión de Dirección</b>						
15	¿Frente a un problema el personal directivo da alternativas de solución?	X					
16	¿Considera que el director mantiene una comunicación asertiva con los docentes, estudiantes y padres de familia?	X					
17	¿Considera que el Director muestra capacidad de liderazgo frente a los casos de rutina dentro del cumplimiento de sus funciones?	X					
18	¿La plana directiva muestra eficiencia dentro de sus funciones estratégicas?	X					
19	¿Considera que la gestión administrativa en su institución cuenta con una dirección adecuada?	X					
	<b>Dimensión de Control</b>						
20	¿El equipo directivo realiza el control del cumplimiento de metas y objetivos?	X					
21	¿Se compara los resultados al finalizar el año académico con objetivos propuestos al inicio del año escolar?	X					
22	¿Te encuentras satisfecho con la evaluación de desempeño que realizan tus superiores?	X					
23	¿Te encuentras satisfecho con la evaluación de desempeño que realizan tus superiores?	X					
24	¿Cuándo hay capacitaciones asiste frecuentemente?	X					

**Evaluado por: MONDRAGON CERVERA, Rigoberto.**

**D.N.I.: N° 33574429 Fecha: 26/09/20 Firma:**







**UNIVERSIDAD CATÓLICA BENE**

**CTO XVI**

Yo, MONDRAGON CERVERA, Rigoberto, con Documento Nacional de Identidad N°

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

33574429, de profesión profesor, grado académico **Doctor**, labor que ejerzo actualmente

como Director de la Institución Educativa Virú

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento

denominado Gestión Administrativa, cuyo propósito es medir la Gestión Administrativa de

la unidad educativa, a los efectos de su aplicación a docentes de nivel primaria.

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



apreciaciones.

**Apreciación total:**

Muy adecuado (X) Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( )

No adecuado ( ) No aporta: ( )

Trujillo, a los 26 días del mes de octubre del 2020.

**Apellidos y nombres:** MONDRAGOJN CERVERA, Rigoberto **DNI:** 33574429

Firma:



**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA 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.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
La gestión administrativa	Planeación	Filosofía valores credo -Misión y visión -Objetivos y estrategias -Políticas y programas -Presupuesto	5	X	
	Organización	Manuales -Organigramas -Diagramas -Carta de distribución de trabajo -Análisis de puestos	5	X	
	Integración	Recursos humanos Recursos materiales Recursos financieros Recursos tecnológicos	4	X	
	Dirección	Toma de decisiones Comunicación Motivación Liderazgo	5	X	
	Control	Reportes de informes Sistema de información Auditoria Indicadores	5	X	



**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Obs
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
<b>Dimensión de Planeación</b>							
1	¿Reduce el mínimo de amenazas que presenta la institución con respecto a lo externo?	X					
2	¿Se aprovecha las oportunidades del entorno?	X					
3	¿Observa que las debilidades se convierten en fortalezas?	X					
4	¿Conoce las funciones establecidas entre el director y los docentes?	X					
5	¿Se ha definido en la Institución los valores que el personal debe asumir para alcanzar los objetivos Previstos?	X					
<b>Dimensión de Organización</b>							
6	¿Conocen como está estructurada las funciones en las áreas funcionales que conforma la institución educativa?	X					
7	¿Promueve la eficiencia de los docentes indicando lo que debe hacerse y como debe hacerse?	X					
8	¿Los actores educativos están debidamente informados?	X					
9	¿La plana administrativa muestra confianza delegando funciones?	X					
10	¿Los estudiantes reciben apoyo de material educativo?	X					
<b>Dimensión de Integración</b>							
11	¿Los docentes y personal administrativo son evaluados para poder trabajar en la institución educativa?	X					
12	¿La institución educativa cuenta con una buena infraestructura?	X					



13	¿La APAFA junto con el personal administrativo llevan de manera correcta la parte económica?	X					
14	¿La I.E. cuenta con talleres?	X					
<b>Dimensión de Dirección</b>							
15	¿Frente a un problema el personal directivo da alternativas de solución?	X					
16	¿El director de la I.E. alcanza niveles eficientes de productividad, a partir de la motivación y del reconocimiento de su personal?	X					
17	¿La gestión administrativa en su institución cuenta con una dirección adecuada?	X					
18	¿Se mantiene una comunicación asertiva entre los estudiantes y los padres de familia?	X					
19	¿El líder de la institución educativa da iniciativas y toma decisiones acertadas?	X					
<b>Dimensión de Control</b>							
20	¿Elaboran y presentan a tiempos sus informes De las actividades realizadas?	X					
21	¿Los informes que se presentan en reuniones son detallados y genéricos?	X					
22	¿Los resultados que presentan son auténticos?	X					
23	¿Se evalúa el mejoramiento en base a la capacitación de las personas en el desarrollo de su trabajo?	X					
24	¿Se compara los resultados al finalizar el año académico con objetivos propuestos al inicio del año escolar?	X					

