



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO  
EDUCATIVO EN LA I.E.P. JHON.F.KENNEDY- CHINCHA 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN  
ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:**

**MG. MARTINEZ LOZA CYNTHIA PAMELA**

**ASESOR:**

**DRA. CAMPOS MARTINEZ SILVANA ROSARIO**

**CODIGO ORCID: 0000-0001-7031-9576**

**CHINCHA - ICA - PERÚ- 2020.**

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	4
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	5
<b>RESUMEN</b> .....	6
<b>ABSTRACT</b> .....	7
<b>I. INTRODUCCION</b> .....	8
<b>II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	10
<b>2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA</b> .....	10
<b>2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	11
<b>2.4. HIPÓTESIS</b> .....	12
<b>2.5. VARIABLES</b> .....	13
<b>2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b> .....	13
<b>2.7. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES</b> .....	14
<b>III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	15
<b>3.1. OBJETIVOS GENERAL</b> .....	15
<b>3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	15
<b>IV. MARCO TEÓRICO</b> .....	15
<b>4.1. ANTECEDENTES</b> .....	15
<b>4.2. BASES TEÓRICAS</b> .....	21
<b>V. MÉTODOS O PROCEDIMIENTO</b> .....	25

5.1. MÉTODO Y DISEÑO .....	25
5.2. POBLACIÓN.....	25
5.3. MUESTRA .....	26
VI. RESULTADOS .....	26
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	29
7.1. CONCLUSIONES.....	29
7.2. RECOMENDACIONES .....	30
BIBLIOGRAFÍA .....	32
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	34
ANEXO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	35
ANEXO 3. TÉCNICA E INSTRUMENTO .....	36

## **DEDICATORIA**

Agradecer a Dios por permitirme tener y gozar de mi familia, mi familia que me apoya con cada elección y deseo de superación. Gracias por estar siempre cuando más los necesito, por apoyo, sus consejos, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

Gracias a mi esposo, mi compañero de vida que, con su presencia, respaldo y cariño, me impulsan para salir adelante. Además de saber que mis logros, también son sus logros.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por todo, por los triunfos y momentos difíciles que nos enseñan día a día a valorar más lo que tenemos.

A mi familia por el apoyo constante y agradecerles porque los momentos más lindos y felices los he vivido con ustedes, mi esposo Wladimir, mis hijos Francesca y Salvatore, que son mi adorada familia.

A mi Alma Mater por la confianza depositada en mí, y en especial al Dr. Martin Campos Martinez, Rector de la Universidad Autonoma de Ica, por el apoyo constante a sus trabajadores y su motivación a que cada día se superen.

## RESUMEN

El propósito de este estudio fue conocer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios educativos en la institución educativa pública Jhon.F. Kennedy – Chincha 2020. Es un estudio de diseño no experimental - transversal. 73 docentes fortalecieron a la nación.

Los datos de tu estudio fueron recopilados utilizando dos cuestionarios de escala Likert, y los resultados fueron analizados mediante estadística descriptiva e inferencial. Se menciona que el resultado más importante de tu análisis fue encontrar un coeficiente de correlación de Pearson de 0.843 entre las dos variables de investigación, que son la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo.

Un coeficiente de correlación de 0.843 indica una correlación fuerte y positiva entre estas dos variables. En otras palabras, sugiere que a medida que la gestión administrativa mejora, la calidad del servicio educativo tiende a mejorar de manera significativa, y viceversa. Esta correlación positiva significa que existe una relación importante entre cómo se administra la institución educativa y la calidad de la educación que proporciona.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, calidad del servicio educativo, planificación

## ABSTRACT

The purpose of this study was to know the relationship between administrative management and the quality of educational services in the public educational institution Jhon.F. Kennedy – Chincha 2020. It is a non-experimental - cross-sectional design study. 73 teachers strengthened the nation.

The data for your study were collected using two Likert scale questionnaires, and the results were analyzed using descriptive and inferential statistics. It is mentioned that the most important result of your analysis was finding a Pearson correlation coefficient of 0.843 between the two research variables, which are administrative management and the quality of the educational service.

A correlation coefficient of 0.843 indicates a strong and positive correlation between these two variables. In other words, it suggests that as administrative management improves, the quality of the educational service tends to improve significantly, and vice versa. This positive correlation means that there is an important relationship between how the educational institution is managed and the quality of the education it provides.

**Keywords:** Administrative management, quality of educational service, planning

## I. INTRODUCCION

Se presentaron distintas iniciativas encaminadas a promover la educación mundial en un contexto global. Entre ellos destaca el congreso celebrado en Inchoen, en 2015, al que asistieron 160 países. El tema principal del evento fue la educación hasta 2030. Durante las negociaciones se reconoció que es importante garantizar una educación de alta calidad y justa para todos. La ONU para la Cultura, la Ciencia y la Educación (UNESCO, 2020) enfatizó la gestión y el seguimiento adecuado de la agenda educativa 2030 es de suma importancia. También se hizo referencia a la reducción de las diferencias en la calidad de la educación. Esto es importante porque nivela las diferencias cualitativas en los diferentes orígenes socioculturales de nuestra región e indica la necesidad de abordar las diferencias entre los diferentes niveles socioeconómicos.

Paredes (2018) menciona que la falta de regulaciones de calidad y la débil competitividad de las instalaciones son claramente visibles en México. Por otro lado, Sosa (2018) señaló el problema general la existencia de las instituciones educativas en la gestión de la administración y su impacto en la competitividad de la educación, las instituciones educativas no consideran este como el factor principal desde el punto de vista del estudiante. vista. desarrollo gestión eficaz. Nos centramos en el Proyecto de Educación Nacional (Minedu, 2020) en la reforma de la gestión administrativa que llevan a cabo los titulares de las instituciones, por lo que la consideran el principal factor que los orienta en el mejoramiento del aprendizaje y la enseñanza. convertirse en agentes

Creación creativa y proactiva de nuevos escenarios para alcanzar la calidad de la educación.

