

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y Valle
ALMA MÁTER DEL MAGISTERIO NACIONAL

ESCUELA DE POSGRADO



Tesis

Los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución
Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho,
UGEL N° 05, 2018

Presentada por

Vicente PRADO ZAMORA

Asesor

Fernando Antonio FLORES LIMO

Para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación
con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa

Lima - Perú

2022

Los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución
Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho,
UGEL N° 05, 2018

Dedicatoria

A mi familia, por su apoyo incondicional en el logro de mis metas personales y profesionales.

A los maestros, que dejan huellas en sus estudiantes al enseñarles con amor, paciencia y dedicación.

Reconocimiento

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Enrique Guzmán y Valle por haberme permitido continuar con mi proceso de crecimiento profesional en sus aulas.

Tabla de contenido

Carátula.....	i
Título	ii
Dedicatoria.....	iii
Reconocimiento	iv
Tabla de contenido.....	v
Lista de tablas	viii
Resumen	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	xii
Capítulo I. Planteamiento del problema	1
1.1.Determinación del problema	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos.....	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Importancia y alcances de la investigación	5
1.4.1. Importancia.....	5
1.4.2. Alcances de la investigación.....	6
Capítulo II. Marco teórico	7
2.1. Antecedentes del estudio	7
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes internacionales	14

2.2. Bases teóricas	19
2.2.1. Procesos de gestión administrativa.....	19
2.2.1.1. Definición de administración.....	19
2.2.1.2. Definición de proceso de gestión administrativa.....	21
2.2.1.3. Dimensiones del proceso administrativo.....	22
2.2.2. Calidad de servicio educativo.....	25
2.2.2.1. Definición de calidad educativa	25
2.2.2.2. Definición de calidad de servicio educativo.....	29
2.2.2.3. Dimensiones de la calidad de servicio educativo	30
2.2.2.4. Importancia de la calidad de los servicios	32
2.3. Definición de términos básicos.....	33
Capítulo III. Hipótesis y Variables	37
3.1. Hipótesis	37
3.1.1. Hipótesis general	37
3.1.2. Hipótesis específicas.....	37
3.2. Variables.....	37
3.2.1. Variable X: Procesos de gestión administrativa.....	38
3.2.2. Variable Y: Calidad del servicio educativo.....	38
3.3. Operacionalización de variables	39
Capítulo IV. Metodología.....	40
4.1. Enfoque de investigación.....	40
4.2. Tipo de investigación	40
4.3. Diseño de investigación.....	40
4.4. Método de investigación.....	41
4.5. Población y muestra	42

4.5.1. Población	42
4.5.2. Muestra	42
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información	43
4.6.1. Técnicas de recolección de información	43
4.6.2. Instrumentos de recolección de información	43
4.7. Tratamiento de datos	45
Capítulo V. Resultados	48
5.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	48
5.1.1. Validez de los instrumentos.....	48
5.1.2. Confiabilidad de los instrumentos	50
5.2. Resultados.....	51
5.2.1. A nivel descriptivo	51
5.2.2. Estadísticos inferenciales.....	59
5.3. Discusión de los resultados	71
Conclusiones.....	86
Recomendaciones	87
Referencias	88
Apéndices	93
Apéndice A. Matriz de consistencia	94
Apéndice B. Encuesta sobre gestión administrativa.....	97
Apéndice C. Cuestionario sobre calidad de servicio educativo.....	101

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable los procesos de la gestión administrativa.....	39
Tabla 2. Operacionalización de la variable calidad del servicio educativo.....	39
Tabla 3. Distribución de la población de docentes	42
Tabla 4. Distribución de la muestra de docentes	43
Tabla 5. Valores de los niveles de validez.....	48
Tabla 6. Validez del cuestionario sobre procesos de gestión administrativa	49
Tabla 7. Validez del cuestionario sobre calidad del servicio educativo.....	49
Tabla 8. Valores de los niveles de confiabilidad.....	50
Tabla 9. Consistencia interna del cuestionario sobre proceso de gestión administrativa....	50
Tabla 10. Consistencia interna del cuestionario sobre calidad del servicio educativo.....	51
Tabla 11. Distribución de la muestra, según la variable procesos de gestión administrativa	52
Tabla 12. Distribución de la muestra, según la dimensión planificación.....	52
Tabla 13. Distribución de la muestra, según la dimensión organización.....	53
Tabla 14. Distribución de la muestra, según la dimensión dirección.....	54
Tabla 15. Distribución de la muestra, según la dimensión control.....	54
Tabla 16. Distribución de la muestra, según la variable calidad del servicio educativo.	55
Tabla 17. Distribución de la muestra, según la dimensión tangibilidad.....	56
Tabla 18. Distribución de la muestra, según la dimensión fiabilidad.....	56
Tabla 19. Distribución de la muestra, según la dimensión capacidad de respuesta.	57
Tabla 20. Distribución de la muestra, según la dimensión seguridad	58
Tabla 21. Distribución de la muestra, según la dimensión empatía.	58

Tabla 22. Magnitudes de correlación según valores del coeficiente de correlación “rho” de Spearman	60
Tabla 23. Resultados hipótesis general.....	62
Tabla 24. Resultados hipótesis específica 1	64
Tabla 25. Resultados hipótesis específica 2	66
Tabla 26. Resultados hipótesis específica 3	68
Tabla 27. Resultados hipótesis específica 4	70

Resumen

El presente estudio de investigación se realizó en el marco de la maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, denominada: Los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018. Se inscribe en el enfoque de investigación cuantitativa, de tipo sustantiva o de base, con diseño descriptivo – correlacional y método hipotético deductivo. La muestra se definió a través del tipo de muestreo no probabilístico, intencionado y censal; conformándose con 42 docentes. La técnica utilizada para recabar la información fue la encuesta y como instrumentos se utilizó el Cuestionario sobre procesos de gestión administrativa y Cuestionario sobre calidad del servicio educativo. Los datos estadísticos fueron procesados a través del programa SPSS en su última versión. Las conclusiones a las cuales se arribó, son las siguientes: Existe relación significativa entre los procesos de gestión administrativa, a nivel total y por las dimensiones: planificación, organización, dirección y control, y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Palabras clave: Procesos de gestión administrativa y Calidad del servicio educativo.

Abstract

This research study was carried out within the framework of the master's degree from the Graduate School of the Enrique Guzmán y Valle National University of Education, called: The processes of administrative management and the quality of educational service in Educational Institution No. 138 Próceres de la Independencia of the San Juan de Lurigancho district, UGEL N ° 05, 2018 It is part of the quantitative, substantive or basic research approach, with descriptive-correlational design and hypothetical deductive method. The sample was defined through the non-probabilistic, intentional and census sampling type; settling for 42 teachers. The technique used to collect the information was the survey and as instruments, the Questionnaire on administrative management processes and the Questionnaire on the quality of educational service were used. Statistical data was processed through the SPSS program in its latest version. The conclusions reached, are the following: There is a significant relationship between the administrative management processes, at the total level and by the dimensions: planning, organization, management and control, and the quality of the educational service in Educational Institution No. 138 Próceres de la Independencia of the San Juan de Lurigancho district, UGEL N ° 05, 2018.

Key words: Administrative management processes and Quality of educational service.

Introducción

En el presente estudio establecemos averiguaciones respecto a dos variables que ameritan ser estudiadas por la importancia que recaen en ellas en la puesta en práctica de la gestión institucional y el logro de los objetivos de las organizaciones e instituciones laborales, en nuestro caso de las instituciones educativas.

En primer lugar será necesario comprender el significado de los términos proceso y administración, el término proceso significa secuencia o transformación continua de una idea para llegar a finalidades precisas; también se utiliza para referirse a la transformación de materiales en productos, o datos en información con un objetivo concreto; en relación con los procesos de gestión administrativa, nos referimos a la transformación o cambios de ideas en términos de objetivos que establece la gestión de las instituciones para asegurarse del cumplimiento de lo previsto y, en caso que la situación lo amerite, se procede con las modificaciones o ajustes del caso.

Según Rodríguez (2011). Conforme al concepto la administración se puede determinar que el proceso de gestión administrativa, constituye una disciplina que permite estudiar los problemas que enfrenta una institución, y a partir de ellos urge la necesidad de una buena aplicación del mismos, de tal manera que se pueda implementar acciones en forma correcta, para obtener mejores resultados en términos de gestión.

El proceso de gestión administrativa, es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo ejerciendo una eficiente y eficaz gestión, es probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo. (Hurtado, 2012)

Por lo expresado en los párrafos precedentes se pueden concluir que el proceso de gestión administrativa viene a ser el conjunto de funciones administrativas que buscan aprovechar al máximo cada recurso que posee una empresa o institución de forma correcta, rápida y eficaz, para lograr brindar un servicio educativo óptimo.

Por otro lado, sometemos a estudio a la variable calidad del servicio educativo, que según Gutiérrez (2005), nos señala que: ...la calidad de servicio educativo está enfocado a crear una dinámica racional de trabajo que aporte satisfacción y beneficios para los padres de familia. Los conceptos actuales sobre calidad de servicio educativo, nos indican que al prestar un servicio se tienen que satisfacer las expectativas que los clientes. Los niños y sus padres son los clientes, y son ellos los que pueden expresar sus deseos, expectativas o necesidades, que esperan sean satisfechas por el servicio otorgado en las instituciones educativas en los diferentes niveles educativos.

De acuerdo a lo expresado se infiere que, en una Institución Educativa, la calidad del servicio que brinda está en función a los diferentes agentes que laboran dentro de ella: administrativos, directivos, docentes, auxiliares de educación personas, técnicos; siendo ellos los responsables de prestar un servicio de calidad, en este caso a los estudiantes que son los clientes directos y a los padres de familia que son los clientes indirectos; en la medida que satisfacen sus expectativas o demandas, la institución otorga un servicio de calidad.

Como podemos advertir, es importante realizar el presente estudio sobre dos variables sumamente trascendentes, como son los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo. Seguidamente presentamos el informe final del estudio, que incluye cinco capítulos y sus respectivos rubros:

Capítulo I: Planteamiento del problema, que incluye la determinación del problema, problemas del estudio, objetivos de la investigación y la importancia y alcances correspondientes.

Capítulo II: Marco teórico de la investigación; se describen los estudios antecedentes, bases teóricas y la definición de términos básicos.

Capítulo III: Hipótesis y variables, se planean las hipótesis, variables y su correspondiente operacionalización.

Capítulo IV: Metodología, que incluye el enfoque, tipo, diseño, método, población y muestral, técnicas e instrumentos y el tratamiento de datos estadísticos.

Capítulo V: Resultados, que incluye la validación y confiabilidad de los instrumentos, resultados y discusión de los resultados.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones y apéndices respectivos.

Capítulo I. Planteamiento del problema

1.1. Determinación del problema

En la actualidad es menester garantizar la calidad educativa, constituyendo como política de toda Institución Educativa, sobre todo, tomarlo como parte inherente de un proceso que eleve la calidad de los servicios que brindan las instituciones educativas públicas y más aún de Educación Básica Regular, toda vez que desde un tiempo atrás son muy cuestionadas por qué no logran estándares de satisfacción de los servicios que prestan, sabiendo lo importante que es mejorar la calidad de las instituciones educativas públicas, que son las que contribuyen en la formación de las futuras generaciones para una sociedad con mejores niveles de desarrollo a nivel personal, local, regional, nacional y mundial.

De igual manera resulta pertinente, que todas las instituciones educativas adopten como política nuevas formas de gestión orientadas a fortalecer la cultura de la medición de sus servicios que prestan, a fin corregir y mejorar la calidad de servicios que vienen prestando de manera conjunta entre todos los que conforma la comunidad educativa, utilizando para ello normas de medición de estándares internacionales.

La calidad de servicios educativos es comprendida como la manifestación máxima de la educación que se construye en los estudiantes.

Tal como sostienen Alvarado y Carreño, (2007): La calidad de la educación ha sido habitualmente considerada como un requisito de actores externos especialmente interesados en los resultados. Aunque progresivamente se ha ido concediendo una mayor participación a los adultos involucrados en los procesos educativos (maestros, familia), poco se ha avanzado con respecto a la forma de entender la calidad de la educación como un derecho de los estudiantes en su proceso de formación de ciudadanía. En este sentido, puesto que los estudiantes como *sujetos* de la educación, resulta necesario asumir también

la *perspectiva de derechos* en nuestro tema de análisis, y si ello implica, en términos generales, reconocer los principios que regulan las formas de actuación social, desde criterios de justicia que reconozcan y ofrezcan posibilidades de desarrollo para todos y todas (p. 54)

En ese sentido, hablar de la calidad de servicios educativos en Educación Primaria y Secundaria es hacer referencia a indicadores que determinan el desarrollo de habilidades y potencialidades en estudiantes. Al respecto, existen formulaciones de criterios relativamente comunes y otros diversificados por la distinta naturaleza de las situaciones.