**Evaluated by: REYES AGREDA, Gilberto Ender.**

**D.N.I.: N° 19092289**

**Fecha: 23-10-2020**





## UNIVERSIDAD CATÓLICA BENEDICTO XVI

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, REYES AGREDA, Gilberto Ender, con Documento Nacional de Identidad N° 19092289, de profesión docente, grado académico **magister**, con código de colegiatura 005377, labor que ejerzo actualmente como Director en la Institución Educativa N° 80091 “San José” - Virú.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Gestión Administrativa, cuyo propósito es medir la Gestión Administrativa de la unidad educativa, a los efectos de su aplicación a docentes de primaria.

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

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

#### **Apreciación total:**

Muy adecuado (X) Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( )  
No adecuado ( ) No aporta: ( )

Trujillo, a los 23 días del mes de octubre del 2020.

**Apellidos y nombres:** REYES AGREDA, Gilberto Ender **DNI:** 19092289 **Firma:**



**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA 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.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
La gestión administrativa es el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de una organización.  <b>Munch- 2014 pg. 21</b>	Planeación	Filosofía valores credo -Misión y visión -Objetivos y estrategias -Políticas y programas -Presupuesto	5	X	
	Organización	-Manuales -Organigramas -Diagramas -Carta de distribución de trabajo -Análisis de puestos	5	X	
	Integración	Recursos humanos Recursos materiales Recursos financieros Recursos tecnológicos	4	X	
	Dirección	Toma de decisiones Comunicación Motivación Liderazgo	5		
	Control	Reportes de informes Sistema de información Auditoria Indicadores	5	X	



**E EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Obs
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
<b>Dimensión de Planeación</b>							
1	¿Reduce el mínimo de amenazas que presenta la institución con respecto a lo externo?	X					
2	¿Se aprovecha las oportunidades del entorno?	X					
3	¿Observa que las debilidades se convierten en fortalezas?	X					
4	¿Conoce las funciones establecidas entre el director y los docentes?	X					
5	¿Se ha definido en la Institución los valores que el personal debe asumir para alcanzar los objetivos Previstos?	X					
<b>Dimensión de Organización</b>							
6	¿Conocen como está estructurada las funciones en las áreas funcionales que conforma la institución educativa?	X					
7	¿Promueve la eficiencia de los docentes indicando lo que debe hacerse y como debe hacerse?	X					
8	¿Los actores educativos están debidamente informados?	X					
9	¿La plana administrativa muestra confianza delegando funciones?	X					
10	¿Los estudiantes reciben apoyo de material educativo?	X					
<b>Dimensión de Integración</b>							
11	¿Los docentes y personal administrativo son evaluados para poder trabajar en la institución educativa?	X					
12	¿La institución educativa cuenta con una buena infraestructura?	X					

13	¿La APAFA junto con el personal administrativo llevan de manera correcta la parte económica?	X					
14	¿La I.E. cuenta con talleres?	X					
<b>Dimensión de Dirección</b>							
15	¿Frente a un problema el personal directivo da alternativas de solución?	X					
16	¿El director de la I.E. alcanza niveles eficientes de productividad, a partir de la motivación y del reconocimiento de su personal?	X					
17	¿La gestión administrativa en su institución cuenta con una dirección adecuada?	X					
18	¿Se mantiene una comunicación asertiva entre los estudiantes y los padres de familia?	X					
19	¿El líder de la institución educativa da iniciativas y toma decisiones acertadas?	X					
<b>Dimensión de Control</b>							
20	¿Elaboran y presentan a tiempos sus informes De las actividades realizadas?	X					
21	¿Los informes que se presentan en reuniones son detallados y genéricos?	X					
22	¿Los resultados que presentan son auténticos?	X					
23	¿Se evalúa el mejoramiento en base a la capacitación de las personas en el desarrollo de su trabajo?	X					
24	¿Se compara los resultados al finalizar el año académico con objetivos propuestos al inicio del año escolar?	X					

**Evaluado por: Vasquez Pulido Mirtha Jacqueline**

**D.N.I.:40388799**

**Fecha: 27 de octubre del 2020**

**Firm**





## UNIVERSIDAD CATÓLICA BENEDICTO XVI

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mirtha Jacqueline Vásquez pulido, con Documento Nacional de Identidad N° 40388799, de profesión Docente, grado académico Doctorado en Educación, con código de colegiatura 1540388799, labor que ejerzo actualmente como docente en la Institución Educativa Virú.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario de la variable Independiente Gestión Administrativa, cuyo propósito es medir es medir la variable independiente (Gestión Administrativa), a los efectos de su aplicación a docentes de primaria