A nivel nacional, Banegas (2016) encontró que 45 docentes tenían políticas y procedimientos inadecuados para garantizar una calidad adecuada del servicio educativo. Sin embargo, el 35% está funcionando casi todo el tiempo y sólo el 20% está funcionando todo el tiempo. Estos hallazgos plantean nuevas preguntas sobre los factores asociados con la calidad de la educación, incluido el liderazgo.

En los últimos años se ha notado la mala calidad de la educación, la insatisfacción de los padres ha sido significativa debido a una atención inadecuada, lo que indica el bajo rendimiento de los estudiantes, el uso inadecuado de los recursos y una mala gestión. Por lo tanto, el desafío de la investigación fue confirmar si el liderazgo y la calidad están relacionados positivamente.

Los fundamentos teóricos del estudio fueron importantes, ya que se utilizaron diferentes modelos para ambas variables y el objetivo del estudio fue comprender la realidad de las instituciones mencionadas anteriormente. De forma práctica pudimos determinar si existía asociación entre las dos variables presentadas. Con base en los resultados pudimos constatar si la relación fue directa y positiva, y fortalecer el control administrativo para lograr el desarrollo educativo. Instituciones y calidad suficiente. La validez de las inferencias metodológicas se sustenta en el

uso de encuestas como métodos de investigación y cuestionarios que utilizan las variables encuestadas como herramientas.

## **II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Para explicar la realidad actual, existe la controversia de que existe una gran diferencia entre la Antigua Unión Europea Continental y América Latina con respecto al desarrollo de una gestión educativa estratégica que tenga en cuenta la calidad de los servicios educativos aprendidos en América Latina. Modelos de sistemas de información, sistemas de control interno, políticas integrales, competitividad profesional, 7 por ciento del PIB: el presupuesto de educación está claramente cargado de inversiones en el sector educativo y anticorrupción para mejorar la calidad de los servicios educativos. educación de calidad.

La Unión Europea y América Latina son regiones con diferencias significativas en cuanto a desarrollo económico, sistemas educativos, infraestructura y recursos disponibles para la educación. Estas diferencias pueden influir en las estrategias y enfoques que cada región adopta para gestionar y mejorar la calidad de la educación.

Brindar un servicio de calidad es un sacrificio, nada es gratis, todo tiene un costo. Evita ineficiencias, unifica tu modelo EFQM y descubre los 5 componentes (agentes, gestión, talento, estrategia,

alianzas y recursos) para apoyar tu proceso de ventas. La diferencia entre una institución educativa y un gobierno es muy distinta. Las decisiones se dejan de lado cuando surgen problemas, ya que las instituciones educativas buscan ganancias y aumentan los ingresos de los estudiantes para aumentar la riqueza y las ganancias económicas. La administración, por su parte, se ocupa de los activos nacionales que operan dentro de una matriz a través de una herramienta de gestión denominada 'Plan Anual de Adquisiciones' que incluye planes estratégicos y planes de acción institucional. Visión 200 años de educación de calidad en el Perú. Las instituciones desconocen las herramientas de gestión y utilizan software SIAF y SIGA. Esto comienza con un tema llamado Requisito de Gasto Financiero Anual. En el Estado del Perú se mide por su desempeño en indicadores de calidad de los servicios educativos. Los beneficios de la educación en el Perú no incluyen productos del sector educativo, aumentos de productividad, llamadas telefónicas, etc. desempeño de la fuerza laboral.

## **2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios educativos en la institución educativa pública Chincha-2020?

## **PROBLEMA ESPECÍFICO**

¿Cuál es la relación entre la calidad de los servicios educativos y los aspectos de planificación, organización, supervisión y gestión de las instituciones de educación pública?

### **2.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION**

La validez del estudio fue importante ya que se utilizaron diferentes modelos para ambas variables y, por lo tanto, el propósito del estudio fue comprender las realidades institucionales mencionadas anteriormente. De forma práctica pudimos determinar si existía asociación entre las dos variables presentadas. Con base en los resultados pudimos constatar si la relación fue directa y positiva, y fortalecer el control administrativo para lograr el desarrollo educativo. Instituciones y calidad suficiente.

### **2.4. HIPÓTESIS**

#### **HIPÓTESIS GENERAL**

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios educativos en la Institución Educativa Pública Chincha – 2020.

#### **HIPÓTESIS ESPECÍFICOS**

- Existe una relación importante entre la calidad de los servicios educativos y aspectos de planificación, organización, supervisión y control de las instituciones de educación pública.
- Existe un vínculo significativo entre la calidad y la dirección de los servicios educativos en las instituciones públicas.

## 2.5. VARIABLES

- Variable independiente: Gestión administrativa
- Variable Dependiente: Calidad servicio educativo

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Utilizamos métricas como:

**Para Gestión administrativa:** Según Robbins (2010), consiste en una secuencia de procesos encaminados a planificar e implementar un sistema de trabajo de manera efectiva.

Las siguientes dimensiones de la gestión de operaciones son; liderazgo, organización, planificación y supervisión

Según Mishra (2020), es una cualidad específica y medible que puede utilizarse para demostrar el progreso y la mejora de un programa hacia un resultado específico.

Para la selección de respuestas se utilizó una escala de clasificación correspondiente al nivel Likert.

**Para Calidad servicio educativo:** Según Ipeba (2013), demostró que es un medio por el cual las personas pueden convertirse en

verdaderos ciudadanos, porque gracias a una educación de calidad, una persona se convierte en una persona que influye en la sociedad cuidándose.

Según Mishra (2020), consiste en una calidad tangible y mensurable que se puede utilizar para demostrar el progreso y la mejora del programa hacia un resultado específico.