Por otro lado, si bien es cierto que el Minedu (2014) ha implementado el Documento denominado Marco del Buen desempeño del director, donde precisa las los dominios, competencias y desempeños que todo directivo de instituciones Educativa sea públicas o privadas tiene que ejercer; se sigue con desaciertos en cuanto al ejercicio por parte de los directivos; más aún si tomamos en cuenta los procesos a administrativos donde el director por esencia tiene que conocer y manejar el proceso administrativo; es decir debe saber planificar, organizar, dirigir y controlar, es decir su labor fundamentalmente debe estar avacado a lo pedagógico, constituyéndose como líder pedagógico, lo que no ocurre en la mayoría de las instituciones educativas, lo cual se ve reflejado en el servicio educativo que brinda las instituciones educativas, no siendo de calidad.

Asimismo, en las instituciones educativas se brinda un servicio educativo acorde a su política institucional, del trabajo pedagógico de sus docentes, de la gestión y liderazgo de sus directivos, de la participación de los padres de familia, entre otros. Asimismo, la calidad del servicio educativo es el producto que interesa, no solamente a los padres de familia, sino a la sociedad en general, al país.

Sin embargo, según observaciones preliminares efectuadas en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, un

sector de los padres de familia participa directa y frecuentemente en el apoyo a sus hijos y a la institución educativa en su conjunto; tienen una percepción acerca de la calidad del servicio educativo que reciben sus hijos (as), lo que significa la importancia de conocer cuál es la percepción mayoritaria al respecto y, sobre todo, en qué medida se relaciona con los logros de aprendizaje en los estudiantes de la mencionada institución educativa.

Asimismo, se pretende conocer las fortalezas de la mencionada institución, así como sus debilidades a fin de mantener, corregir y mejorar sus servicios si los resultados así lo indiquen, con la única intención de que las instituciones educativas sobre todo públicas de nuestro país mejoren sus servicios que brindan a nuestro estudiante, por lo que a través del presente estudio se trata de determinar en qué medida los procesos administrativos se relaciona con los servicios de calidad que brinda la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

P.G. ¿Cuál es la relación que existe entre los procesos de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018 ?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1. ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018?

P.E.2. ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018?

P.E.3. ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018?

P.E.4. ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

O.G. Determinar la relación que existe entre los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

O.E.1. Establecer la relación que existe entre la planificación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

O.E.2. Establecer la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

O.E.3. Establecer la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

O.E.4. Establecer la relación que existe entre el control y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

1.4. Importancia y alcances de la investigación

1.4.1. Importancia

Importancia teórica

Para Carrasco (2009), “se sustenta en que los resultados de la investigación podrán generalizarse e incorporarse al conocimiento científico y además sirvan para llenar vacíos o espacios cognoscitivos existentes” (p. 119).

La importancia teórica de la presente investigación se evidencia en el uso de la metodología científica de manera exhaustiva, en la indagación de bases teóricas referentes a las variables lo cual nos permitirá conocer mejor el estado de los conocimientos acerca de la temática, asimismo comprender con mayor objetividad la relación que existe entre el proceso administrativo y la calidad del servicio educativo.

Importancia metodológica

En cuanto a la importancia metodológica Carrasco (2009) menciona que:

Si los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos diseñados y empleados en el desarrollo de la investigación, tienen validez y confiabilidad, y al ser empleados en otros trabajos de investigación resultan eficaces, y de ello se deduce que pueden estandarizarse, entonces podemos decir que tienen justificación metodológica. (p.119).

En tanto, este estudio tiene importancia metodológica, ya que los instrumentos de recolección de datos empleados tienen validez y confiabilidad y que podrán ser utilizados en otros estudios que contengan las variables proceso administrativo y la calidad del servicio educativo.

Importancia práctica

Según Carrasco (2009), “se refiere a que el trabajo de investigación servirá para resolver problemas prácticos, es decir, resolver el problema que es materia de investigación” (p. 119).

La presente investigación busca tomar conciencia respecto de la importancia del proceso administrativo y la calidad del servicio educativo, la población estará constituida por los 42 docentes de la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2018, razón por la cual se hace necesario el estudio de las variables involucradas en la misma, puesto que de ello dependerá la eficacia la calidad educativa.

1.4.2. Alcances de la investigación

En cuanto a los alcances se tiene los siguientes:

- a. Alcance espacial: Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho.
- b. Alcance temporal: 2018
- c. Alcance temático: Procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo.
- d. Alcance poblacional: Docentes de la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2018.

Capítulo II. Marco teórico

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes nacionales

Gonzales (2016) en su tesis *Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*, sustentada en la universidad católica Los Ángeles Chimbote; siendo su objetivo general: Determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015. Asimismo, identificar las características resaltantes de la Calidad de Servicio y caracterizar el nivel de gestión Administrativa del municipio en estudio, llegando entre otras a las siguientes conclusiones: La gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos, y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización. La calidad de servicios, en toda organización también es importante, porque los clientes o usuarios necesitan de todos nosotros que le brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá que vuelvan o en todo caso tengamos una buena imagen como institución.

Chuque (2016) en su tesis *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Emilia Barcia Boniffatti, 2012*. Para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación, sustentada en la Unidad de Posgrado de la Facultad de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú, siendo su objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos, según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños

del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público *Emilia Barcia Boniffatti*, 2012; llegando entre otras a las siguientes conclusiones: Los resultados de la investigación dan cuenta de la existencia de una relación media ($r = 0,538$) entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia y el logro de aprendizajes de los niños y niñas del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público *Emilia Barcia Boniffatti*. Es decir, los niños que en su mayoría presentan logros óptimos en su aprendizaje tienen mucho que ver con la calidad de los servicios educativos que brinda la institución educativa. Se demuestra la existencia de una relación media ($r = 0,530$) entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia, y el logro de aprendizaje en el área de Comunicación en los niños y niñas del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público *Emilia Barcia Boniffatti*. Esto indica que el buen logro de aprendizaje que adquieren los niños y niñas está en directa relación con la calidad de los servicios educativos que brinda la institución educativa. Los resultados de la investigación reportan la existencia de una relación media entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia, y el logro de aprendizaje en el área de Matemática ($r = 0,574$) en los niños y niñas del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público *Emilia Barcia Boniffatti*. Esto indica que el buen logro de aprendizaje que adquieren los niños y niñas está en directa relación con la calidad de los servicios educativos que brinda la institución educativa. Se demuestra la existencia de una relación media ($r = 0,520$) entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia, y el logro de aprendizaje en el área de Personal Social en los niños y niñas del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público *Emilia Barcia Boniffatti*. Esto indica que el buen logro de aprendizaje que adquieren los niños y niñas está en directa relación con la calidad de los servicios educativos que brinda

la institución educativa. Los resultados de la investigación reportan la existencia de una relación media ($r = 0,469$) entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia, y el logro de aprendizaje en el área de Ciencia y Ambiente en los niños y niñas del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público *Emilia Barcia Boniffatti*. Esto indica que el buen logro de aprendizaje que adquieren los niños y niñas está en directa relación con la calidad de los servicios educativos que brinda la institución educativa.

Esquivel y Huamaní (2015) en su tesis *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco*. Perú, Sustentada en la Universidad Andina del Cusco, siendo su objetivo general: Determinar el grado de relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015. Llegando entre otras a las siguientes conclusiones: En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián -Cusco, el 28.9% de los encuestados manifestaron que el nivel de la gestión administrativa es muy buena, la misma que genera una calidad de servicio educativo muy buena, debido a que realizan una buena planificación y organización administrativa, seguido de la dirección y control administrativo que también es bueno, los mismos que ayudarán a la mejora en la calidad de servicio educativo y según la prueba estadística Chi-cuadrado, se puede afirmar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado $p = 0,000 < 0,05$, donde el grado de relación es del 34,8 %. En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián -Cusco, el 28,9 % de los encuestados manifestaron que el nivel de la planificación administrativa es muy bueno, la misma que genera una calidad de servicio educativo alto, debido a que la gran mayoría de

los directivos conocen y trabajan en función a la misión y visión de la empresa, además tiene establecido sus estrategia, políticas y presupuesto que ayudan a cumplir sus objetivos, y según la prueba estadística Chi-cuadrado, se puede afirmar que existe relación significativa entre la Planificación administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado $p = 0.000 < 0,05$, donde el coeficiente de correlación es del 23,1 %. En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián -Cusco, el 22,2 % de los encuestados manifestaron que el nivel de la organización administrativa es bueno, la misma que genera una calidad de servicio educativo de nivel regular, debido a que la mayoría de las instituciones educativas no tienen bien definido su estructura orgánica, así como también, no están regularmente distribuidas las funciones del personal, y según la prueba estadística Chi-cuadrado, se puede concluir que no existe una relación significativa entre la Organización administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado $p = 0,141 > 0,05$. En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián -Cusco, el 24,4 % de los encuestados manifestaron que el nivel de la dirección administrativa es muy bueno, la misma genera una calidad de servicio educativo de nivel regular, debido a que lideran grupos de trabajo propiciando la participación de los trabajadores, se está empezando a tomar en cuenta la opinión de los trabajadores, además se fomenta el reconocimiento al buen trabajo del personal y según la prueba estadística chi-cuadrado se puede afirmar que existe relación significativa entre la dirección administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado $p = 0,030 < 0,05$, donde el grado de relación es del 22,4 %. En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián -Cusco, el 24,4 % de los encuestados manifestaron que tiene un buen

control, la misma que genera una calidad del servicio educativo de nivel medio, debido a que no realizan un control preliminar, concurrente y posterior, a la misma que se plantean acciones de mejora. Por otro lado, se tiene un control estricto de asistencia con el personal y según la prueba estadística Chi-cuadrado se puede afirmar que no existe relación entre el Control administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado que $p = 0,300 > 0,05$.

Areche, V. (2013) en su tesis *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga-Ayacucho, 2011*, tesis para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención En Gestión De La Educación, sustentada en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú, siendo su objetivo general: Determinar en qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad de los servicios educativos, según la percepción los docentes y padres de familia del 3° 4° y 5° de secundaria del colegio “María Auxiliadora” de Huamanga Ayacucho,2011. Arribando entre otra a las siguientes conclusiones: Existe una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la escuela, además las categorías de ambas variables se asocian entre sí, siendo esta relación positiva y alta. Se halla una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la organización de la gestión institucional, siendo esta relación positiva y alta. Se encuentra una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y el liderazgo de la gestión institucional, cuya relación es positiva y alta. Existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la innovación de la gestión institucional, resultando una relación positiva y alta. Se halla una relación significativa entre la calidad en el servicio educativo y la evaluación en la gestión institucional, con una relación positiva y alta. Existe una relación significativa entre la

calidad en el servicio educativo y la investigación en la gestión institucional, siendo tal relación positiva y alta.

Quicha, (2012) en su tesis *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular La Pontificia del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú*; tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación; sustentada en la Unidad de Post grado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; siendo su objetivo general: Analizar la relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular La Pontificia del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú. Llegando entre otras a las siguientes conclusiones: Existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú, puesto que existe una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente ($\chi^2= 63,80$; $p=0,00 < 0,05$) así como también existe una asociación significativa baja entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente ($\chi^2= 21,43$; $p=0.00 < 0,05$). La proporción de estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho, que califican como buena la Gestión Administrativa”, es 16.13% (al 95 % I => 9,66 %; 22,60 %) el cual es muy bajo y con la evidencia muestral se concluye que no es buena, además el 45,97 % de los estudiantes califican como regular la Gestión Administrativa. 177. La proporción de estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho, que califican como buena el Desempeño

Docente”, es 19,35 % (al 95 % I =< > 12,40 %; 26,30 %) el cual es muy bajo y con la evidencia muestral se concluye que no es buena además el 61.29 de los estudiantes califican como regular el Desempeño Docente. Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo - 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú (Inercia: 79,1 %; $\chi^2 = 50.35$; $p = 0,00 < 0,05$). En cuanto a la calidad y cantidad de los equipos de cómputo, el acceso a internet y correo electrónico con los que cuenta el instituto (35,40 %), la calidad y cantidad de los medios audiovisuales que se encuentran a disposición de los profesores (38,70 %) y la cantidad de los laboratorios de enseñanza con los que cuenta el instituto (36,30 %), la mayoría de los estudiantes lo califican como pésimo. Por otro lado, en cuanto al respeto, la aceptación de ideas de los alumnos y la dignidad en el trato del docente con los demás, el 37.90% de los estudiantes lo califica como buena.

Elera (2010) en su tesis *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*, Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación en la Mención de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa, sustentada en la Escuela de Postgrado de la Facultad de Educación de la Universidad San Ignacio de Loyola; siendo su objetivo general: Identificar la relación existente entre la Gestión Institucional con la Calidad del Servicio Educativo en la I.E. Dora Mayer; llegando entre otras a las siguientes conclusiones: Se comprueba que entre la gestión institucional existe relación significativa con la calidad del servicio educativo, con una correlación positiva, pero en un nivel medio. Expresando que los usuarios internos y externos evidencian satisfacción en un nivel medio por el servicio que está brindando la institución. La relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo es significativa, pero la correlación se da en un nivel positivo débil, según los docentes. La

planificación estratégica y la calidad del servicio educativo tiene una relación significativa, pero su coeficiente de correlación es positivo, pero en un nivel débil, según los docentes

Entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo no existe una relación significativa, según los docentes, pero según los padres de familia dicha relación si es significativa, aunque los coeficientes de correlación son positivos en un nivel débil.

Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo con un coeficiente de correlación positiva débil, según la percepción de los docentes, alumnos y padres de familia. La relación es significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio educativo, según los docentes, alumnos y padres de familia. Pero en forma similar a los otros casos se da con un coeficiente de correlación positiva débil.

Finalmente, la correlación no es significativa entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los docentes, con un coeficiente de correlación positiva muy débil, y es significativa según la percepción de los alumnos y padres de familia, con un coeficiente de correlación positiva en un nivel medio.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Martínez, Guevara y Valles (2016) en su tesis *El Desempeño Docente y la Calidad Educativa; sustentada en la Universidad Autónoma Indígena de México*. El Fuerte, México; siendo su objetivo general: Determinar la relación existente entre el desempeño docente y la calidad educativa; llegando entre otras a las siguientes conclusiones: Los maestros consideran como necesaria la evaluación, tanto de su propio desempeño como el de los alumnos, sin embargo, establecen un ejercicio justo como necesario para realmente impactar de forma positiva el rendimiento escolar. Para que ello sea posible, consideran, se deben contemplar las condiciones particulares de cada alumno y docente: ubicación geográfica, condiciones materiales, tamaño de grupo, origen socioeconómico, entre otras. Una evaluación del desempeño docente dentro de aula, debe proporcionar un panorama

real de lo que se está haciendo o se deja de hacer, ello con intención de mejorar la calidad educativa, aunque es necesario brindar al profesor una retroalimentación de su trabajo de acuerdo a la información que arroje dicha evaluación, debido a que una herramienta por sí misma no producirá los cambios en la práctica profesional o ni las mejoras necesarias en ella. De lo anterior se desprende el enfoque de una evaluación formativa como se presenta en el discurso. A través de ésta el docente se dará cuenta de sus deficiencias como profesional, sin embargo, no debe quedarse solo en este nivel, sino superarlo mediante una preparación adecuada, a través de cursos o talleres eficaces para superar sus deficiencias. Para mejorar el desempeño docente y la calidad educativa, se considera prudente que el director realmente ejecute su rol dentro de la institución, que busque un punto de equilibrio para no caer en el autoritarismo, en el que solo esté fiscalizando el actuar de sus docentes descuidando la gestión educativa, o ser permisivo que no ponga atención a lo que realizan sus profesores. Dentro de sus acciones sería el revisar la planificación que presenta el maestro para desempeñar su trabajo, con el propósito de hacer las recomendaciones necesarias o evitar que se realice la práctica con la improvisación sin atender a las necesidades de los alumnos, además de estar atento que se cumplan los rasgos de normalidad mínima, como la asistencia de los días establecidos en el calendario, el que se use el tiempo en las actividades escolares. También es necesario el reconocimiento de los logros y del trabajo realizado, esta acción favorece la motivación, en el caso de los docentes frente a grupo puede reflejarse favorablemente en su trabajo diario. Debido a los ataques de los medios de comunicación, así como de las diferentes reformas que afectan a su profesión, los profesores se encuentran desmotivados y en un estado de estrés, así lo manifiestan en esta investigación. Aunado a lo anterior, con el objetivo de mejorar la calidad educativa, la práctica docente se ha permeado por la burocracia: debido a que los diferentes niveles de autoridad educativa exige cada vez más el llenado de formatos que

deben presentar de acuerdo a los resultados de las evaluaciones, fundamentándolo con la obligación abatir el rezago educativo, sin embargo estas actividades les están tomando parte del tiempo que destinarían para desarrollar su trabajo en el proceso de aprendizaje, es decir, se está descuidando su función como docente en el aula, por cumplir con lo administrativo.

Solórzano y Martínez (2015) en su tesis *Incidencia del Proceso Administrativo en la calidad educativa de la Escuela Centroamericana ubicada en el departamento de León, Municipio de Nagarote, Barrio Orlando Cáceres en el II Semestre del año 2015*. Tesis para optar al título de Licenciatura en Pedagogía con Mención en Administración de la Educación, sustentada en el Departamento de Pedagogía de la Universidad Autónoma de Nicaragua, Managua; siendo su objetivo general: Valorar la incidencia del Proceso Administrativo en la calidad educativa de la Escuela Centroamericana, ubicada en el Departamento de León, Municipio de Nagarote, Barrio Orlando Cáceres en el II semestre del año 2015; llegando entre otra a las siguientes conclusiones: Incidencia de la Planificación y Organización en la Calidad Educativa de la Escuela Centroamericana. A lo referido sobre la elaboración de los planes en la encuesta con los docentes, se obtuvo la información que no todos los docentes participan en la elaboración de los planes, lo correcto es que todos participaran. Los planes que se elaboran en la Escuela son: plan anual, plan mensual, plan cuatrimestral, plan ambiental, plan de reforzamiento escolar, plan de seguridad escolar. En cuanto al control y evaluación, según lo observado se concluye que los acompañamientos pedagógicos, se realizan con una frecuencia de cada 3 meses. Es importante destacar que el acompañamiento pedagógico es una herramienta necesaria para el fortalecimiento de la Calidad Educativa, cuando no se controla y evalúa constantemente se corre el riesgo de no corregir los errores existentes.

Osorio (2014) en su tesis *El Proceso Administrativo y sus efectos en los Establecimientos Educativos Privados en la ciudad de Quetzaltenango*, sustentada en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Rafael Landívar. Guatemala; siendo su objetivo general: Determinar la aplicación el Proceso Administrativo, para establecer la manera que es utilizada en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango; llegando entre otra a las siguientes conclusiones: Se presenta como válida la hipótesis alterna, en donde los establecimientos educativos privados utilizan incorrectamente el Proceso Administrativo; y de los cuales se presentan efectos negativos como: poco ingreso de alumnos cada año, una deserción preocupante y no hay utilidades que cubran los gastos que realizan. Además, algunos colegios llevan 5 años en el mercado educativo, donde no presenta aumento satisfactorio de alumnos; y no pueda aumentar el sueldo al personal cada año. En Planeación no es efectuada, solamente hacen Planificación (se encuentra los contenidos programáticos educativos); no tienen objetivos como empresa, no tienen una misión ni visión clara como organización. También no planean apropiadamente las actividades de quien lo debe hacer y cómo debe hacerlo. En Organización y Dirección, no pueden cumplir con su cometido debido a la falta de una Planeación administrativa, que contenga un objetivo, la misión, visión, funciones a delegar, a quien delegar la autoridad responsabilidad y cómo distribuir los recursos disponibles. Se desconocen la existencia de un Organigrama del establecimiento, es decir, que el personal no conoce cómo está distribuida la jerarquía y la autoridad dentro del establecimiento. El Control también se ve afectada debido a la falta de control de ingresos (pagos de colegiaturas), padres de familia adeudan hasta 4 meses de pagos; y los egresos también no son controlados (compra de materiales y mejoras del establecimiento) que realizan mensualmente. Igualmente, las actividades de la institución no se controlan.

Reyes y Reyes (2012), en su estudio *Percepción de la Calidad del Servicio de la Educación Universitaria de alumnos y profesores; Realizada en la Universidad Autónoma de California*. Revista Internacional Administración y Finanzas; teniendo como objetivo General: Analizar la relación que existe entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo, de los alumnos y PTC de licenciatura en la Facultad de Ciencias Humanas (FCH), campus Mexicali, de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) durante el periodo escolar 2010-1. Llegando a las siguientes conclusiones: Basado en el análisis de factores realizado, previa determinación de la adecuación muestral, la Calidad del Servicio percibida por los alumnos y PTC de las Institución estudiada puede dimensionarse en los siguientes factores: En los alumnos los indicadores de las cinco dimensiones teóricas se reorganizaron en cuatro dimensiones: En la dimensión empírica subyacente denominada *Compromiso con la Eficacia* y la de *Servicio Eficaz*, y se confirmaron las dimensiones teóricas de Elementos Tangibles y Empatía. En los PTC de las Institución estudiada se redimensiona en cinco factores: Atención Empática, Respuesta Segura, Satisfacción Eficaz, Comunicación Eficaz y Confianza, a diferencia de lo propuesto por Parasuraman (et al., 1988, 1991), Mejías (2005) y García (et al., 2005) en trabajos previos. Los resultados arrojados proveen a los directivos de información objetiva para el análisis institucional y del entorno, llevados a cabo dentro de la planificación estratégica entre otros planes de acción operativos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Procesos de gestión administrativa

2.2.1.1. Definición de administración

Según Angabi (2014) citado por Flores (2015, p.18). “La palabra administración viene del latín "ad" y significa cumplimiento de una función bajo el mando de otra persona, es decir, prestación de un servicio a otro”. Sin embargo, el significado de esta palabra sufrió un radical cambio. La tarea actual de la administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlo en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa o institución con la finalidad de alcanzar dichos objetivos de la manera más pertinente a la realidad.

En tal sentido, la administración comprende diversos elementos para su ejecución, por lo que resulta necesario establecer procedimientos mediante los cuales se puedan generar soluciones claras a problemas determinados, dentro de todo proceso los patrones establecidos siguen una serie de normativas y controles que permiten regular sus acciones.

Las empresas y/o instituciones están estructuradas bajo parámetros organizativos en donde se conjugan el recurso humano y la ejecución de las actividades por parte de las partes que la integran es necesario que dentro de una organización se deben establecer planes de acción estratégicos caracterizados por el manejo de políticas adecuadas para el control y la toma de decisiones dentro de una organización.

Para Martínez (2011), la administración es la ciencia compuesta por principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación permite establecer sistemas relacionales de esfuerzos cooperativo, mediante los cuales se alcanzan metas, objetivos y propósitos comunes que no se logran de manera individual en los organismos y/o instituciones.

De igual manera Kast (2011), sostiene a la administración como: coordinación de individuos y recursos materiales para el logro de objetivos organizacionales

Asimismo, para Hernández (1990). La administración es la ciencia que por su contenido, desarrollo e importancia actual tiene una amplia aceptación y su difusión es debida a la necesidad misma.

Según Flores (2015). La administración comprende diversos elementos para su ejecución es necesario establecer procedimientos mediante los cuales se puedan generar soluciones claras a problemas determinados, dentro de todo proceso los patrones establecidos siguen una serie de normas y controles que permiten regular sus acciones

Las empresas y/o instituciones, están estructuradas bajo parámetros organizativos en donde se conjugan el recurso humano y la ejecución de las actividades por parte de las partes que la integran es necesario que dentro de una organización se deben establecer planes de acción estratégicos caracterizados por el manejo de políticas adecuadas para el control y la toma de decisiones dentro de una organización. Toda organización bien sea pública como privada tiene como objetivo fundamental obtener el mayor rendimiento de sus operaciones con un uso adecuado de sus recursos disponibles, por lo cual es indispensable el establecimiento de controles y evaluaciones de sus procedimientos a fin de determinar la situación real de la institución, en función de plantear una efectiva toma de decisiones.

Asimismo, debido al dinamismo que rodea el ambiente administrativo y las exigencias de un mundo cambiante, las organizaciones deben incorporar nuevas herramientas administrativas que le permitan hacer uso efectivo de los recursos propios o asignados. Todo esto con el único propósito de hacer más eficiente y eficaz el proceso administrativo en cualquiera de sus fases o etapas.

2.2.1.2. Definición de proceso de gestión administrativa

Según Flores (2015). El término proceso significa secuencia o transformación continua de una idea para llegar a finalidades precisas; también se utiliza para referirse a la transformación de materiales en productos, o datos en información con un objetivo concreto. De acuerdo con la investigación que realizamos, la administración, utilizamos el término *proceso* para referirnos a la transformación o cambios de ideas en términos de objetivos que establece la gestión de las instituciones para asegurarse del cumplimiento de lo previsto y, en caso, se procede con las modificaciones o ajustes pertinentes.

Según Rodríguez, (2011). Conforme al concepto la Administración se puede determinar el proceso administrativo, cómo una disciplina que permite estudiar los problemas que enfrenta una institución, como en este caso la Institución Educativa, que actualmente presenta una deficiencia en los procesos Administrativos, parte de esto urge la necesidad de una buena aplicación del mismos, de tal manera que se pueda realizar de forma correcta, para que de esta manera se tenga mejores resultados.

El proceso administrativo, es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo. (Hurtado, 2012)

Por lo expresado en los párrafos precedentes se pueden concluir que el proceso administrativo es un conjunto de funciones administrativas que buscan aprovechar al máximo cada recurso que posee una empresa o institución de forma correcta, rápida y eficaz.

2.2.1.3. Dimensiones del proceso administrativo

Según Amundarain, (2004), los elementos de proceso de Administración, comprenden: revisión, planeación, organización, integración, dirección y control.

De igual manera, Chiavenato (2012). Sostiene que el proceso administrativo está conformado por los siguientes elementos: planear, organizar, dirigir y controlar.