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

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	x				
Amplitud del contenido a evaluar.	x				
Congruencia con los indicadores.	x				
Coherencia con las dimensiones.	x				

#### **Apreciación total:**

Muy adecuado ( X ) Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( )

No adecuado ( ) No aporta: ( )

Trujillo, a los 27 días del mes de octubre del 2020

Apellidos y nombres: **Vasquez Pulido Mirtha Jacqueline**

DNI: 40388799

Firma:



## UNIVERSIDAD CATÓLICA BENEDICTO XVI

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO (variable independiente)

**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.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Coherencia	
				SI	NO
Calidad de servicio educativo	<b>Tangibilidad</b>  Instalaciones físicas , equipos, apariencia, personal, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Infraestructura moderna, ambientes amplios y agradables</li> <li>✓ Equipos en las instalaciones</li> <li>✓ La presentación del personal.</li> <li>✓ La presentación de la Institución Educativa.</li> </ul>	4	X	
	<b>FIABILIDAD</b>  Eficiencia en que se realiza un servicio prometido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplimiento del plan curricular</li> <li>✓ Cumplimiento de los horarios prometidos de los servicios complementarios.</li> <li>✓ Cumplimiento de los servicios administrativos.</li> </ul>	4	X	
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>  Empeño para prestar un servicio inmediato al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La Institución Educativa brinda servicios extracurriculares</li> <li>✓ Los profesores están dispuestos a ayudar al estudiante y/o padre de familia.</li> <li>✓ El personal administrativo está dispuesto a ayudar al estudiante y/o padre de familia.</li> </ul>	4	X	
	<b>SGURIDAD</b>  Atención con cortesía y brindar confianza al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El personal administrativo y/o profesores generan confianza en su respuesta y atención.</li> </ul>	4	X	
	<b>EMPATIA</b>  Capacidad de interrelacionarse con de los clientes brindado una atención personalizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El personal de la Institución Educativa atiende las necesidades del estudiante</li> </ul>	5	X	



## UNIVERSIDAD CATÓLICA BENEDICTO XVI

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Obs
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	¿Considera que la institución cuenta con equipos (cómputos, laboratorios, biblioteca, etc.) actualizados para brindar una educación de calidad?	X					
2	¿Considera que las instalaciones de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas?	X					
3	¿Considera que los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje?	X					
4	¿Considera el personal de la Institución tiene apariencia limpia y alineada?	X					
5	¿Considera que el contenido de las áreas propuestas se lleva a cabo totalmente durante el año escolar?	X					
6	¿Considera que desarrolla todas las actividades planificadas a inicio del año escolar?	X					
7	¿Considera que cumple con los horarios, fechas de actividades en el tiempo programado?	X					
8	¿Considera que la institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores?	X					
9	¿Considera usted que brinda información oportuna sobre el inicio y la culminación del año educativo vigente?	X					
10	¿Considera usted que el personal de la institución educativa brinda atención a los estudiantes y padres de familia en los horarios establecidos?	X					
11	¿Considera que usted atiende las inquietudes de los estudiantes y padres de familia con prontitud?	X					
12	¿Considera usted que el personal administrativo de la Institución Educativa están dispuestos	X					



	siempre para ayudar a los estudiantes y padres de familia?						
13	¿Considera usted que Existe una comunicación fluida y de confianza entre el director(a), docentes, estudiantes y padres de familia?	X					
14	¿Considera usted que El personal administrativo es atento y educado con los estudiantes?	X					
15	¿Considera usted que brinda una atención amable y respetuosa a sus estudiantes y padres de familia?	X					
16	¿Considera usted que el personal de institución educativa tiene conocimientos suficientes para atender a su inquietudes?	X					
17	¿Considera usted la institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes?	X					
18	¿Considera que la institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos?	X					
19	¿Considera usted se preocupa por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de sus estudiantes?	X					
20	¿Considera usted que la institución educativa tiene horario de trabajo adecuados para sus estudiantes?	X					
21	¿Considera usted que conoce las necesidades de sus estudiantes y las atiende?	X					
Total:		21					

**Evaluado por: VILLACORTA GAMBOA, ROSSANA ISABEL**

**D.N.I.: 17872988**

**Fecha: 20/11/2020**

**Firma:**



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Rossana Isabel Villacorta Gamboa con Documento Nacional de Identidad N°17872988, de profesión docente, grado académico Magister en Administración de la Educación, con Registro General N°006602P-GRSE de colegiatura labor que ejerzo actualmente como Docente en la Institución N°81770.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Calidad de Servicio Educativa, cuyo propósito es medir Calidad de Servicio Educativa, a los efectos de su aplicación a docentes de educación primaria.