Para la selección de respuestas se utilizó una escala de clasificación correspondiente al nivel Likert.

## 2.7. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES
Variable X Gestión administrativa	Dirección
	Organización
	Planeación
	Control
Variable Y Calidad de servicio educativo	Dirección Institucional
	Desempeño docente
	Pedagogía
	Trabajo conjunto
	Infraestructura y Recursos

### **III. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. OBJETIVOS GENERAL**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios educativos en la Institución Educativa Jhon.F. Kennedy Chincha – 2020

#### **3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer relaciones entre los aspectos de calidad y planificación de los servicios educativos en las instituciones de educación pública.
- Vincular la calidad de los servicios educativos al nivel de planificación, organización, gestión y supervisión de las instituciones de educación pública.
- Vincular la calidad y los aspectos organizativos de los servicios educativos.

### **IV. MARCO TEÓRICO**

#### **4.1. ANTECEDENTES**

Rokhafroz (2019), cuyo objetivo era presentar un modelo integrado de calidad para los servicios educativos, pidió una mirada crítica a los diferentes modelos. Esta revisión crítica se hizo analíticamente.

Los resultados de la investigación son los siguientes. a) Una descripción de la justificación asociada a las variables anteriores.

b) describió y analizó modelos de calidad y extendió los conceptos generales de estos modelos al campo de la educación; c) Este modelo también se amplía para dar cuenta de la satisfacción con el sector educativo.

d) A través de síntesis creativa, se propone un resumen de conceptos generales de modelos de calidad de servicio, modelos de satisfacción y documentos relacionados para desarrollar un modelo integral de servicios educativos. e) Los conceptos relacionados con la gestión de los servicios educativos aclaran el significado del modelo.

Macías (2017) realizó su investigación con el objetivo principal de investigar la relación entre la calidad de los servicios educativos y la gestión institucional. Para realizar la investigación se solicitó la participación del personal docente y como método de recolección de datos se aplicó un cuestionario a 72 docentes. Como resultado, hubo deficiencias en la administración de las instituciones, lo que afectó la calidad de la institución.

Licas (2019) estableció como objetivo general de su investigación en el contexto nacional la relación entre liderazgo administrativo y satisfacción laboral docente en una institución educativa de Perú.

El estudio fue descriptivo-correlacional y su enfoque cuantitativo, la población en total fue de 110 docentes.

Se usó un método de cuestionario para recolección de datos que abordaban preguntas sobre estas dos variables.

En general, los resultados obtenidos mostraron una relación directa ya que los valores de significancia (p) obtenidos fueron inferiores a 0.05.

Continuando con el trabajo de Huayllan (2018), utiliza métodos cuantitativos y utiliza un enfoque de investigación hipotético-deductivo. El estudio fue catalogado como estudio piloto descriptivo y tuvo un diseño correlacional transversal.

Los encuestados estuvieron formados por 50 docentes de una institución educativa de Lima quienes recibieron cuestionarios relacionados con el estudio. Gestión de instituciones y calidad de la educación. El resultado fue que, para la primera variable, 86 docentes consideraron efectivo el nivel, 14% lo consideraron medio y ninguno lo consideró insuficiente. Para el segundo nivel variable, el 90% de los docentes lo calificó como bueno, el 10% lo calificó como normal, nadie calificó como malo.

Luego, Lora (2018) determina las percepciones de los estudiantes de secundaria en la efectividad docente y la calidad en educación.

El enfoque usado fue cuantitativo, la población de investigación estuvo conformada por 9019 alumnos, de los cuales se consideró como muestra de investigación a 189 estudiantes. El resultado mostró que el 69,7 por ciento de los estudiantes calificó la percepción de la efectividad del estudio como buena, mientras que el 54 por ciento consideró razonable la calidad del estudio. Además, esto resultó en una relación moderadamente positiva.

Drucker (1974) argumentó que se trata de intentar dotar al líder o directivo de la comprensión, el pensamiento, el conocimiento y otras habilidades para gestionar hoy y mañana. Además, Koontz (2004) describió el liderazgo administrativo como un indicador de la dirección del grupo social y la capacidad para alcanzar efectiva y eficientemente las metas establecidas y guiar a cada miembro de la organización.

Cabe mencionar a Porter (2007) pues define como el proceso de utilizar los activos y recursos de una organización y liderar un equipo para lograr objetivos dentro de un contexto organizacional.

Finalmente, Robbins (2010) afirma que incluye diversos procesos destinados a la implementación efectiva y eficiente de procedimientos colaborativos para lograr los objetivos de la empresa u organización.

Según el enfoque funcional, los directivos llevan a cabo sus propias acciones y coordinan el trabajo de sus subordinados dentro de la organización. Se dice que Fayol fue el primero en utilizar el término "función administrativa". Actualmente realizamos cuatro tareas administrativas principales:

Según Robbins (2010), la planificación es una función de la alta dirección que implica definir objetivos y proponer estrategias para alcanzarlos. Esta función debe integrarse en todas las agencias para coordinar e informar los programas de las agencias. Las organizaciones son funciones administrativas que determinan qué actividades y tareas se realizan, por quién y cómo se agrupan dentro de la organización.

También podrá nombrar socios responsables. El liderazgo incluye alentar y motivar a los empleados en sus áreas de responsabilidad, influir positivamente en cada departamento y miembro del equipo, y utilizar técnicas de comunicación apropiadas y modelar el comportamiento de los empleados.

Controlar es la última función, luego de que se fijan los objetivos en el plan, se define el organigrama y el organigrama, luego se recluta, capacita y motiva a los socios de la función gerencial. Hay que evaluar si todo va según lo previsto. El desempeño real del socio debe compararse con los objetivos establecidos; Si se producen desviaciones, los administradores del sistema son responsables de restaurar, validar, comparar y corregir el rendimiento.