En ese sentido para el presente trabajo de investigación consideraremos como dimensiones del proceso administrativo, lo expresado en los párrafos precedentes, es decir por: planeación, organización, ejecución y control. Conforme se puede apreciar en el Gráfico 1: Dimensiones del proceso administrativo



Fuente: <http://concepto.de/proceso-administrativo/#ixzz5GExVZy8c>

La planificación

Para García (2012), la Planificación, acción y efecto de planificar, función fundamental del proceso Administrativo, sin la previa administración de las actividades, por medio de la planeación no habría nada que organizar, dirigir ni que controlar. Para

lograr una administración competente, deben hacerse planes basados en hechos, para prever y ordenar las actividades necesarias.

Según Gómez (1994). La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas.

De acuerdo a Hampton (2011). La planificación consiste en reflexionar sobre la naturaleza fundamental de la organización y decidir cómo situarla o posicionarla en el ambiente; determinar objetivos de corto plazo; definir métodos de su ejecución, entre otras tareas de esta etapa.

También para Goldstein (2011). La planeación es el proceso por el cual la dirección (CEO) o staff directo de una organización prevé el futuro y desarrolla los procedimientos de las operaciones necesarias para alcanzarlo (el futuro) de una manera eficiente y eficaz

Asimismo, para Terry (2011), la planificación, consiste en la selección y relación de hechos, así como la formulación y suposiciones, respecto del futuro en la visión y formulación de las actividades propuestas que se crean necesarias para alcanzar los objetivos establecidos. También es determinar los objetivos y los cursos de acción que deben tomarse. (Gómez, 1994).

La organización

Según Garcia (2012), la organización viene a ser la acción y efecto de organizar u organizarse, es decir la manera como están estructurados los diferentes órganos o parte de un conjunto, complejo, conjunto de persona que pertenece a un cuerpo o grupo organizado. Es el establecimiento de la estructura organizativa necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.

Asimismo, para Hernández (2011), la organización es la fase del proceso administrativo en el cual se aplican las técnicas administrativas para estructurar una empresa u organización social, definiendo las funciones por áreas sustantivas, departamentos y puesto, estableciendo la autoridad en materia de toma de decisiones y la responsabilidad de los miembros que ocupan dichas unidades, así como las líneas de comunicación formal para facilitar la comunicación y cooperación de los equipos de trabajos, con la finalidad de alcanzar los objetivos y estrategias establecidas.

En la misma línea, Ponce (2011), sostiene que la organización es la estructura de las relaciones que se deben existir entre funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia y eficacia posible dentro de los planes y objetivos establecidos.

La dirección

Según García (2012), define la dirección como la acción de dirigir o dirigirse, personas o conjunto de personas encargada de dirigir una sociedad, establecimiento, negocio, etc.

Asimismo, también Koontz (2011), sostiene que la dirección consiste en dirigir o influir en los individuos para que contribuyan a favor del comportamiento de las metas organizacionales y grupales; considerando o teniendo en cuenta como elementos fundamentales el liderazgo y la comunicación.

De igual manera para Fayol (2011), la dirección es el arte de manejar a las personas. Hacer funcionar el cuerpo social constituido. Conocer los recursos de la empresa. Inspeccionar periódicamente al cuerpo social.

Asimismo, para Hampton (2011), la dirección consiste en llevar a cabo actividades mediante las cuales el administrador establece el carácter y tono de su organización, valores, estilo, liderazgo. Comunicación y motivación.

De lo expresado se concluye que la dirección consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión, de acuerdo a las metas y objetivos propuestos.

El control

García (2012). Define el control como la comprobación, supervisión, inspección o intervención, de las acciones que se viene desarrollando en una organización.

Para Stoner (2012), el control es el proceso que garantiza que las actividades reales se ajusten a las actividades planeadas.

Asimismo, para MCHugh (2012), el control es la función que consiste en determinar si la organización avanza o no hacia sus metas y objetivos, y en tomar medidas correctivas en caso negativo, a fin de lograr con la consecución de las metas y objetivos propuestos.

De igual manera Ponce (2012). Define el control como el establecimiento del sistema que permite medir resultados actuales y pasados en relación con los objetivos propuestos, a fin de saber si se han obtenido los que se esperaban, corregir, mejorar y formular planes, en función a los resultados. El control constituye un elemento valioso para el sistema administrativo, ya que esto permite que la empresa mantenga regulada en términos deseados, a través de la planificación efectuada.

2.2.2. Calidad de servicio educativo

2.2.2.1. Definición de calidad educativa

El término calidad es polisémico por cuanto posee una diversidad de definiciones, por lo que va a depender el contexto en que se desea definir, el área, entre otros.

Según la UNESCO (2000), precisa que cuando se logra la democratización en el acceso y la apropiación del conocimiento por parte de todas las personas, especialmente de

aquellas que están en riesgo de ser marginadas, donde prevalece la reivindicación de la educación como un derecho de todas las personas; se puede decir que la educación será de calidad.

Sin embargo, Bolívar (2001) señala lo siguiente:

El término calidad puede esconder tras de sí las causas que hacen que algo tenga o no calidad, por lo que puede ser aplicado indiscriminadamente. Por lo mismo, señalar qué se entiende por educación de calidad es, básicamente, un ejercicio que debe llevar a explicitar qué tipo de escuela queremos, sobre qué valores la construiremos, qué procesos pedagógicos se privilegiarán (en el más amplio sentido) y qué vínculos estableceremos entre calidad educativa y proyecto de sociedad. (p. 45)

En ese sentido, un primer aspecto a considerar es que la calidad refiere a *lo cualitativo*, o al menos a aspectos no necesariamente cuantificables de los procesos vividos en las instituciones educativas. Por lo que, los resultados obtenidos, medidos según instrumentos estandarizados, pueden sólo dar cuenta de un aspecto de la calidad de la institución escolar, pero no son bajo ningún punto de vista el único elemento a considerar (SIMCE, 2006). Por lo que conviene rescatar y proponer una definición más entendible sobre calidad.

Con respecto a lo expresado, la UNESCO (2000) precisa lo siguiente:

El debate respecto a educación de calidad suele centrarse en aspectos curriculares. Aparecen aquí temáticas como pertinencia curricular, selección de contenidos, áreas educativas, etc. Un documento referencial al respecto es el mundialmente conocido *Informe Delors* y que define cuatro pilares de la educación (se entiende, de calidad) para el siglo XXI: aprender conocer, aprender a ser, aprender a hacer y aprender a vivir con otros. Más allá del intenso debate sobre concepciones curriculares en las cuales se basa la

calidad, este documento presenta una especie de *consenso* sobre puntos básicos y mínimos que una educación de calidad no puede dejar de lado. (p. 78)

Sin embargo, estudiosos autores latinoamericanos han hecho mención a la ausencia de un debate sobre calidad situado y contextualizado en la realidad latinoamericana (Pronunciamiento Latinoamericano por una Educación para Todos, 2000). Para estos autores, valores como el sentido comunitario de vida, la multiculturalidad e interculturalidad o la apertura y valoración de formas reconocimiento y de aproximación a la realidad que trasciende la racionalidad instrumental, son fundamentales en nuestras culturas latinoamericanas y no sean posicionados de manera significativa en la discusión sobre calidad.

Por lo que, el debate sobre escuelas de calidad, también considerado como *buenas escuelas* o últimamente como *escuelas eficaces*, es de carácter más práctico, e incorpora, como ha de ser, aspectos de la institución educativa.

Para Escudero (1998) una buena escuela es aquella que:

a) está dotada de medios materiales y personales suficientes para proporcionar una educación equitativa en la diversidad; b) proporciona amplias y ricas experiencias educativas a sus alumnos; c) se preocupa por conseguir altos niveles de aprendizaje en todos y cada uno de sus alumnos, sin discriminación de ningún tipo; d) cuenta con un cuerpo docente capacitado y con niveles de compromiso que cuando no se da, existen estándares de exigencia profesional; e) implica a la comunidad (familias y entorno sociocultural) con procesos y espacios reales de participación; f) promueve el desarrollo de la escuela y su profesorado, configurando un entorno donde el aprendizaje sobre la enseñanza sea parte del propio ejercicio profesional. (p.88)

Según Murillo (2003), señala que una escuela eficaz:

Es aquella que promueve de forma duradera el desarrollo integral de todos y cada uno de sus alumnos más allá de lo que sería previsible teniendo en cuenta su rendimiento inicial y su situación social, cultural y económica. Esta definición plantea la perdurabilidad de los aprendizajes, la integralidad, la equidad (para todos/as) y el tema, muy debatido recientemente, del valor agregado que entrega la escuela a la formación de sus estudiantes. Otras definiciones de escuelas de calidad agregan aspectos como la participación de la comunidad y la satisfacción de los actores educativos. (p. 93)

Por otro lado, el debate sobre sistemas educativos de calidad ha tenido un notable giro en los últimos años, dándose énfasis a los niveles de cobertura educativa, así como énfasis a aspectos como la equidad, la capacidad de apoyar la experiencia escolar de los estudiantes culturalmente más desfavorecidos o los mecanismos de apoyo a las escuelas. Hoy, prácticamente nadie defiende la idea de que un sistema educativo de calidad es simplemente aquel que alcanza buenos niveles de acceso y cobertura. (Chuque, 2016)

Asimismo, la Ley N° 28044 en su artículo 13 define la calidad de la educación como “El nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”.

Los factores que interactúan para el logro de dicha calidad son:

- a) Lineamientos generales del proceso educativo en concordancia con los principios y fines de la educación peruana establecidos en la presente ley.
- b) Currículos básicos, comunes a todo el país, articulados entre los diferentes niveles y modalidades educativas que deben ser diversificados en las instancias regionales y locales y en los centros educativos, para atender a las particularidades de cada ámbito.

- c) Inversión mínima por alumno que comprenda la atención de salud, alimentación y provisión de materiales educativos.
- d) Formación inicial y permanente que garantiza idoneidad de los docentes y autoridades educativas.
- e) Carrera pública docente y administrativa en todos los niveles del sistema educativo, que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral.
- f) Infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados a las exigencias técnico-pedagógicas de cada lugar y a las que plantea el mundo contemporáneo.
- g) Investigación e innovación educativas.
- h) Organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorecen el proceso educativo.

2.2.2.2. Definición de calidad de servicio educativo

Cuando hablamos de calidad de la educación, comúnmente se piensa y se relaciona con las características de la oferta de servicios que la institución educativa ofrece a la comunidad, sin embargo, las evaluaciones de la calidad se centran en los resultados educativos. Aunque los diversos estudios difieren en el sentido de qué resultados educativos se deben medir, la aproximación principal está relacionado con los resultados del rendimiento académico. Existen diversas formas de medir el rendimiento, que van desde el promedio de notas obtenido en el nivel, su corrección por el porcentaje de asistencia, la aplicación de pruebas que miden conocimientos, hasta la aplicación de pruebas estandarizadas a nivel nacional —de acuerdo al currículo nacional— o internacional, que apuntan a medir principalmente el desarrollo de competencias consideradas clave para desenvolverse en el mundo actual (Chuque, 2016).

En ese sentido, el Programa Internacional de Evaluación de Estudiantes (PISA) es la que mide la calidad de los aprendizajes de los estudiantes a nivel mundial. Esta prueba tiene la ventaja de la comparabilidad con países desarrollados y se aplica entre estudiantes de 15 años, lo que permite evaluar los resultados de aprendizaje al finalizar la educación obligatoria.

De otro lado para Gutiérrez (2005), la calidad de servicio educativo está enfocado a crear una dinámica racional de trabajo que aporte satisfacción y beneficios para los padres de familia. Los conceptos actuales sobre calidad de servicio educativo, nos indican que al prestar un servicio se tienen que satisfacer las expectativas que los clientes. Los niños y sus padres son los clientes, y son ellos los que pueden expresar sus deseos, expectativas o necesidades, que esperan sean satisfechas por el servicio otorgado en las instituciones educativas en los diferentes niveles educativos.

En ese sentido de acuerdo a lo expresado se infiere que, en una Institución Educativa, la calidad del servicio que brinda está en función a los diferentes agentes que laboran dentro de ello – administrativos, directivos, docentes, auxiliares de educación personas, técnicos- son ellos los responsables de prestar un servicio de calidad en este caso a los educandos que son los clientes directos y padres de familia que son los clientes indirectos; en la medida que satisfacen sus expectativas o demandas, la institución otorga un servicio de calidad.

2.2.2.3. Dimensiones de la calidad de servicio educativo

Por lo general, la gestión de calidad enseña a conocer al cliente, las necesidades y qué se debe hacer para mejorarlas, especificando la satisfacción y conservación de los clientes activos, la atracción de clientes potenciales, el diseño de estrategias que satisfagan necesidades cambiantes de los nuevos clientes y la reducción de costos al responder quejas y procesar reclamos.

En ese sentido Drucker (1990), manifiesta que el cliente evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. Para ello, utilizando para ello cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía e intangibilidad.

- a. **Fiabilidad.** - Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto fiabilidad se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa. Fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.
- b. **Seguridad.** - Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos de la mejor manera posible. El conocimiento que el personal proyecte, su actitud y su capacidad para ganar confianza, serán elementos básicos en este punto de juicio realizado por el cliente. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa, que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido, para dar al cliente una mayor satisfacción.
- c. **Capacidad de respuesta.** - Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; también es considerado parte de este punto, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se pueda lograrlo.
- d. **Empatía.** - Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía como también es parte de la seguridad. Requiere un

fuerte compromiso e implicación con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos. Cortesía implica comedimiento, urbanidad, respeto, consideración con las propiedades y el tiempo del cliente, así como la creación de una atmósfera de amistad en el contacto personal (incluyendo recepcionistas y el personal que atiende el teléfono).