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

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

**Apreciación total:** A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( ) MA =Muy adecuado ( X )  
BA=Bastante adecuado ( ) NA=No adecuado ( ) NA=No aporta: ( )

Trujillo, a los 20 días del mes de noviembre del 2020

Apellidos y nombres: VILLACORTA GAMBOA ROSSANA ISABEL DNI: 17872988

Firma:



## UNIVERSIDAD CATÓLICA BENEDICTO XVI

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA 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.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Coherencia	
				SI	NO
Calidad de servicio educativa	<b>Tangibilidad</b>  Instalaciones físicas , equipos , apariencia personal, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Infraestructura moderna, ambientes amplios y agradables</li> <li>✓ Equipos en las instalaciones</li> <li>✓ La presentación del personal.</li> <li>✓ La presentación de la Institución Educativa.</li> </ul>	4	X	
	<b>FIABILIDAD</b>  Eficiencia en que se realiza un servicio prometido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplimiento del plan curricular</li> <li>✓ Cumplimiento de los horarios prometidos de los servicios complementarios.</li> <li>✓ Cumplimiento de los servicios administrativos.</li> </ul>	4	X	
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>  Empeño para prestar un servicio inmediato al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La Institución Educativa brinda servicios extracurriculares</li> <li>✓ Los profesores están dispuestos a ayudar al estudiante y/o padre de familia.</li> <li>✓ El personal administrativo está dispuesto a ayudar al estudiante y/o padre de familia.</li> </ul>	4	X	
	<b>SGURIDAD</b>  Atención con cortesía y brindar confianza al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El personal administrativo y/o profesores generan confianza en su respuesta y atención.</li> </ul>	4	X	
	<b>EMPATIA</b>  Capacidad de interrelacionarse con de los clientes brindado una atención personalizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El personal de la Institución Educativa atiende las necesidades del estudiante</li> </ul>	5	X	



## UNIVERSIDAD CATÓLICA BENEDETTO XVI

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Obs
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	¿Considera que la institución cuenta con equipos (cómputos, laboratorios, biblioteca, etc.) actualizados para brindar una educación de calidad?	X					
2	¿Considera que las instalaciones de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas?	X					
3	¿Considera que los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje?	X					
4	¿Considera el personal de la Institución tiene apariencia limpia y alineada?	X					
5	¿Considera que el contenido de las áreas propuestas se lleva a cabo totalmente durante el año escolar?	X					
6	¿Considera que desarrolla todas las actividades planificadas a inicio del año escolar?	X					
7	¿Considera que cumple con los horarios, fechas de actividades en el tiempo programado?	X					
8	¿Considera que la institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores?	X					
9	¿Considera usted que brinda información oportuna sobre el inicio y la culminación del año educativo vigente?	X					
10	¿Considera usted que el personal de la institución educativa brinda atención a los estudiantes y padres de familia en los horarios establecidos?	X					

11	¿Considera que usted atiende las inquietudes de los estudiantes y padres de familia con prontitud?	X					
12	¿Considera usted que el personal administrativo de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes y padres de familia?	X					
13	¿Considera usted que Existe una comunicación fluida y de confianza entre el director(a), docentes, estudiantes y padres de familia?	X					
14	¿Considera usted que El personal administrativo es atento y educado con los estudiantes?	X					
15	¿Considera usted que brinda una atención amable y respetuosa a sus estudiantes y padres de familia?	X					
16	¿Considera usted que el personal de institución educativa tiene conocimientos suficientes para atender a su inquietudes?	X					
17	¿Considera usted la institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes?	X					
18	¿Considera que la institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos?	X					
19	¿Considera usted se preocupa por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de sus estudiantes?	X					
20	¿Considera usted que la institución educativa tiene horario de trabajo adecuados para sus estudiantes?	X					
21	¿Considera usted que conoce las necesidades de sus estudiantes y las atiende?	X					
Total:		21					

**Evaluated by:** TOLENTINO CORRO,LILIANA MARIBEL

**D.N.I.:** 18197560

**Fecha:** 22/11/2020

**Firma:**





## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Liliana Maribel Tolentino Corro con Documento Nacional de Identidad N°18197560, de profesión docente, grado académico Magister en Administración de la Educación, con Registro General N°001369P-GRSE de colegiatura labor que ejerzo actualmente como Docente en la Institución N°81770.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Calidad de Servicio Educativa, cuyo propósito es medir Calidad de Servicio Educativa, a los efectos de su aplicación a docentes de educación primaria.