La tesis de Torres Fernández (2017) que lleva por título "Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de educación primaria" tiene como objetivo principal analizar y evaluar la calidad educativa desde la perspectiva de los docentes de educación primaria. El propósito de esta investigación es generar propuestas de mejora que aborden las deficiencias en la excelencia educativa.

La investigación se enfoca en el análisis de la calidad educativa desde la perspectiva de los profesores de educación primaria en Andalucía. El nivel de investigación se clasifica como descriptivo, lo que sugiere que el estudio tiene como objetivo describir y analizar las características y fenómenos relacionados con la calidad educativa.

La técnica de encuesta se utilizó para recopilar datos de los docentes. Además, se menciona que se empleó una escala de Likert en las encuestas. Esto sugiere que los docentes pudieron calificar su acuerdo o desacuerdo con declaraciones específicas relacionadas con la calidad educativa en una escala predefinida.

Esta investigación se centra en el análisis de la calidad educativa desde la perspectiva de los docentes de educación primaria en Andalucía, utilizando una metodología cuantitativa, encuestas con escalas de Likert, un tamaño de muestra específico, y técnicas estadísticas como el coeficiente de concordancia de Kendall para evaluar la relación entre variables. La alta fiabilidad de los datos recopilados refuerza la validez de la investigación.

#### **4.2. BASES TEÓRICAS**

Para la gestión administrativa, retrocedemos a 1916, cuando apareció la teoría clásica de la gestión de Fayol, que demostraba que a partir de sus catorce principios básicos se deben enfatizar las cuatro funciones principales de una organización para alcanzar la eficiencia. Desde sus inicios, esta escuela ha evolucionado y es más utilizadas en la actualidad, sentando las bases de nuevas teorías de gestión y de estas investigaciones.

Chiavenato (2007) mencionó que combina una serie de actividades adecuadamente organizadas, el uso efectivo de

los medios y recursos organizacionales y un plan para alcanzar las metas establecidas.

También se divide en cuatro procesos: planificación, organización, liderazgo y control.

En lo que respecta a la calidad de los servicios educativos, el Sistema Estatal de Acreditación, Acreditación y Calidad de la Educación (Sineace, 2015) plantea que a mediados de la década de 1990 surgió un nuevo enfoque de la calidad desde diversas perspectivas, entre ellas: Resultados alcanzados, pertinencia, eficiencia, producción, etc.

En educación, la definición de calidad se vuelve más simbólica que significativa. Por lo tanto, esta investigación se basa principalmente en la teoría de la calidad educativa y tiene como objetivo garantizar que los procesos y resultados de aprendizaje cumplan con los estándares establecidos.

En cuanto al enfoque conceptual, dijo que según el artículo 13 de la Ley General de Educación 28044 (2003), es el nivel más alto de educación el que se debe alcanzar para afrontar los desafíos de la vida y transformar a los estudiantes en ciudadanos, señaló.

Del mismo modo, Malpica (2013) aconseja a los estudiantes esforzarse continuamente por adquirir todos los conocimientos y habilidades.

Martínez (2012) lo define como los servicios que brindan las instituciones educativas y los resultados obtenidos durante la investigación. Este es un producto que transforma a los estudiantes para que realicen su potencial.

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

- **Atención:** Tigani (2006) lo describe de la siguiente manera: “Todo lo que signifique ser bien tratado, por ejemplo, ser bien recibido, sentirse valorado, escuchado, recibido información, ayudado y volver para ser invitado”.
- **Capacidad:** Indica qué tan bien preparado debes estar para actuar. El servicio lento agrega poco valor a los clientes. Cuando se trata de servicios hospitalarios, la falta de capacidad de respuesta puede ser trágica. En mi opinión, esta reactividad equivale a 112 primeros servicios en el tenis. Si te pierdes el primero, debes tener mucho cuidado para no perder el siguiente. (Tigani, 2006).
- **Comunicación:** Entendemos a nuestros clientes y les dejamos claro que ellos también nos entienden. No debemos dejarnos engañar por la jerga utilizada en nuestro campo. También es posible que algunas personas no entiendan de qué estamos hablando. (Tigani, 2006, p. 34). Comunicación con los Clientes.

- **Gestión estratégica:** Centrarse en cuestiones de contenido para garantizar resultados. Se esperan cinco elementos: liderazgo compartido, trabajo compartido, planificación estratégica, compromiso con la responsabilidad social y evaluación para la mejora continua. Esto se refiere a organizaciones que construyen prácticas y relaciones relevantes. (SEPEN, 2010).
- **Planeación estratégica:** MINEDU (2006) afirma: "La planificación estratégica es un proceso dinámico y participativo. Respetan etapas filosóficas, analíticas, programáticas, operativas y cuantitativas. También es un medio para formar un marco conceptual que orienta la gestión organizacional de una organización para lograr su visión y misión".
- **Participación directivos:** Considera e involucra a docentes, padres de familia y estudiantes en la implementación, seguimiento y evaluación del PEI, así como en funciones de planificación, organización, enseñanza, gestión, seguimiento y evaluación, así como para mejorar las condiciones de aprendizaje. Responsabilidad total con la comunidad educativa. (MINED, 2008).
- **Trabajo en colaboración:** Así como profesores como para los asistentes profesionales en el aula, es difícil integrar conocimientos, falta de tiempo y desarrollar relaciones en forma profesional. Esta modalidad se define como dos o más

personas que comparten la responsabilidad de liderar y cooperar para brindar apoyo y servicio a un grupo, y debido a que la enseñanza es una modalidad colaborativa, fomenta la participación de todos los educadores en la mejora de la cultura. trabajar. (Rodríguez Rojas y Ossa Cornejo).