- e. **Intangibilidad.** - A pesar de que existe intangibilidad en el servicio se puede afirmar que el servicio en sí es intangible. Es importante considerar algunos aspectos que se derivan de este hecho: Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario. Si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre. Es como el vendedor que dispone de tiempo y no ha vendido, ese tiempo no lo recuperará jamás.

2.2.2.4. Importancia de la calidad de los servicios

Par Areche, (2011). Esta importante actividad es considerada como un bien intangible y perecedera, lo que refuerza el interés de las empresas e instituciones en mantener un cliente, ya que el satisfacerlo conduce a la lealtad, lo que se traducirá en beneficios a largo plazo, porque los clientes leales invierten más, llevan nuevos clientes a la empresa e instituciones y cuesta menos negociar con ellos. En consecuencia, una organización orientada al servicio se basa en la filosofía de manejar bien los miles de *momentos de verdad*, esos incidentes en que un cliente se pone en contacto con la empresa o institución formándose una impresión de la calidad del servicio que presta. El hecho es que, un momento positivo de verdad, puede eliminar cualquier impresión anterior que el cliente tenga de la empresa y viceversa.

Un servicio de calidad implica:

- a) calidad técnica, profesionalidad, *saber hacer*, respuestas adecuadas a los problemas de los clientes.

b) calidad de servicio (la forma como se entrega el producto o servicio al cliente).

El cliente no sólo desea una solución *a medida*; sino que además desea, información, asesoramiento, apoyo e implicación por parte del proveedor. Aspira a ver resuelto su problema. En consecuencia, cuestiones complementarias a la prestación del producto/servicio principal (el contacto personal, las comunicaciones, el entorno físico, la gestión de las reclamaciones o la relación postventa) son clave para conseguir un nivel de servicio adecuado o satisfactorio.

El proceso de gestión para obtener calidad del servicio empieza con la comprensión de las necesidades o expectativas de los clientes. Es el cliente y no el prestatario quien define la calidad del servicio: los únicos criterios que cuentan para evaluar la calidad son los de los clientes.

En consecuencia, resulta importante señalar que la calidad en el servicio es importante para la eficiencia y eficacia de las organizaciones, tanto privadas como públicas. Las acciones que se implementan para mejorarla, requieren de una medición de referencia que permita evaluar sus resultados.

2.3. Definición de términos básicos

Calidad

La calidad es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

Calidad educativa

La calidad educativa, se refiere a los efectos positivamente valorados por la sociedad respecto del proceso de formación que llevan a cabo las personas en su cultura.

Calidad de servicio

La calidad en el servicio es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes.

Control

Para Robbins (1996) el control puede definirse como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa" (p.654).

Dirección

La Dirección es un proceso continuo, que consiste en gestionar los diversos recursos productivos de la empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos marcados con la mayor eficiencia posible.

Docente

El docente es aquella persona que se dedica de forma profesional a la enseñanza. La docencia es una profesión cuyo objetivo principal es transmitir la enseñanza a otras personas, se puede hablar en un marco general de enseñanza o sobre un área en específico.

Educación de calidad

La educación es de calidad cuando está dirigida a satisfacer las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida; si, al hacerlo, se alcanzan efectivamente las metas que en cada caso se persiguen; si es generada mediante procesos culturalmente pertinentes, aprovechando óptimamente los recursos necesarios para impartirla y asegurando que las oportunidades de recibirla –y los beneficios sociales y

económicos derivados de la misma– se distribuyan en forma equitativa entre los diversos sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida.

Evaluación

La evaluación es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. La evaluación a menudo se usa para caracterizar y evaluar temas de interés en una amplia gama de las empresas humanas, incluyendo las artes, la educación, la justicia, la salud, las fundaciones y organizaciones sin fines de lucro, los gobiernos y otros servicios humanos.

Gestión

Del latín *gestio*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

Gestión Administrativa

Conjunto de acciones y movilización de recursos, orientados a la consecución de los objetivos de la institución, planteados ha determinado plazo.

Organización

Una organización es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no.

Planificación

La planificación, la planeación o el planeamiento, es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado.

Proceso administrativo

Un proceso administrativo es una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización, con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales.

Capítulo III. Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

H.G. Existe relación significativa entre los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

H.E.1. Existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

H.E.2. Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018

H.E.3. Existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

H.E.4. Existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

3.2. Variables

Una variable es una propiedad, característica o atributo que puede darse en ciertos sujetos o pueden darse en grados o modalidades diferentes. Son conceptos clasificatorios que permiten ubicar a los individuos en categorías o clases y son susceptibles de identificación y medición". Briones (1987).

3.2.1. Variable X: Procesos de gestión administrativa

Definición conceptual

El proceso administrativo, es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo. (Hurtado, 2012)

Definición operacional

Operacionalmente se definirá como resultado de medir las dimensiones:

1. Planificación
2. Organización
3. Dirección
4. Control

3.2.2. Variable Y: Calidad del servicio educativo

Definición conceptual

De otro lado para Gutiérrez (2005), la calidad de servicio educativo está enfocado a crear una dinámica racional de trabajo que aporte satisfacción y beneficios para los padres de familia. Los conceptos actuales sobre calidad de servicio educativo, nos indican que al prestar un servicio se tienen que satisfacer las expectativas que los clientes. Los niños y sus padres son los clientes, y son ellos los que pueden expresar sus deseos, expectativas o necesidades, que esperan sean satisfechas por el servicio otorgado en las instituciones educativas en os diferentes niveles educativos.

Definición operacional

Operacionalmente se definirá como resultado de medir las dimensiones:

1. Fiabilidad
2. Capacidad de respuesta
3. Garantía
4. Elementos físicos

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable los procesos de la gestión administrativa

Variables	Dimensiones	Instrumento
Procesos de gestión administrativa	Planificación	Cuestionario sobre procesos de gestión administrativa
	Organización	
	Dirección	
	Control	

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad del servicio educativo

Variables	Dimensiones	Instrumento
Calidad del servicio educativo	Tangibilidad	Cuestionario sobre calidad del servicio educativo
	Fiabilidad	
	Capacidad de respuesta	
	Seguridad	
	Empatía	

Capítulo IV. Metodología

4.1. Enfoque de investigación

El enfoque definido para la presente investigación fue el cuantitativo, según Bernal (2010):

Se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada. (p. 60)

Por lo tanto, este estudio es cuantitativo por cuanto realizó las mediciones de las variables y se probó las hipótesis en base a una muestra, para que sus resultados sean generalizados a una determinada población.

4.2. Tipo de investigación

En la presente investigación, se utilizó el tipo de investigación sustantiva, según Carrasco (2009):

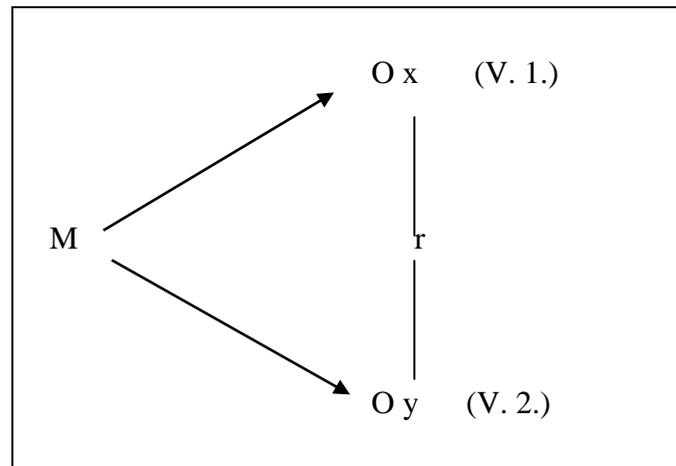
Es aquella que se orienta a problemas fácticos, su propósito es dar respuesta objetiva a interrogantes que se plantean, en un determinado fragmento de la realidad y del conocimiento, con el objetivo de contribuir en la estructuración de teorías científicas, disponibles para los fines de la investigación tecnológica y aplicada. El ámbito donde se desarrolla la investigación sustantiva es la realidad social y natural. (p. 44)

4.3. Diseño de investigación

Al presente estudio le correspondió el diseño descriptivo correlacional.

Según Carrasco (2009) Tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables) para conocer su nivel de relación o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia. (, p. 73)

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Observación de la variable 1: Procesos de gestión administrativa

V2 = Observación de la variable 2: Calidad del servicio educativo

r = relación entre las variables.

4.4. Método de investigación

Se utilizó el método científico para desarrollar el procedimiento de la investigación.

En la actualidad según Bernal (2010) el método científico se entiende:

Como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación, institucionalizados por la denominada comunidad científica reconocida. En un sentido más global, el método científico se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación. (p. 59)

También se utilizó el método hipotético – deductivo. Este según Bernal (2010), “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56)

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

Según Carrasco (2009), “La población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 236).

En ese sentido la población del presente estudio estuvo constituida por la totalidad de los docentes de la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia, ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, ámbito de la jurisdicción de la UGEL N° 05 S.J.L., quienes laboraron en el periodo lectivo del año 2018.

Tabla 3.

Distribución de la población de docentes de la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Nivel Educativo	Docentes
Primaria	20
Secundaria	22
Total	42

4.5.2. Muestra

Para determinar la muestra, se tomó en cuenta el tipo de muestreo no probabilístico, intencionado y censal; cuya característica es que incluye a todos los elementos de la población.

A respecto Carrasco (2009, p. 243) refiere que “es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla o estadística”.

Finalmente la muestra estuvo constituida por los 42 docentes de la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia, ubicada en el distrito de San Juan de

Lurigancho, ámbito de la jurisdicción de la UGEL N° 05 S.J.L., quienes laboraron en el periodo lectivo del año 2018.

Tabla 4.

Distribución de la muestra de docentes de la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Nivel Educativo	Docentes
Primaria	20
Secundaria	22
Total	42

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información

4.6.1. Técnicas de recolección de información

La técnica que se utilizará en esta investigación es la encuesta, al respecto Carrasco (2009, p. 125), manifiesta que la encuesta:

Opera a través de la formulación de preguntas por parte del investigador y de la emisión de respuestas por parte de las personas que participan en la investigación. Estas opiniones, actitudes, intereses motivaciones, intenciones, deseos o conductas personales de los sujetos que responden, que es la información que realmente necesita el investigador.

4.6.2. Instrumentos de recolección de información

Los instrumentos utilizados en esta investigación, son los cuestionarios.

Carrasco (2009), manifiesta que “un instrumento hace posible recopilar datos que posteriormente serán procesados para convertirse en conocimientos verdaderos, con carácter riguroso y general” (p.334).

Sobre el cuestionario, Carrasco (2009), afirma que “es el instrumento de investigación más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una

respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada uno de ellas”
(p.318).

Cuestionario sobre procesos de gestión administrativa

Ficha técnica

Nombre: Prueba sobre procesos de gestión administrativa

Objetivo: Obtener de forma ordenada y sistemática información sobre los procesos de gestión administrativa.

Autor original: Cuenca Chacón, Karla Zoraida

Adaptación: Autor del estudio.

Ámbito de aplicación: Alcance a nivel nacional, para docentes de EBR.

Número de ítems: 50

Forma de Aplicación: Colectiva

Duración de la aplicación: promedio de 30 minutos

Rangos: Nunca (1), Casi nunca (2), Regularmente (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Dimensiones: Planificación, organización, dirección y control.

Cuestionario sobre calidad del servicio educativo

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario sobre calidad del servicio educativo

Objetivo: Obtener de forma ordenada y sistemática información sobre la calidad del servicio educativo.

Autor original:

Adaptación: Autor del estudio.

Ámbito de aplicación: Alcance a nivel nacional, para docentes de EBR.

Número de ítems: 35

Forma de Aplicación: Colectiva

Duración de la aplicación: promedio de 30 minutos

Rangos: Nunca (1) Casi nunca (2) Regularmente (3) Casi siempre (4) y Siempre (5).

Dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

4.7. Tratamiento de datos

Para establecer el procesamiento, análisis e interpretación de los datos se implementará un diseño estadístico que se procesa con ayuda del programa SPSS, versión 22, considerando las medidas porcentuales y la presentación de tablas y figuras de datos. El procesamiento, análisis e interpretación de los datos, responderán al propósito, objetivos, y variables propuestas en el presente estudio y comprende los siguientes estadísticos:

Estadísticos descriptivos

a) La Media Aritmética:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

b) La Moda:

$$M_o = D_1 - \frac{D_1 - D_0}{2}$$

$$M_o = L + \frac{D_1 - D_0}{2} \cdot \frac{C}{D_1 - D_0}$$

c) La Mediana:

$$M_d = L + \frac{n - F}{2} \cdot \frac{C}{f}$$

$$M_d = L + \frac{n - F}{2} \cdot \frac{C}{f}$$

$$\frac{\zeta F_k - F_{k-1}}{\delta \quad \varnothing}$$

d) La desviación estándar:

$$s = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n x^2 - \frac{\left(\sum_{i=1}^n x\right)^2}{n}}{n}}$$

e) Varianza S^2 :

$$S^2 = \frac{(S_1 n_1 + S_2 n_2)}{(n_1 + n_2 - 2)}$$

Estadísticos inferenciales

La prueba de normalidad es un proceso que se lleva a cabo para determinar si los datos provienen de una población con distribución normal o no. Al presentar distribución normal se procede a trabajar con las pruebas paramétricas, de lo contrario se realizarán las no paramétricas. En este caso la normalidad se opera con el estadístico Shapiro-Wilk, ya que la muestra es menor a 50 personas, el cual arroja un nivel de probabilidad que puede ser mayor o menor al nivel de significancia establecido. Si el nivel “p” (probabilidad) es mayor que el nivel de significancia, la H_0 no se rechaza, sin embargo, si el nivel “p” es menor, se rechaza y se continuará la investigación con la Hipótesis alterna propuesta por el investigador.