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

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

**Apreciación total:** A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( ) MA= Muy adecuado ( X )  
BA= Bastante adecuado ( ) NA= No adecuado ( ) NA=No aporta: ( )

Trujillo, a los 22 días del mes de noviembre del 2020

Apellidos y nombres: TOLENTINO CORRO LILIANA MARIBEL DNI: 18197560

Firma:



## UNIVERSIDAD CATÓLICA BENEDICTO XVI

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA 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.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Coherencia	
				SI	NO
Calidad de servicio educativa	<b>Tangibilidad</b> Instalaciones físicas , equipos , apariencia personal, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Infraestructura moderna, ambientes amplios y agradables</li> <li>✓ Equipos en las instalaciones</li> <li>✓ La presentación del personal.</li> <li>✓ La presentación de la Institución Educativa.</li> </ul>	4	X	
	<b>FIABILIDAD</b> Eficiencia en que se realiza un servicio prometido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cumplimiento del plan curricular</li> <li>✓ Cumplimiento de los horarios prometidos de los servicios complementarios.</li> <li>✓ Cumplimiento de los servicios administrativos.</li> </ul>	4	X	
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> Empeño para prestar un servicio inmediato al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La Institución Educativa brinda servicios extracurriculares</li> <li>✓ Los profesores están dispuestos a ayudar al estudiante y/o padre de familia.</li> <li>✓ El personal administrativo está dispuesto a ayudar al estudiante y/o padre de familia.</li> </ul>	4	X	
	<b>SGURIDAD</b> Atención con cortesía y brindar confianza al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El personal administrativo y/o profesores generan confianza en su respuesta y atención.</li> </ul>	4	X	
	<b>EMPATIA</b> Capacidad de interrelacionarse con de los clientes brindado una atención personalizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El personal de la Institución Educativa atiende las necesidades del estudiante</li> </ul>	5	X	



**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Obs
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	¿Considera que la institución cuenta con equipos (cómputos, laboratorios, biblioteca, etc.) actualizados para brindar una educación de calidad?	X					
2	¿Considera que las instalaciones de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas?	X					
3	¿Considera que los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje?	X					
4	¿Considera el personal de la Institución tiene apariencia limpia y alineada?	X					
5	¿Considera que el contenido de las áreas propuestas se lleva a cabo totalmente durante el año escolar?	X					
6	¿Considera que desarrolla todas las actividades planificadas a inicio del año escolar?	X					
7	¿Considera que cumple con los horarios, fechas de actividades en el tiempo programado?	X					
8	¿Considera que la institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores?	X					
9	¿Considera usted que brinda información oportuna sobre el inicio y la culminación del año educativo vigente?	X					
10	¿Considera usted que el personal de la institución educativa brinda atención a los estudiantes y padres de familia en los horarios establecidos?	X					
11	¿Considera que usted atiende las inquietudes de los estudiantes y padres de familia con prontitud?	X					
12	¿Considera usted que el personal administrativo de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes y padres de familia?	X					



13	¿Considera usted que Existe una comunicación fluida y de confianza entre el director(a), docentes, estudiantes y padres de familia?	X					
14	¿Considera usted que El personal administrativo es atento y educado con los estudiantes?	X					
15	¿Considera usted que brinda una atención amable y respetuosa a sus estudiantes y padres de familia?	X					
16	¿Considera usted que el personal de institución educativa tiene conocimientos suficientes para atender a su inquietudes?	X					
17	¿Considera usted la institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes?	X					
18	¿Considera que la institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos?	X					
19	¿Considera usted se preocupa por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de sus estudiantes?	X					
20	¿Considera usted que la institución educativa tiene horario de trabajo adecuados para sus estudiantes?	X					
21	¿Considera usted que conoce las necesidades de sus estudiantes y las atiende?	X					
Total:							

**Evaluado por: León Morales María Isabel**

**D.N.I.:42079827**

**Fecha: 1/12/20202**

**Firma:**





## UNIVERSIDAD CATÓLICA BENEDICTO XVI

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, María Isabel León Morales, con Documento Nacional de Identidad N° **42079827**, de profesión DOCENTE, grado académico MAESTRÍA, con código de colegiatura 000343P-GRSE, labor que ejerzo actualmente como profesora de primaria en la Institución N°81764 "La Cantera", Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Calidad de Servicio Educativa, cuyo propósito es medir Calidad de Servicio Educativa, a los efectos de su aplicación a docentes de educación primaria.