## **V. MÉTODOS O PROCEDIMIENTO**

### **5.1. MÉTODO Y DISEÑO**

El paradigma utilizado fue positivista, pues Pandey (2015) demostró que sus orígenes apuntan a Auguste Comte, quien explicó que ningún conocimiento distinto al derivado de las ciencias se consideraba aceptable.

El enfoque también fue cuantitativo. Hernández y Mendoza (2018) hacen referencia al uso del análisis estadístico para encontrar pautas y patrones en bases de datos para obtener información para probar hipótesis.

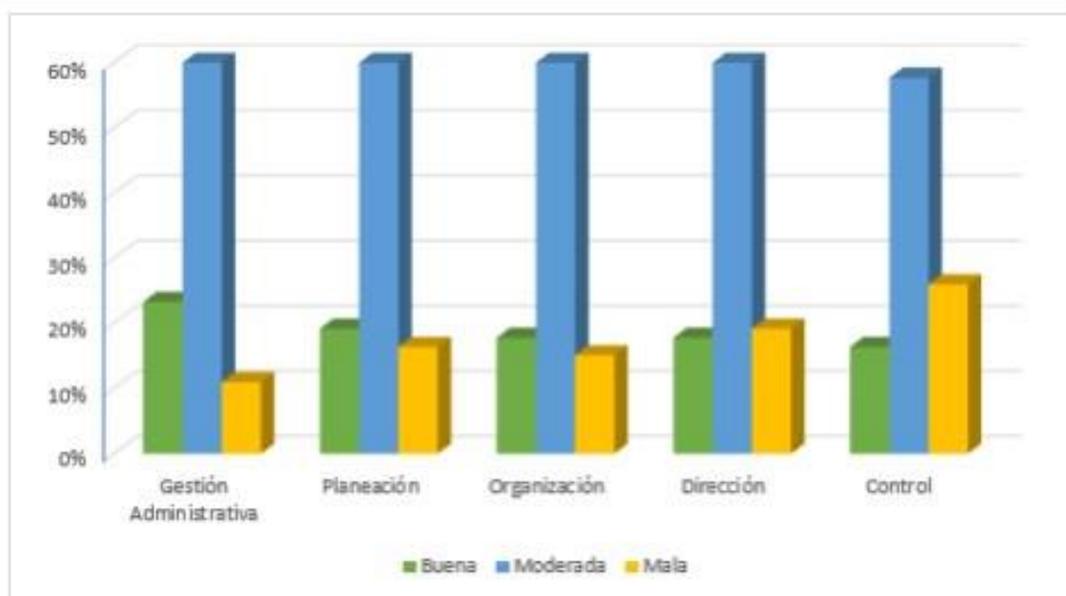
### **5.2. POBLACIÓN**

La población de estudio estuvo compuesta por 73 docentes de la institución educativa definida, según Hernández y Pilar (2014), como el mundo fenoménico en el que se realiza la investigación, en el que todas las entidades tienen un vínculo común con la información de la investigación que debe tener características.

### 5.3. MUESTRA

Probabilístico aleatorio simple. 73 encuestados.

## VI. RESULTADOS



Este capítulo describe un análisis descriptivo de los resultados de la Encuesta, comparadas utilizando tablas y gráficos simples y porcentuales.

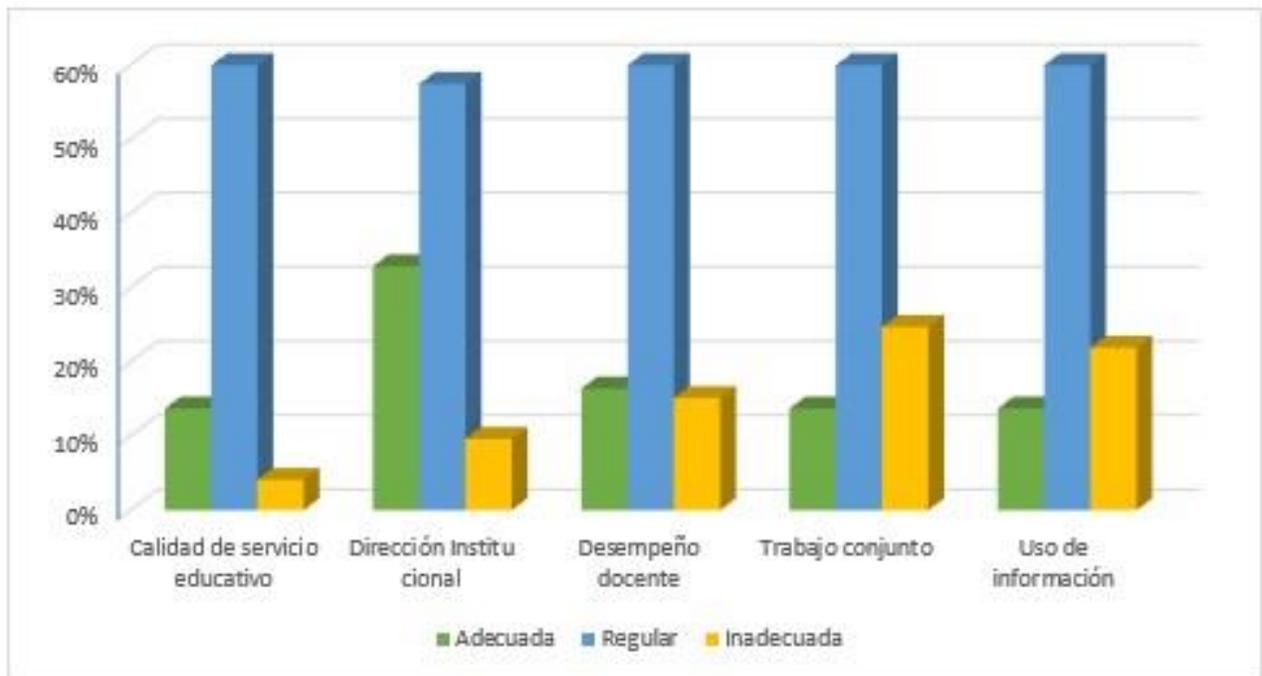
**Tabla 1: Gestión Administrativa y dimensiones**