Por otro lado, el uso de pruebas paramétricas o no paramétricas, no depende solamente de poseer normalidad o no, sino de analizar las variables. En el caso de presentar alguna variable categórica de tipo ordinal o numérica de tipo

intervalo, se procederá automáticamente a realizar una prueba no paramétrica, sin importar que presente distribución normal o no.

Considerando el valor obtenido en la prueba de distribución, se determinó el uso del estadísticos no paramétricos (Rho de Spearman)

Capítulo V. Resultados

5.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos

5.1.1. Validez de los instrumentos

Con la finalidad de confirmar la validez de los instrumentos que nos permitieron recabar la información correspondiente, se asumió la modalidad estadística del criterio de jueces o juicio de expertos; para lo cual en un primer momento se les hizo llegar a cada uno de los expertos la documentación correspondiente: matriz de consistencia lógica del proyecto, tabla de especificaciones de las variables, los instrumentos y las fichas de calificación respectivas; seguidamente estos expertos que eran docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, evaluaron el contenido, estructura y pertinencia de los instrumentos.

Seguidamente presentamos la tabla de los valores de los niveles de validez, consensuada a nivel internacional, que nos permite interpretar los resultados obtenidos en el juicio de expertos.

Tabla 5.

Valores de los niveles de validez

Valores	Niveles de validez
91 – 100	Excelente
81 – 90	Muy bueno
71 – 80	Bueno
61 – 70	Regular
51 – 60	Deficiente

Fuente: Cabanillas (2004, p.76)

Cuestionario sobre procesos de gestión administrativa

Tabla 6.

Validez del cuestionario sobre procesos de gestión administrativa

Experto	Grado académico e institución donde labora	Valoración
Dr. Gilbert Oyarce Villanueva	Docente de Postgrado de la UNE.	91,00
Dr. Fernando Flores Limo	Docente de Postgrado de la UNE.	91,00
Dr. José Luis Montoya Salazar	Docente de Postgrado de la UNE.	92,00
Promedio de ponderación		91,33

Fuente: Resultados de opinión de los expertos.

Cuestionario sobre calidad del servicio educativo

Tabla 7.

Validez del cuestionario sobre calidad del servicio educativo

Experto	Grado académico e institución donde labora	Valoración
Dr. Gilbert Oyarce Villanueva	Docente de Postgrado de la UNE.	92,00
Dr. Fernando Flores Limo	Docente de Postgrado de la UNE.	91,00
Dr. José Luis Montoya Salazar	Docente de Postgrado de la UNE.	92,00
Promedio de ponderación		91,66

Fuente: Resultados de opinión de los expertos.

Los resultados respecto a la validación de los instrumentos denominado Cuestionario sobre procesos de gestión administrativa y Cuestionario sobre calidad del servicio educativo, obtuvieron respectivamente, valores de 91,33 y 91,66 puntos; lo cual puede ser interpretado para ambos casos, como niveles de validación excelente, según lo

señala la tabla de valores de los niveles de validación respectiva. Por lo tanto podemos indicar que ambos instrumentos son aplicables.

5.1.2. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos fue establecida averiguando su consistencia interna, es decir el grado de intercorrelación y de equivalencia de sus ítems. Con este propósito, se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach cuyas calificaciones van de 0 a 1, siendo 1 indicador de la máxima consistencia.

Tabla 8.

Valores de los niveles de confiabilidad.

Valores	Nivel de confiabilidad
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Hernández (2006).

Proceso de gestión administrativa

Tabla 9.

Consistencia interna del cuestionario sobre proceso de gestión administrativa

Escala Total	
Nº de ítems	50
Coeficiente de Alfa	0,8843

Los resultados respecto a la confiabilidad nos señalan, para el caso del instrumento denominado procesos de gestión administrativa, se obtuvo un valor de 0,8843 puntos; lo cual podemos interpretar como que el nivel de confiabilidad es excelente, según lo señala la tabla de valores de los niveles de confiabilidad. Por lo tanto podemos precisar que el instrumento es aplicable.

Calidad del servicio educativo

Tabla 10.

Consistencia interna del cuestionario sobre calidad del servicio educativo

	Escala Total
Nº de ítems	35
Coefficiente de Alfa	0,8761

Los resultados respecto a la confiabilidad nos señalan para el caso del instrumento denominado cuestionario sobre calidad del servicio educativo, se obtuvo un valor de 0,8761 puntos; lo cual podemos interpretar como que el nivel de confiabilidad es excelente, según lo señala la tabla de valores de los niveles de confiabilidad. Por lo tanto podemos precisar que el instrumento es aplicable.

5.2. Resultados

5.2.1. A nivel descriptivo

Seguidamente presentamos los resultados obtenidos en el estudio, a nivel descriptivo, en relación con la evaluación de las variables procesos de gestión administrativa y calidad del servicio educativo.

Variable: Procesos de gestión administrativa**Tabla 11.****Distribución de la muestra, según la variable procesos de gestión administrativa**

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
184 - 250	Alto	14	33,33	33,33	33,33
117 - 183	Medio	22	52,38	52,38	75,72
050 - 116	Bajo	06	14,28	14,28	100,00
	Total	42	100,00	100,00	

Como se pueda observar en la tabla respectiva, el 52,38 % de la muestra, percibe a la variable procesos de gestión administrativa en el nivel medio, el 33,33 % en el nivel alto y el 14,28 en el nivel bajo. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la variable procesos de gestión administrativa, entre los niveles medio y alto.

Dimensión: Planificación**Tabla 12.****Distribución de la muestra, según la dimensión planificación.**

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
49 - 65	Alto	15	35,71	35,71	35,71
31 - 48	Medio	23	54,76	54,76	90,48
13 - 30	Bajo	04	09,52	09,52	100,00
	Total	42	100,0	100,0	

Como se pueda observar en la tabla respectiva, el 54,76 % de la muestra, percibe a la dimensión planificación en el nivel medio, el 35,71 % en el nivel alto y el 09,52 en el nivel bajo. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la dimensión planificación, entre los niveles medio y alto.

Dimensión: Organización

Tabla 13.

Distribución de la muestra, según la dimensión organización.

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
44-60	Alto	16	38,09	38,09	38,09
28-43	Medio	23	54,76	54,76	92,86
12-27	Bajo	03	07,14	07,14	100,00
	Total	42	100,0	100,0	

Como se pueda observar en la tabla respectiva, el 54,76 % de la muestra, percibe a la dimensión organización en el nivel medio, el 38,09 % en el nivel alto y el 07,14 en el nivel bajo. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la dimensión organización, entre los niveles medio y alto.

Dimensión: Dirección**Tabla 14.****Distribución de la muestra, según la dimensión dirección.**

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
49 - 65	Alto	12	28,57	28,57	28,57
31 - 48	Medio	22	52,38	52,38	80,96
13 - 30	Bajo	08	19,04	19,04	100,00
	Total	42	100,0	100,0	

Como se pueda observar en la tabla respectiva, el 52,38 % de la muestra, percibe a la dimensión dirección en el nivel medio, el 28,57 % en el nivel alto y el 19,04 en el nivel bajo. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la dimensión dirección, entre los niveles medio y alto.

Dimensión: Control**Tabla 15.****Distribución de la muestra, según la dimensión control.**

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
44 - 60	Alto	13	30,95	30,95	30,95
28- 43	Medio	20	47,61	47,61	78,56
12 - 27	Bajo	09	21,42	21,42	100,00
	Total	42	100,0	100,0	

Como se pueda observar en la tabla respectiva, el 47,61 % de la muestra, percibe a la dimensión control en el nivel medio, el 30,95 % en el nivel alto y el 21,42 en el nivel bajo. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la dimensión control, entre los niveles medio y alto.

Variable: Calidad del servicio educativo

Tabla 16.

Distribución de la muestra, según la variable calidad del servicio educativo.

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
129 - 175	Alto	13	37,14	37,14	37,14
082 – 128	Medio	19	54,28	54,28	91,42
035 - 081	Bajo	03	08,57	08,57	100,00
	Total	42	100,0	100,0	

Como se pueda observar en la tabla respectiva, el 54,28 % de la muestra, percibe a la variable calidad del servicio educativo en el nivel medio, el 37,14 % en el nivel alto y el 08,57 en el nivel bajo. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la variable calidad del servicio educativo, entre los niveles medio y alto.

Dimensión: Tangibilidad**Tabla 17.****Distribución de la muestra, según la dimensión tangibilidad.**

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
27 - 35	Alto	15	42,85	42,85	42,85
17 - 26	Medio	18	51,42	51,42	94,28
07 - 16	Bajo	02	05,71	05,71	100,00
	Total	42	100,0	100,0	

Como se pueda observar en la tabla respectiva, el 51,42 % de la muestra, percibe a la dimensión tangibilidad en el nivel medio, el 42,85 % en el nivel alto y el 05,71 en el nivel bajo. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la dimensión tangibilidad, entre los niveles medio y alto.

Dimensión: Fiabilidad**Tabla 18.****Distribución de la muestra, según la dimensión fiabilidad**

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
27-35	Alto	14	40,00	40,00	40,00
17-26	Medio	20	57,14	57,14	97,14
07-16	Bajo	01	02,85	02,85	100,00
	Total	42	100,0	100,0	

Como se pueda observar en la tabla respectiva, el 57,14 % de la muestra, percibe a la dimensión fiabilidad en el nivel medio, el 40,00 % en el nivel alto y el 02,85 en el nivel bajo. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la dimensión fiabilidad, entre los niveles medio y alto.

Dimensión: Capacidad de respuesta

Tabla 19.

Distribución de la muestra, según la dimensión capacidad de respuesta.

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
19 - 25	Alto	14	40,00	40,00	40,00
12 - 18	Medio	20	57,14	57,14	97,14
05 - 11	Bajo	01	02,85	02,85	100,00
	Total	42	100,0	100,0	

Como se pueda observar en la tabla respectiva, el 57,14 % de la muestra, percibe a la dimensión capacidad de respuesta en el nivel medio, el 40,00 % en el nivel alto y el 02,85 en el nivel bajo. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la dimensión capacidad de respuesta, entre los niveles medio y alto.

Dimensión: Seguridad**Tabla 20.****Distribución de la muestra, según la dimensión seguridad**

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
33 - 45	Alto	12	34,28	34,28	34,28
21 - 32	Medio	18	51,42	51,42	85,70
09 - 20	Bajo	05	14,28	14,28	100,00
	Total	42	100,0	100,0	

Como se pueda observar en la tabla respectiva, el 51,42 % de la muestra, percibe a la dimensión seguridad en el nivel medio, el 34,28 % en el nivel alto y el 14,28 en el nivel bajo. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la dimensión seguridad, entre los niveles medio y alto.

Dimensión: Empatía**Tabla 21.****Distribución de la muestra, según la dimensión empatía.**

Intervalo	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
27 - 35	Alto	10	28,57	28,57	28,57
17 - 26	Medio	19	54,28	54,28	82,86
07 - 16	Bajo	06	17,14	17,14	100,00
	Total	42	100,0	100,0	

Como se pueda observar en la tabla respectiva, el 54,28 % de la muestra, percibe a la dimensión empatía en el nivel medio, el 28,57 % en el nivel alto y el 17,14 en el nivel bajo. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la dimensión empatía, entre los niveles medio y alto.

5.2.2. Estadísticos inferenciales

Prueba estadística para la determinación de la normalidad

La prueba estadística utilizada para determinar la normalidad es un proceso que se lleva a cabo para precisar si los datos provienen de una población con distribución normal o no. Al presentar distribución normal se procede a trabajar con las pruebas paramétricas, de lo contrario se realizarán las no paramétricas. En este caso la normalidad se opera con el estadístico Shapiro-Wilk, ya que la muestra es menor a 50 personas, el cual arroja un nivel de probabilidad que puede ser mayor o menor al nivel de significancia establecido. Si el nivel “p” (probabilidad) es mayor que el nivel de significancia, la H_0 no se rechaza, sin embargo, si el nivel “p” es menor, se rechaza y se continuará la investigación con la Hipótesis alterna propuesta por el investigador.

Por otro lado, el uso de pruebas paramétricas o no paramétricas, no depende solamente de poseer normalidad o no, sino de analizar las variables. En el caso de presentar alguna variable categórica de tipo ordinal o numérica de tipo intervalo, se procederá automáticamente a realizar una prueba no paramétrica, sin importar que presente distribución normal o no.