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

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

**Apreciación total:** A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( ) MA=Muy adecuado ( x )  
BA= Bastante adecuado ( ) NA= No adecuado ( ) NA= No aporta ( )


Trujillo, a los 1 días del mes de diciembre del 2020

Apellidos y nombres: **Leon Morales Maria Isabel** DNI: **42079827**

Firma: 

## ANEXO 2

### FICHA TÉCNICA VARIABLE INDEPENDIENTE

Nombre original del instrumento:	Cuestionario para medir la gestión administrativa					
Autor y año:	Original :octubre del 2020					
	Adaptación:					
Objetivo del instrumento:	Conocer su opinión sobre la gestión administrativa que se brinda en la IE Viru.					
Usuarios :	Estudiantes, padres de familia, egresados					
Formas de administración:	Individual con una duración de 10 a 15 minutos.					
Validez:	La validez se realizó tomando en cuenta el criterio de tres Jueces Expertos los cuales consideran valido el instrumento.					
	Juez 1					
	<b>Criterios evaluados</b>	<b>Valoración positiva</b>			<b>Valoración negativa</b>	
		<b>MA (3)</b>	<b>BA (2)</b>	<b>A (1)</b>	<b>PA</b>	<b>NA</b>
	Calidad de redacción de los ítems.	X				
	Amplitud del contenido a evaluar.	X				
	Congruencia con los indicadores.	X				
	Coherencia con las dimensiones.	X				
	<b>Apreciación total:</b>					
	Muy adecuado (X) Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( ) No adecuado ( ) No aporta: ( )					
Trujillo, a los 26 días del mes de octubre del 2020.						
<b>Apellidos y nombres:</b> MONDRAGOJN CERVERA, Rigoberto <b>DNI:</b> 33574429						
						
<b>Criterios evaluados</b>	<b>Valoración positiva</b>			<b>Valoración negativa</b>		
	<b>MA (3)</b>	<b>BA (2)</b>	<b>A (1)</b>	<b>PA</b>	<b>NA</b>	
Calidad de redacción de los ítems.	X					
Amplitud del contenido a evaluar.	X					
Congruencia con los indicadores.	X					
Coherencia con las dimensiones.	X					
Juez 2						
19092289 Firm						
<b>Apreciación total:</b>						
Muy adecuado (X) Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( ) No adecuado ( ) No aporta: ( )						
<b>Apellidos y nombres:</b> REYES AGREDA, Gilberto Ender <b>DNI:</b> 19092289						

Trujillo, a los 23 días del mes de octubre del 2020.



Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	x				
Amplitud del contenido a evaluar.	x				
Congruencia con los indicadores.	x				
Coherencia con las dimensiones.	x				

**Apreciación total:**

Muy adecuado ( X ) Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( )  
No adecuado ( ) No aporta: ( )

Trujillo, a los 27 días del mes de octubre del 2020

Apellidos y nombres: **Vasquez Pulido Mirtha Jacqueline**

DNI: 40388799

Firma:



Confiabilidad  
:

La confiabilidad se determinó a través de la prueba de Alfa de Cronbach con un índice de 0. 881 lo que significa que es confiable.


Calificación  
:

Tabla 2 :Estructura de cuestionario dirigido a docentes de la IE

Variables	Dimensiones	Ítems	Puntuación
Gestión administrativa	D1	1-5	Muy adecuado (5)
	D2	6-10	Bastante adecuado (4)
	D3	11-14	Adecuado (3)
	D4	15-19	Poco adecuado (2)
	D5	20-24	No adecuado (1)

Fuente: Las autoras

**Ficha técnica variable dependiente**

Nombre original del instrumento:	Cuestionario para medir el servicio de calidad educativa					
Autor y año:	Original :octubre del 2020					
	Adaptación:					
Objetivo del instrumento:	Conocer su opinión sobre el servicio de calidad educativa que se brinda en la IE Virú.					
Usuarios :	Estudiantes, Padres de familia, Tutores y Egresados					
Formas de administración:	Individual con una duración de 10 a 15 minutos.					
Validez:	La validez se realizó tomando en cuenta el criterio de tres Jueces Expertos los cuales consideran valido el instrumento. Juez 1: <b>VILLACORTA GAMBOA, ROSSANA ISABEL</b>					
	<b>Criterios evaluados</b>	<b>Valoración positiva</b>			<b>Valoración negativa</b>	
		<b>MA (3)</b>	<b>BA (2)</b>	<b>A (1)</b>	<b>PA</b>	<b>NA</b>
	Calidad de redacción de los ítems.	X				
	Amplitud del contenido a evaluar.	X				
	Congruencia con los indicadores.	X				
	Coherencia con las dimensiones.	X				
	<b>Apreciación total:</b> Muy adecuado ( X ) Bastante adecuado ( ) A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( ) No adecuado ( ) No aporta: ( )					
	Trujillo, a los 27 días del mes de octubre del 2020					
	Apellidos y nombres: VILLACORTA GAMBOA ROSSANA ISABEL DNI: 17872988					
Firma						
Juez 2: TOLENTINO CORRO, LILIANA MARIBEL	<b>Criterios evaluados</b>	<b>Valoración positiva</b>			<b>Valoración negativa</b>	
		<b>MA (3)</b>	<b>BA (2)</b>	<b>A (1)</b>	<b>PA</b>	<b>NA</b>
	Calidad de redacción de los ítems.	X				
	Amplitud del contenido a evaluar.	X				
	Congruencia con los indicadores.	X				
	Coherencia con las dimensiones.	X				