NIVEL	Gestión Administrativa		Planeación		Organización		Dirección		Control	
Buena	17	23,3	14	19,2	13	17,8	13	17,8	12	16,4
Moderada	48	65,8	47	64,4	49	67,1	46	63,0	42	57,7
Mala	8	11,0	12	16,4	11	15,1	14	19,2	19	26,0
Total	73	100	73	100	73	100	73	100	73	100

Según los resultados, el 23,3% calificó como buena la gestión administrativa de los docentes, el 65,8% la consideró moderada. Asimismo, la dimensión diseño recibió un buen nivel de 19,2%, seguida de direccionalidad 17,8% y el menor porcentaje fue control 16,4%. La organización alcanzó un nivel moderado de 67,1% en tamaño. Finalmente, en la dimensión de comparación, el valor más alto del nivel más bajo fue 26%.

**Tabla 2: Calidad de Servicio Educativo y dimensiones**

NIVEL	Calidad del Servicio educativo		Dirección Institucional		Desempeño docente		Trabajo conjunto		Uso de información		Infraestructura y recursos	
Adecuada	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Regular	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Inadecuada	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Total	73	100	73	100	73	100	73	100	73	100	73	100



Los resultados revelaron que el 13,7% de los docentes consideró que el servicio educativo era de calidad suficiente, mientras que el 82,2% lo consideró regular. Igualmente, la dimensión de gestión institucional alcanzó un nivel adecuado con un 32,9%, seguida de la dimensión de actividad docente con un 16,4% y el porcentaje más bajo fue la dimensión de infraestructura y recursos de aprendizaje con un 11%. En las métricas encontradas en el nivel ordinario, la eficiencia docente fue del 68,5%, el más alto en ese nivel.

## **VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **7.1. CONCLUSIONES**

1. El  $p$  menor de 0.05 indica que existe una relación estadísticamente significativa entre las dos variables que estudiaste. Al rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador, sugiere que la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo están correlacionadas positivamente, con un coeficiente de correlación ( $r$ ) de 0,843, lo que indica una fuerte correlación positiva.
2. Los resultados muestran una correlación positiva fuerte entre la dimensión de diseño y la segunda variable. El ( $p$ ) menor de 0.05 nuevamente respalda la relación estadísticamente significativa.
3. De manera similar al primer objetivo específico, se encontró una fuerte correlación positiva entre la dimensión organizacional y la segunda variable, con un  $p$  significativo.
4. En este caso, se observa una correlación positiva moderada entre la dimensión de dirección y la segunda variable, con un  $p$  significativo.
5. Los resultados de este objetivo específico son consistentes con los del segundo objetivo específico, mostrando una fuerte

correlación positiva entre la dimensión organizacional y la segunda variable, respaldada por un p menor de 0.05.

En conjunto, estos hallazgos respaldan la idea de que las diferentes dimensiones de gestión (diseño, organización y dirección) están positivamente relacionadas con la calidad del servicio educativo. Las correlaciones fuertes y moderadas sugieren que estas dimensiones tienen un impacto significativo en la calidad educativa en el contexto de tu investigación. Además, la significancia estadística ( $p < 0.05$ ) respalda la validez de estas relaciones.

## **7.2. RECOMENDACIONES**

1. Se alienta a las instituciones a utilizar estrategias de integración comunitaria en colaboración con instituciones para mejorar las relaciones entre todos los miembros y colaborar a través de capacitaciones y talleres que deben involucrar a toda la comunidad. También llevamos a cabo controles de desarrollo docente y utilizamos formularios de evaluación y herramientas de listas de verificación para revisar periódicamente los recursos y la infraestructura de las instalaciones.

2. Las instituciones deben continuar trabajando juntas para lograr las metas planificadas basadas en la inclusión y la mejora continua a través de reuniones conjuntas y lluvia de ideas para mantener a todos los docentes alineados con la visión de la institución.

3. La institución debe garantizar que los roles, funciones y responsabilidades de los docentes estén claramente definidos, a través de debates de sensibilización y compromiso continuo, con el objetivo de mejorar continuamente, en el establecimiento de una función bien definida. haciendo cumplir sus reglas internas.

4. Se alienta a las instituciones a considerar las aportaciones de los docentes a través de capacitación, cursos de liderazgo y trabajo en equipo, y a capacitar a los equipos de gestión con un enfoque en el liderazgo democrático y transformador.

5. Se alienta a las instalaciones a continuar utilizando el registro de entradas/salidas a través de controles de asistencia que deben cargarse en una base de datos mediante programas de recolección y análisis de datos como Excel, MySQL, etc. para garantizar un rendimiento adecuado.