Considerando el valor obtenido en la prueba de distribución, se determinó el uso del estadístico Rho de Spearman.

Prueba de Hipótesis

La correlación es una prueba de hipótesis que debe ser sometida a contraste y el coeficiente de correlación cuantifica la correlación entre dos variables, cuando esta exista.

En este caso, se empleó el coeficiente de correlación “rho” de Spearman para datos agrupados, que mide la magnitud y dirección de la correlación entre variables continuas a nivel de intervalos y es el más usado en investigación psicológica, sociológica y educativa. Varía entre +1 (correlación significativa positiva) y – 1 (correlación negativa perfecta). El coeficiente de correlación cero indica inexistencia de correlación entre las variables. Este coeficiente se halla estandarizado en tablas a niveles de significación de 0.05 (95% de confianza y 5% de probabilidad de error) y 0.01 (99% de confianza y 1% de probabilidad de error) y grados de libertad determinados.

Tabla 22.

Magnitudes de correlación según valores del coeficiente de correlación “rho” de Spearman

Valor del coeficiente	Magnitud de correlación
Entre 0.0 – 0.20	Correlación mínima
Entre 0.20 – 0.40	Correlación baja
Entre 0.40 - 0.60	Correlación Moderada
Entre 0.60 – 0.80	Correlación buena
Entre 0.80 – 1.00	Correlación muy buena

Fuente: “Estadística aplicada a la educación y a la psicología” de Cipriano Ángeles (1992).

Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Hipótesis planteada

HG: Existe relación significativa entre los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Hipótesis nula

H0: No existe relación significativa entre los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Hipótesis estadística

Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula



Denota:

Hp: El índice de correlación entre las variables será mayor o igual a 0.5.

Ho: El índice de correlación entre las variables será menor a 0.5

El valor de significancia estará asociado al valor $\alpha=0.05$

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: 0.05

Tabla 23.**Resultados hipótesis general**

	Procesos de gestión administrativa	Coeficiente de correlación	Procesos de gestión administrativa	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman			1,000	,8681
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,8681	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

En la tabla respectiva podemos observar que el Rho de Spearman es de ,8681 puntos, siendo p-valor = 0,000 ($p < 0.05$), rechazamos la hipótesis nula y podemos decir que: Existe relación significativa entre los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Conclusión

Existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo que se infiere que: Existe relación significativa entre los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Hipótesis Específica 1

Hipótesis planteada

Existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Hipótesis estadística

Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula



Denota:

H_p : El índice de correlación entre las variables será mayor o igual a 0.5.

El índice de correlación entre las variables será menor a 0.5

El valor de significancia estará asociado al valor $\alpha=0.05$

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: 0.05

Tabla 24.**Resultados hipótesis específica 1**

		Dimensión	Calidad del
		planificación	servicio
			educativo
Rho de	Dimensión	Coeficiente	1,000
	planificación	de	,8752
Spearman		correlación	
		Sig.	,000
		(bilateral)	
		N	42
	Calidad del	Coeficiente	,8752
	servicio	de	1,000
	educativo	correlación	
		Sig.	,000
		(bilateral)	
		N	42

En la tabla respectiva podemos observar que el Rho de Spearman es de ,8752 puntos, siendo p-valor = 0,000 ($p < 0.05$), rechazamos la hipótesis nula y podemos decir que: Existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Conclusión

Existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo que se infiere que: Existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138, Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de

Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Hipótesis específica 2

Hipótesis planteada

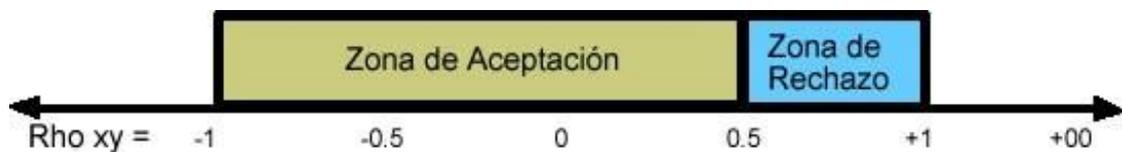
Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018

Hipótesis estadística

Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula



Denota:

H_p : El índice de correlación entre las variables será mayor o igual a 0.5.

H_o : El índice de correlación entre las variables será menor a 0.5

El valor de significancia estará asociado al valor $\alpha=0.05$

Tabla 25.**Resultados hipótesis específica 2**

			Dimensión organización	Calidad del servicio educativo
Rho de	Dimensión organización	Coeficiente de correlación	1,000	,8695
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,8695	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

En la tabla respectiva podemos observar que el Rho de Spearman es de ,8695 puntos, siendo p-valor = 0,000 ($p < 0.05$), rechazamos la hipótesis nula y podemos decir que: Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018

Conclusión:

Existen razones suficientes para Rechazar la hipótesis nula por lo que se infiere que: Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Hipótesis específica 3

Hipótesis planteada

Existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Hipótesis estadística

Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula



Denota:

H_p : El índice de correlación entre las variables será mayor o igual a 0.5.

H_0 : El índice de correlación entre las variables será menor a 0.5

El valor de significancia estará asociado al valor $\alpha=0.05$

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: 0.05

Tabla 26.**Resultados hipótesis específica 3**

			Dimensión dirección	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Dimensión dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,8674
		Sig. (bilateral)		,000
		N	42	42
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	,8674	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

En la tabla respectiva podemos observar que el Rho de Spearman es de ,8674 puntos, siendo p-valor = 0,000 ($p < 0.05$), rechazamos la hipótesis nula y podemos decir que: Existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Conclusión

Existen razones suficientes para Rechazar la hipótesis nula por lo que se infiere que: Existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Hipótesis específica 4

Hipótesis planteada

Existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Hipótesis estadística

Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula



Denota:

H_p : El índice de correlación entre las variables será mayor o igual a 0.5.

H_o : El índice de correlación entre las variables será menor a 0.5

El valor de significancia estará asociado al valor $\alpha=0.05$

Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: 0.05

Tabla 27.**Resultados hipótesis específica 4**

			Dimensión control	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Dimensión control	Coefficiente d correlación	1,000	,8611
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente d correlación	,8611	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

En la tabla respectiva podemos observar que el Rho de Spearman es de ,8611 puntos, siendo p-valor = 0,000 ($p < 0.05$), rechazamos la hipótesis nula y podemos decir que: Existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Conclusión

Existen razones suficientes para Rechazar la hipótesis nula por lo que se infiere que: Existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio educativo en la

Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

5.3. Discusión de los resultados

En relación con los estudios antecedentes

Establecemos coincidencias con los resultados obtenidos por: Gonzales (2016) en su tesis *Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*, sustentada en la universidad católica Los Ángeles Chimbote; siendo su objetivo general: Determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015. Asimismo, identificar las características resaltantes de la Calidad de Servicio y caracterizar el nivel de gestión Administrativa del municipio en estudio, llegando entre otras a las siguientes conclusiones: La gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos, y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización. La calidad de servicios, en toda organización también es importante, porque los clientes o usuarios necesitan de todos nosotros que le brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá que vuelvan o en todo caso tengamos una buena imagen como institución.

También coincidimos con los hallazgos de: Chuque (2016) en su tesis *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Emilia Barcia Boniffatti, 2012*. Para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación, sustentada en la Unidad de Posgrado de la Facultad de la

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú, siendo su objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos, según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público *Emilia Barcia Boniffatti*, 2012; llegando entre otras a las siguientes conclusiones: Los resultados de la investigación dan cuenta de la existencia de una relación media ($r = 0,538$) entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia y el logro de aprendizajes de los niños y niñas del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público *Emilia Barcia Boniffatti*. Es decir, los niños que en su mayoría presentan logros óptimos en su aprendizaje tienen mucho que ver con la calidad de los servicios educativos que brinda la institución educativa. Se demuestra la existencia de una relación media ($r = 0,530$) entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia, y el logro de aprendizaje en el área de Comunicación en los niños y niñas del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público *Emilia Barcia Boniffatti*. Esto indica que el buen logro de aprendizaje que adquieren los niños y niñas está en directa relación con la calidad de los servicios educativos que brinda la institución educativa. Los resultados de la investigación reportan la existencia de una relación media entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia, y el logro de aprendizaje en el área de Matemática ($r = 0,574$) en los niños y niñas del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público *Emilia Barcia Boniffatti*. Esto indica que el buen logro de aprendizaje que adquieren los niños y niñas está en directa relación con la calidad de los servicios educativos que brinda la institución educativa. Se demuestra la existencia de una relación media ($r = 0,520$) entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia, y el logro de aprendizaje en el área de Personal Social en los niños y niñas del Jardín de Aplicación del

Instituto de Educación Superior Pedagógico Público *Emilia Barcia Boniffatti*. Esto indica que el buen logro de aprendizaje que adquieren los niños y niñas está en directa relación con la calidad de los servicios educativos que brinda la institución educativa. Los resultados de la investigación reportan la existencia de una relación media ($r = 0,469$) entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia, y el logro de aprendizaje en el área de Ciencia y Ambiente en los niños y niñas del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público *Emilia Barcia Boniffatti*. Esto indica que el buen logro de aprendizaje que adquieren los niños y niñas está en directa relación con la calidad de los servicios educativos que brinda la institución educativa.

Encontramos discrepancias con los resultados obtenidos por: Esquivel y Huamaní (2015) en su tesis *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de san Sebastián – Cusco*. Perú, Sustentada en la Universidad Andina del Cusco, siendo su objetivo general: Determinar el grado de relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015. Llegando entre otras a las siguientes conclusiones: En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián -Cusco, el 28.9% de los encuestados manifestaron que el nivel de la gestión administrativa es muy buena, la misma que genera una calidad de servicio educativo muy buena, debido a que realizan una buena planificación y organización administrativa, seguido de la dirección y control administrativo que también es bueno, los mismos que ayudarán a la mejora en la calidad de servicio educativo y según la prueba estadística Chi-cuadrado, se puede afirmar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco;

dado $p = 0,000 < 0,05$, donde el grado de relación es del 34,8 %. En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián -Cusco, el 28,9 % de los encuestados manifestaron que el nivel de la planificación administrativa es muy bueno, la misma que genera una calidad de servicio educativo alto, debido a que la gran mayoría de los directivos conocen y trabajan en función a la misión y visión de la empresa, además tiene establecido sus estrategia, políticas y presupuesto que ayudan a cumplir sus objetivos, y según la prueba estadística Chi-cuadrado, se puede afirmar que existe relación significativa entre la Planificación administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco;

dado $p = 0,000 < 0,05$, donde el coeficiente de correlación es del 23,1 %. En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián -Cusco, el 22,2 % de los encuestados manifestaron que el nivel de la organización administrativa es bueno, la misma que genera una calidad de servicio educativo de nivel regular, debido a que la mayoría de las instituciones educativas no tienen bien definido su estructura orgánica, así como también, no están regularmente distribuidas las funciones del personal, y según la prueba estadística Chi-cuadrado, se puede concluir que no existe una relación significativa entre la Organización administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco;

dado $p = 0,141 > 0,05$. En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián -Cusco, el 24,4 % de los encuestados manifestaron que el nivel de la dirección administrativa es muy bueno, la misma genera una calidad de servicio educativo de nivel regular, debido a que lideran grupos de trabajo propiciando la participación de los trabajadores, se está empezando a tomar en cuenta la opinión de los trabajadores, además se fomenta el reconocimiento al buen trabajo del personal y según la prueba estadística chi-cuadrado se puede afirmar que existe relación significativa entre la dirección

administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado $p = 0,030 < 0,05$, donde el grado de relación es del 22,4 %. En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián -Cusco, el 24,4 % de los encuestados manifestaron que tiene un buen control, la misma que genera una calidad del servicio educativo de nivel medio, debido a que no realizan un control preliminar, concurrente y posterior, a la misma que se plantean acciones de mejora. Por otro lado, se tiene un control estricto de asistencia con el personal y según la prueba estadística Chi-cuadrado se puede afirmar que no existe relación entre el Control administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado que $p = 0,300 > 0,05$.

Del mismo modo, encontramos similitudes con los resultados obtenidos por: Areche, V. (2013) en su tesis *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga-Ayacucho, 2011*, tesis para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención En Gestión De La Educación, sustentada en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú, siendo su objetivo general: Determinar en qué medida la gestión institucional se relaciona con la calidad de los servicios educativos, según la percepción los docentes y padres de familia del 3° 4° y 5° de secundaria del colegio “María Auxiliadora” de Huamanga Ayacucho,2011. Arribando entre otra a las siguientes conclusiones: Existe una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la escuela, además las categorías de ambas variables se asocian entre sí, siendo esta relación positiva y alta. Se halla una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la organización de la gestión institucional, siendo esta relación positiva y alta. Se encuentra una relación significativa entre la calidad del

servicio educativo y el liderazgo de la gestión institucional, cuya relación es positiva y alta. Existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la innovación de la gestión institucional, resultando una relación positiva y alta. Se halla una relación significativa entre la calidad en el servicio educativo y la evaluación en la gestión institucional, con una relación positiva y alta. Existe una relación significativa entre la calidad en el servicio educativo y la investigación en la gestión institucional, siendo tal relación positiva y alta.