**Apreciación total:** A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( ) MA= Muy adecuado ( X )  
 BA= Bastante adecuado ( ) NA= No adecuado ( ) NA=No aporta: ( )

Trujillo, a los 22 días del mes de noviembre del 2020

Apellidos y nombres: TOLENTINO CORRO LILIANA MARIBEL DNI: 18197560

Firma:



Juez 3:LEON MORALES ,MARIA ISABEL

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

**Apreciación total:** A= Adecuado ( ) PA= Poco adecuado ( ) MA=Muy adecuado ( x )  
 BA= Bastante adecuado ( ) NA= No adecuado ( ) NA= No aporta ( )

Trujillo, a los 1 días del mes de diciembre del 2020

Apellidos y nombres: **Leon Morales Maria Isabel** DNI: **42079827**



Confiabilidad :

La confiabilidad se determinó a través de la prueba de Alfa de Cronbach con un índice de 0. 881 lo que significa que es confiable.

Calificación :

Tabla 2 :Estructura de cuestionario dirigido a docentes de la IE

Variables	Dimensiones	Ítems	Puntuación
Servicio de calidad educativa	D1	1-4	Muy adecuado (5)
	D2	5-8	Bastante adecuado (4)
	D3	9-12	Adecuado (3)
	D4	13-17	Poco adecuado (2)
	D5	18-22	No adecuado (1)

Fuente: Las autoras

### ANEXO 3

## VALIDEZ Y FIABILIDAD DE INSTRUMENTO

### Análisis de fiabilidad

[Conjunto\_de\_datos0]

#### Escala: TODAS LAS VARIABLES

##### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Válidos		16	100,0
Casos	Excluidos	0	,0
Total		16	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	24

##### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	64,5000	67,200	,340	,813
VAR00002	64,3750	62,783	,530	,803
VAR00003	64,1250	60,783	,611	,798
VAR00004	64,6250	63,717	,466	,806
VAR00005	64,0625	68,596	,086	,820
VAR00006	64,6875	65,296	,454	,808
VAR00007	64,8125	64,829	,390	,810
VAR00008	64,5000	58,667	,541	,800
VAR00009	64,2500	60,600	,543	,801
VAR00010	64,5000	60,533	,432	,808
VAR00011	64,0625	67,796	,060	,828
VAR00012	65,6875	69,696	-,050	,833
VAR00013	65,1875	65,896	,316	,813
VAR00014	65,8750	72,117	-,211	,835
VAR00015	64,8750	65,850	,354	,811
VAR00016	64,3750	63,450	,666	,801
VAR00017	64,3125	66,896	,255	,815
VAR00018	64,5000	65,733	,408	,810
VAR00019	64,6875	63,029	,587	,802
VAR00020	64,6250	61,983	,722	,797
VAR00021	64,6875	63,696	,523	,805
VAR00022	64,8125	63,496	,511	,805
VAR00023	64,8125	62,163	,555	,802
VAR00024	64,1250	67,317	,106	,824

## Escala: TODAS LAS VARIABLES

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	16	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	16	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	21

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	61,8750	62,917	,482	,878
VAR00002	61,8125	65,763	,470	,876
VAR00003	61,8125	65,096	,587	,873
VAR00004	60,8750	58,650	,790	,863
VAR00005	60,8125	67,763	,520	,875
VAR00006	60,6875	68,229	,469	,877
VAR00007	60,6875	71,963	,073	,886
VAR00008	60,6875	63,296	,854	,865
VAR00009	60,4375	66,129	,665	,872
VAR00010	60,6250	64,650	,800	,868
VAR00011	60,3125	67,963	,376	,879
VAR00012	60,5000	64,400	,742	,868
VAR00013	60,5000	72,800	,000	,886
VAR00014	60,5000	63,200	,747	,867
VAR00015	59,8125	72,429	,009	,889
VAR00016	60,5625	69,463	,285	,881
VAR00017	61,2500	65,933	,649	,872
VAR00018	60,5625	65,329	,684	,870
VAR00019	60,1250	66,250	,533	,874
VAR00020	60,4375	72,796	-,037	,894
VAR00021	60,1250	63,717	,547	,874