## BIBLIOGRAFÍA

- Casavilca Marca, S (2020) Gestión Estratégica y Calidad de Servicios Educativos en la Institución Educativa 31593. Distrito El Tambo 2020.
- Brio Calizaya, E (2019) Gestión administrativa y Calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas de las Redes Educativas Institucionales SJL, Lima 2019.
- Olaya Piscona, M (2014) La gestión administrativa y su relación con la calidad educativa de la I.E N.º 16536 “san miguel” del distrito de Tabaconas provincia San Ignacio- Cajamarca, 2014.
- Masgos Barco, D (2018) Efectos de la gestión administrativa en la calidad educativa de la i.e. FAP “José Abelardo Quiñones Gonzales”, distrito de la Molina – Lima, periodo 2017
- Ramos Mayuri de Sandiga, M(2018) Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de una Institución Educativa Pública del Callao, 2018.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y la administración en la institución pública Jhon. F. Kennedy Chincha-2020?</p> <p><b>Problema Específicos</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la calidad de los servicios educativos y los aspectos de planificación en las instituciones de educación pública?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y la dimensión organización en una Institución Educativa Pública?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio educativo y la dimensión control en una Institución Educativa Pública?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios educativos en la Institución Educativa Jon. Kennedy Chincha – 2020.</p> <p><b>Objetivo Específicos</b></p> <p>a) Establece la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos y las dimensiones de planificación en las instituciones educativas públicas.</p> <p>b) Establecer un vínculo entre la calidad del servicio educativo y el alcance de la planificación, organización, dirección y supervisión de una institución educativa pública.</p> <p>c) Vincular la calidad y los aspectos organizativos de los servicios educativos.</p>	<p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios educativos en la Institución Educativa Pública Chincha – 2020.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación importante entre la calidad del servicio educativo y las dimensiones de planificación, organización, supervisión y vigilancia de una institución educativa pública.</li> <li>• Existe relación significativa entre las dimensiones de calidad y orientación de los servicios educativos en las instituciones públicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variable independiente: Gestión Administrativa</li> </ul> <p><b>DIMENSIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeación</li> <li>- Organización</li> <li>- Dirección</li> <li>- Control</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variable Dependiente: Calidad de servicio educativo</li> </ul> <p><b>DIMENSIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección institucional</li> <li>- Desempeño docente</li> <li>- Trabajo conjunto</li> <li>- Uso de información</li> <li>- Infraestructura y recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ENFOQUE Cuantitativo</li> <li>• DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental</li> <li>• TIPO DE INVESTIGACIÓN Tipo básico</li> <li>• NIVEL DE INVESTIGACIÓN El nivel es descriptivo correccional</li> <li>• POBLACIÓN 73 Docentes de la Institución Educativa Jhon.F. Kennedy</li> <li>• TÉCNICAS La encuesta</li> </ul>

## ANEXO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES E INDICADORES			
Variable 1: Gestión Administrativa			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rango
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Estrategias</li> <li>• Políticas</li> <li>• Presupuesto</li> </ul>	Preguntas del 1 - 6	Nivel de medición: Buena (61-80)  Moderada (41-60)  Mala (20-40)
Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Institucional</li> <li>• División de trabajo</li> <li>• Reglamento interno</li> <li>• Manual de procesos</li> </ul>	Preguntas del 7 - 10	
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Motivación</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	Preguntas del 11 - 15	
Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control preventivo</li> <li>• Control de asistencia</li> <li>• Supervisión de cumplimiento de funciones</li> <li>• Control de retroalimentación</li> </ul>	Preguntas del 16 - 20	

VARIABLES E INDICADORES			
Variable 2: Calidad de servicio educativo			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rango
Dirección Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión compartida</li> <li>• Diseño de proyectos curriculares</li> <li>• Roles, funciones y responsabilidades</li> <li>• Clima institucional</li> </ul>	Preguntas del 1 - 5	Nivel de medición: Adecuada (61-80)  Regular (41-60)  Inadecuada (20-40)
Desempeño docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominio del área y actividades pedagógicas</li> <li>• Trabajo colaborativo</li> <li>• Monitoreo y acompañamiento</li> </ul>	Preguntas del 6 - 9	
Trabajo conjunto con las familias y la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanismos de comunicación</li> <li>• Desarrollo de estrategias con los familiares y la comunidad</li> <li>• Aplicación de estrategias con familias y comunidad</li> </ul>	Preguntas del 10 - 13	
Uso de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad</li> <li>• Coherencia</li> <li>• Participación</li> <li>• Monitoreo y evaluación</li> </ul>	Preguntas del 14 - 17	
Infraestructura y recursos para el aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura y servicios básicos</li> <li>• Recursos técnicos y tecnológicos para el aprendizaje</li> <li>• Recursos pedagógicos para el aprendizaje</li> </ul>	Preguntas del 18 - 20	

## ANEXO 3. TÉCNICA E INSTRUMENTO

### V1: Gestión Administrativo

Estimado Docente, Con esta encuesta queremos saber qué tan alta es su percepción sobre la calidad de los servicios educativos. La información que usted proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Por ello, solicitamos su colaboración y estaremos encantados de responder a todas sus preguntas. Considere la escala de valores y marque (x) las alternativas que crea relevantes en cada caso.

Nunca: 1                  Raras veces: 2                  Frecuentemente: 3                  Siempre: 4

V1: Gestión Administrativo		CRITERIOS			
		1	2	3	4
<b>Planeación</b>					
01	Los docentes de las instituciones educativas participan activamente en el desarrollo e implementación de misiones encaminadas a la mejora continua del desempeño de los estudiantes con base en la inclusión.				
02	Los docentes de la institución participan activamente en el desarrollo e implementación de una visión, que se basa en la inclusión y apunta a la mejora continua de las habilidades de los estudiantes.				
03	Basados en la inclusión, los docentes de las instituciones educativas están enfocados en mejorar constantemente las habilidades de sus estudiantes y trabajan activamente para lograr sus objetivos.				
04	Los docentes de la Institución Educativa participan en la implementación de las estrategias institucionales, tomando como base la inclusión y enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.				
05	Los docentes institucionales se guían y guían por políticas institucionales basadas en la inclusión y enfocadas en la mejora continua de las habilidades de los estudiantes.				
06	La Institución Educativa utiliza el presupuesto enfocado en la mejora permanente de las competencias de los estudiantes.				
<b>Organización</b>					
07	El cuerpo docente de una institución educativa cuenta con una estructura organizacional bien definida y funcional orientada a la mejora continua del proceso educativo y la formación integral de sus estudiantes.				
08	Los docentes de la Institución Educativa tienen una adecuada división de trabajo y actividades correctamente definidas.				
09	La Institución Educativa cuenta con un reglamento interno correctamente definido y funcional, enfocado en la mejora continua del proceso de enseñanza y de la formación integral de los estudiantes.				

10	La Institución Educativa implementa y aplica un manual de procesos correctamente definido y funcional, enfocado en la mejora continua del proceso de enseñanza y de la formación integral de los estudiantes.				
<b>Dirección</b>					
11	La Institución Educativa cuenta con un equipo directivo enfocada en el liderazgo democrático y transformacional, considerando las opiniones de los docentes y demás miembros de la comunidad educativa de la institución.				
12	La Institución educativa cuenta con un equipo directivo enfocado en la toma de decisiones de forma participativa y analítica, considerando las opiniones de los docentes.				
13	Los docentes de la Institución Educativa trabajan conjuntamente y en armonía con todos los miembros de la comunidad educativa de la institución.				
14	Los docentes de la Institución Educativa son motivados de forma constante por parte del equipo directivo.				
15	Los docentes de la Institución Educativa son informados, atendidos y escuchados manteniendouna comunicación fluida con el equipo directivo de la institución.				
<b>Control</b>					
16	La Institución Educativa aplica mecanismos de control preventivo, realizando inspecciones y revisiones a los recursos de la institución.				
17	La Institución Educativa aplica mecanismos de control preventivo, realizando inspecciones del desenvolvimiento en el aula y revisión de los registros a los docentes.				
18	Los docentes de la Institución Educativa registran su ingreso y salida mediante un control de asistencia adecuado que no genere demoras en el registro.				
19	Los docentes de la Institución Educativa son supervisados constantemente con la finalidad de validar el cumplimiento adecuado de sus funciones.				
20	La Institución Educativa utiliza estrategias de control de retroalimentación, analizando resultados y corrigiendo las fallas enfocado en lograr las metas establecidas.				

## V2: Calidad Servicio Educativo

Estimado Docente, Con esta encuesta queremos saber qué tan alta es su percepción sobre la calidad de los servicios educativos. La información que usted proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Por ello, solicitamos su colaboración y estaremos encantados de responder a todas sus preguntas. Considere la escala de valores y marque (x) las alternativas que crea relevantes en cada caso.

Nunca: 1                  Raras veces: 2                  Frecuentemente: 3                  Siempre: 4

V2: Calidad Servicio Educativo		CRITERIOS			
		1	2	3	4
<b>Dirección Institucional</b>					
01	Los docentes de la Institución Educativa participan en la elaboración de la misión, visión, objetivos y valores, tomando como base la inclusión y el logro de las competencias de los estudiantes.				
02	Los docentes de la Institución Educativa diseñan los proyectos curriculares de forma coherente, con altas expectativas sobre el desempeño de los estudiantes.				
03	Los docentes de la institución educativa implementan proyectos curriculares de manera inclusiva, enfocándose en cumplir con las expectativas relacionadas con el desempeño de los estudiantes.				
04	Los docentes de la Institución Educativa tienen claramente definido sus roles, funciones y responsabilidades.				
05	Los docentes de la Institución Educativa desarrollan un adecuado clima institucional con confianza y respeto para un mejor desempeño de cada miembro de la comunidad educativa.				
<b>Desempeño docente</b>					
06	La Institución Educativa cuenta con la cantidad adecuada de docentes para los niveles y cursos a cargo.				
07	Los docentes de la Institución Educativa cuentan competencias pedagógicas adecuadas y sólidos conocimientos de su área para los niveles y cursos a cargo.				
08	Los docentes de la Institución Educativa realizan sus actividades de forma colaborativa entre sus colegas y con todos los miembros de la comunidad educativa.				

09	Los docentes de la Institución Educativa cuentan con acompañamiento, evaluación y monitoreo por parte de la Institución.				
<b>Trabajo conjunto con familia y comunidad</b>					
10	Los docentes de la Institución Educativa utilizan mecanismos de comunicación con los padres de familia para que conozcan los propósitos, avances y dificultades de aprendizaje de los estudiantes.				
11	Los docentes de la Institución Educativa se enfocan en desarrollar estrategias de trabajo en conjunto con los padres de familia y la comunidad.				
12	Los docentes de la Institución Educativa aplican estrategias para que los padres de familia y todos los miembros de la comunidad educativa para trabajar de forma colaborativa.				
13	Los docentes de la Institución Educativa utilizan mecanismos de inclusión de la comunidad con la institución.				
<b>Uso de la Información</b>					
14	Los docentes de la Institución Educativa utilizan de forma efectiva los datos obtenidos de las evaluaciones y controles a los estudiantes y demás miembros de la institución				
15	Los docentes de la Institución Educativa aplican la información de los estudiantes y demás miembro de la institución de forma coherente, sin dar un uso inadecuado de la misma.				
<b>Control</b>					
16	Los docentes de la Institución Educativa realizan registros de información, priorizando la participación de toda la comunidad educativa.				
17	Los docentes de la Institución Educativa promueven que todos los miembros de la comunidad educativa participen en el monitoreo y evaluación, para así tener un enfoque integral del proceso de evaluación.				
<b>Infraestructura y Recursos</b>					
18	La Institución Educativa cuenta con una infraestructura y recursos básicos adecuados de acuerdo a la cantidad de estudiantes.				
19	La Institución Educativa cuenta y utiliza los recursos técnicos y tecnológicos como computadoras, insumos de lavatorio, instrumentos musicales, y demás, de forma adecuada y participativa.				
20	La Institución Educativa cuenta y utiliza los recursos pedagógicos de forma adecuada y participativa.				

## REPORTE DE TURNITIN

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E.P. JHON.F.KENNEDY- CHINCHA 2020

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

**22%**

INDICE DE SIMILITUD

**22%**

FUENTES DE INTERNET

**1%**

PUBLICACIONES

**%**

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>11%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>www.repositorio.upla.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.umch.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.unc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>