## ANEXO 4

### ESCALA DE MEDICIÓN

#### VI. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>
Excelente	097 - 120
Bueno	073 - 096
Regular	049 - 072
Deficiente	024 - 048

#### DIMENSIONES:

##### d1. Planeación.

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>
Excelente	21 - 25
Bueno	16 - 20
Regular	11 - 15
Deficiente	05 - 10

##### d2. Organización.

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>
Excelente	21 - 25
Bueno	16 - 20
Regular	11 - 15
Deficiente	05 - 10

##### d3. Integración

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>
Excelente	17 - 20
Bueno	13 - 16
Regular	09 - 12
Deficiente	04 - 08

##### d4. Dirección.

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>
Excelente	21 - 25
Bueno	16 - 20
Regular	11 - 15

Deficiente	05 - 10
------------	---------

#### **d5. Control**

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>
Excelente	21 - 25
Bueno	16 - 20
Regular	11 - 15
Deficiente	05 - 10

#### **VD. SERVICIO DE CALIDAD EDUCATIVA**

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>
Excelente	085 - 105
Bueno	064 - 084
Regular	043 - 063
Deficiente	021 - 042

#### **DIMENSIONES:**

##### **D1. Tangibilidad**

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>
Excelente	17 - 20
Bueno	13 - 16
Regular	09 - 12
Deficiente	04 - 08

##### **D2. Fiabilidad**

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>
Excelente	17 - 20
Bueno	13 - 16
Regular	09 - 12
Deficiente	04 - 08

##### **D3. Capacidad de respuesta**

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>
Excelente	17 - 20
Bueno	13 - 16
Regular	09 - 12

Deficiente 04 - 08

#### **D4. Seguridad**

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>
Excelente	21 - 25
Bueno	16 - 20
Regular	11 - 15
Deficiente	05 - 10

#### **D5. Empatía**

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>
Excelente	17 - 20
Bueno	13 - 16
Regular	09 - 12
Deficiente	04 - 08



## ANEXO 5. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
La gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa de Virú, 2020.	<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la calidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la dimensión tangibilidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020? ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la dimensión fiabilidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020? ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la dimensión capacidad de respuesta del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020? ¿Cuál es la relación entre la de gestión administrativa con la dimensión seguridad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020? ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la dimensión empatía del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020?</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa con la calidad del servicio educativo de los docentes de una I.E. en Virú, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específica</b> Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa con la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio educativo de los docentes de una I.E. en Virú, 2020. Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa con la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio educativo de los docentes de una I.E. en Virú, 2020. Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa con la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo de los docentes de una I.E. en Virú, 2020. Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa con la dimensión seguridad de la calidad del servicio educativo de los docentes de una I.E. en Virú, 2020. Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa con la dimensión empatía de la calidad del servicio educativo de los docentes de una I.E. en Virú, 2020.</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Establecer la relación entre la gestión administrativa con la dimensión tangibilidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020. Establecer la relación entre la gestión administrativa con la dimensión fiabilidad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020. Establecer la relación entre la gestión administrativa con la dimensión capacidad de respuesta del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020. Establecer la relación entre la gestión administrativa con la dimensión seguridad del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020. Establecer la relación entre la gestión administrativa con la dimensión empatía del servicio educativo de los docentes de una institución educativa en Virú, 2020.</p>	<p><b>Variable 1</b> Gestión administrativa</p> <p><b>Variable 2.</b> Calidad del servicio educativo</p>	<p>Planeación Organización Integración Dirección Control</p> <p>Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	<p>Tipo Aplicada, correlacional, cuantitativa, transversal y orientada al descubrimiento.</p> <p>Método Hipotético deductivo</p> <p>Diseño Correlacional no experimental</p> <p>Población y muestra 109 docentes 41 docentes</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Encuesta Cuestionario</p> <p>Métodos de análisis de investigación</p> <p>Estadística descriptiva: tablas y figuras. Prueba de normalidad.</p> <p>Estadística inferencial: Alfa de Cronbach para confiabilidad, Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov y Prueba de hipótesis correlación de Pearson</p>

Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42330/browse?rpp=20&sort\\_by=1&type=title&etal=-1&order=ASC&starts\\_with=g&submit=](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42330/browse?rpp=20&sort_by=1&type=title&etal=-1&order=ASC&starts_with=g&submit=)

Gestión educativa