Encontramos coincidencias con lo reportado como conclusiones en: Quicha, (2012) en su tesis *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular La Pontificia del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú*; tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación; sustentada en la Unidad de Post grado de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; siendo su objetivo general: Analizar la relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular La Pontificia del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú. Llegando entre otras a las siguientes conclusiones: Existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo - 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú, puesto que existe una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente ($\chi^2= 63,80$; $p=0,00 < 0,05$) así como también existe una asociación significativa baja entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente ($\chi^2= 21,43$; $p=0,00 < 0,05$). La proporción de estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de

Huamanga Ayacucho, que califican como buena la Gestión Administrativa”, es 16.13% (al 95 % $I =< > 9,66 \%$; 22,60 %) el cual es muy bajo y con la evidencia muestral se concluye que no es buena, además el 45,97 % de los estudiantes califican como regular la Gestión Administrativa. 177. La proporción de estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho, que califican como buena el Desempeño Docente”, es 19,35 % (al 95 % $I =< > 12,40 \%$; 26,30 %) el cual es muy bajo y con la evidencia muestral se concluye que no es buena además el 61.29 de los estudiantes califican como regular el Desempeño Docente. Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú (Inercia: 79,1 %; $\chi^2 = 50.35$; $p = 0,00 < 0,05$). En cuanto a la calidad y cantidad de los equipos de cómputo, el acceso a internet y correo electrónico con los que cuenta el instituto (35,40 %), la calidad y cantidad de los medios audiovisuales que se encuentran a disposición de los profesores (38,70 %) y la cantidad de los laboratorios de enseñanza con los que cuenta el instituto (36,30 %), la mayoría de los estudiantes lo califican como pésimo. Por otro lado, en cuanto al respeto, la aceptación de ideas de los alumnos y la dignidad en el trato del docente con los demás, el 37.90% de los estudiantes lo califica como buena.

Existen similitudes con lo encontrado por: Elera (2010) en su tesis Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao, Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación en la Mención de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa, sustentada en la Escuela de Postgrado de la Facultad de Educación de la Universidad San Ignacio de Loyola; siendo su objetivo general: Identificar la relación existente entre la Gestión Institucional con la Calidad del Servicio Educativo en la I.E. Dora Mayer; llegando entre otras a las siguientes

conclusiones: Se comprueba que entre la gestión institucional existe relación significativa con la calidad del servicio educativo, con una correlación positiva, pero en un nivel medio. Expresando que los usuarios internos y externos evidencian satisfacción en un nivel medio por el servicio que está brindando la institución. La relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo es significativa, pero la correlación se da en un nivel positivo débil, según los docentes. La planificación estratégica y la calidad del servicio educativo tiene una relación significativa, pero su coeficiente de correlación es positivo, pero en un nivel débil, según los docentes. Entre la evaluación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo no existe una relación significativa, según los docentes, pero según los padres de familia dicha relación si es significativa, aunque los coeficientes de correlación son positivos en un nivel débil. Existe relación significativa entre el clima institucional y la calidad del servicio educativo con un coeficiente de correlación positiva débil, según la percepción de los docentes, alumnos y padres de familia. La relación es significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio educativo, según los docentes, alumnos y padres de familia. Pero en forma similar a los otros casos se da con un coeficiente de correlación positiva débil. Finalmente, la correlación no es significativa entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo, según la percepción de los docentes, con un coeficiente de correlación positiva muy débil, y es significativa según la percepción de los alumnos y padres de familia, con un coeficiente de correlación positiva en un nivel medio.

Encontramos similitudes con las conclusiones de: Martínez, Guevara y Valles (2016) en su tesis *El Desempeño Docente y la Calidad Educativa*; sustentada en la Universidad Autónoma Indígena de México. El Fuerte, México; siendo su objetivo general: Determinar la relación existente entre el desempeño docente y la calidad educativa; llegando entre otras a las siguientes conclusiones: Los maestros consideran

como necesaria la evaluación, tanto de su propio desempeño como el de los alumnos, sin embargo, establecen un ejercicio justo como necesario para realmente impactar de forma positiva el rendimiento escolar. Para que ello sea posible, consideran, se deben contemplar las condiciones particulares de cada alumno y docente: ubicación geográfica, condiciones materiales, tamaño de grupo, origen socioeconómico, entre otras. Una evaluación del desempeño docente dentro de aula, debe proporcionar un panorama real de lo que se está haciendo o se deja de hacer, ello con intención de mejorar la calidad educativa, aunque es necesario brindar al profesor una retroalimentación de su trabajo de acuerdo a la información que arroje dicha evaluación, debido a que una herramienta por sí misma no producirá los cambios en la práctica profesional o ni las mejoras necesarias en ella. De lo anterior se desprende el enfoque de una evaluación formativa como se presenta en el discurso. A través de ésta el docente se dará cuenta de sus deficiencias como profesional, sin embargo, no debe quedarse solo en este nivel, sino superarlo mediante una preparación adecuada, a través de cursos o talleres eficaces para superar sus deficiencias. Para mejorar el desempeño docente y la calidad educativa, se considera prudente que el director realmente ejecute su rol dentro de la institución, que busque un punto de equilibrio para no caer en el autoritarismo, en el que solo esté fiscalizando el actuar de sus docentes descuidando la gestión educativa, o ser permisivo que no ponga atención a lo que realizan sus profesores. Dentro de sus acciones sería el revisar la planificación que presenta el maestro para desempeñar su trabajo, con el propósito de hacer las recomendaciones necesarias o evitar que se realice la práctica con la improvisación sin atender a las necesidades de los alumnos, además de estar atento que se cumplan los rasgos de normalidad mínima, como la asistencia de los días establecidos en el calendario, el que se use el tiempo en las actividades escolares. También es necesario el reconocimiento de los logros y del trabajo realizado, esta acción favorece la motivación, en el caso de los

docentes frente a grupo puede reflejarse favorablemente en su trabajo diario. Debido a los ataques de los medios de comunicación, así como de las diferentes reformas que afectan a su profesión, los profesores se encuentran desmotivados y en un estado de estrés, así lo manifiestan en esta investigación. Aunado a lo anterior, con el objetivo de mejorar la calidad educativa, la práctica docente se ha permeado por la burocracia: debido a que los diferentes niveles de autoridad educativa exige cada vez más el llenado de formatos que deben presentar de acuerdo a los resultados de las evaluaciones, fundamentándolo con la obligación abatir el rezago educativo, sin embargo estas actividades les están tomando parte del tiempo que destinarían para desarrollar su trabajo en el proceso de aprendizaje, es decir, se está descuidando su función como docente en el aula, por cumplir con lo administrativo.

Encontramos coincidencias con los resultados obtenidos por: Solórzano y Martínez (2015) en su tesis *Incidencia del Proceso Administrativo en la calidad educativa de la Escuela Centroamericana ubicada en el departamento de León, Municipio de Nagarote, Barrio Orlando Cáceres en el II Semestre del año 2015*. Tesis para optar al título de Licenciatura en Pedagogía con Mención en Administración de la Educación, sustentada en el Departamento de Pedagogía de la Universidad Autónoma de Nicaragua, Managua; siendo su objetivo general: Valorar la incidencia del Proceso Administrativo en la calidad educativa de la Escuela Centroamericana, ubicada en el Departamento de León, Municipio de Nagarote, Barrio Orlando Cáceres en el II semestre del año 2015; llegando entre otra a las siguientes conclusiones: Incidencia de la Planificación y Organización en la Calidad Educativa de la Escuela Centroamericana. A lo referido sobre la elaboración de los planes en la encuesta con los docentes, se obtuvo la información que no todos los docentes participan en la elaboración de los planes, lo correcto es que todos participaran. Los planes que se elaboran en la Escuela son: plan anual, plan mensual, plan cuatrimestral, plan

ambiental, plan de reforzamiento escolar, plan de seguridad escolar. En cuanto al control y evaluación, según lo observado se concluye que los acompañamientos pedagógicos, se realizan con una frecuencia de cada 3 meses. Es importante destacar que el acompañamiento pedagógico es una herramienta necesaria para el fortalecimiento de la Calidad Educativa, cuando no se controla y evalúa constantemente se corre el riesgo de no corregir los errores existentes.

Aceptamos las propuestas realizadas por: Osorio (2014) en su tesis *El Proceso Administrativo y sus efectos en los Establecimientos Educativos Privados en la ciudad de Quetzaltenango*, sustentada en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Rafael Landívar. Guatemala; siendo su objetivo general: Determinar la aplicación el Proceso Administrativo, para establecer la manera que es utilizada en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango; llegando entre otra a las siguientes conclusiones: Se presenta como válida la hipótesis alterna, en donde los establecimientos educativos privados utilizan incorrectamente el Proceso Administrativo; y de los cuales se presentan efectos negativos como: poco ingreso de alumnos cada año, una deserción preocupante y no hay utilidades que cubran los gastos que realizan. Además, algunos colegios llevan 5 años en el mercado educativo, donde no presenta aumento satisfactorio de alumnos; y no pueda aumentar el sueldo al personal cada año. En Planeación no es efectuada, solamente hacen Planificación (se encuentra los contenidos programáticos educativos); no tienen objetivos como empresa, no tienen una misión ni visión clara como organización. También no planean apropiadamente las actividades de quien lo debe hacer y cómo debe hacerlo. En Organización y Dirección, no pueden cumplir con su cometido debido a la falta de una Planeación administrativa, que contenga un objetivo, la misión, visión, funciones a delegar, a quien delegar la autoridad responsabilidad y cómo distribuir los recursos disponibles. Se desconocen la existencia de

un Organigrama del establecimiento, es decir, que el personal no conoce cómo está distribuida la jerarquía y la autoridad dentro del establecimiento. El Control también se ve afectada debido a la falta de control de ingresos (pagos de colegiaturas), padres de familia adeudan hasta 4 meses de pagos; y los egresos también no son controlados (compra de materiales y mejoras del establecimiento) que realizan mensualmente. Igualmente, las actividades de la institución no se controlan.

Contemplamos las propuestas de: Reyes y Reyes (2012), en su estudio *Percepción de la Calidad del Servicio de la Educación Universitaria de alumnos y profesores; Realizada en la Universidad Autónoma de California*. Revista Internacional Administración y Finanzas; teniendo como objetivo General: Analizar la relación que existe entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo, de los alumnos y PTC de licenciatura en la Facultad de Ciencias Humanas (FCH), campus Mexicali, de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) durante el periodo escolar 2010-1. Llegando a las siguientes conclusiones: Basado en el análisis de factores realizado, previa determinación de la adecuación muestral, la Calidad del Servicio percibida por los alumnos y PTC de las Institución estudiada puede dimensionarse en los siguientes factores: En los alumnos los indicadores de las cinco dimensiones teóricas se reorganizaron en cuatro dimensiones: En la dimensión empírica subyacente denominada *Compromiso con la Eficacia* y la de *Servicio Eficaz*, y se confirmaron las dimensiones teóricas de Elementos Tangibles y Empatía. En los PTC de las Institución estudiada se redimensiona en cinco factores: Atención Empática, Respuesta Segura, Satisfacción Eficaz, Comunicación Eficaz y Confianza, a diferencia de lo propuesto por Parasuraman (et al., 1988, 1991), Mejías (2005) y García (et al., 2005) en trabajos previos. Los resultados arrojados proveen a los

directivos de información objetiva para el análisis institucional y del entorno, llevados a cabo dentro de la planificación estratégica entre otros planes de acción operativos.

En relación con los estadísticos

La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la variable procesos de gestión administrativa, a nivel total y por las dimensiones: planificación, organización, dirección y control, entre los niveles medio y alto.

La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la variable calidad del servicio educativo, a nivel total y por las dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, entre los niveles medio y alto.

Existe relación significativa entre los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

En relación con la contrastación de hipótesis

HG: Existe relación significativa entre los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

H0: No existe relación significativa entre los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Se acepta la HG, existe relación significativa entre los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

H1: Existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

H0: No existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Se acepta la H1, existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

H2: Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

H0: No existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Se acepta la H2, existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

H3: Existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

H0: No existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Se acepta la H3, existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

H4: Existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

H0: no existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Se acepta la H4, existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Conclusiones

1. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la variable procesos de gestión administrativa, a nivel total y por las dimensiones: planificación, organización, dirección y control, entre los niveles medio y alto.
2. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la variable calidad del servicio educativo, a nivel total y por las dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, entre los niveles medio y alto.
3. Existe relación significativa entre los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.
4. Existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.
5. Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.
6. Existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.
7. Existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.

Recomendaciones

1. Se sugiere compartir los resultados del presente estudio con los miembros de la comunidad educativa de la institución educativa considerada como unidad de estudio con la finalidad de tener un cabal conocimiento de la problemática referida a las variables.
2. Promover en la comunidad educativa la capacitación de los directivos y docentes en relación con los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo.
3. Sensibilizar a la comunidad educativa de la institución a fin de posibilitar el hecho de brindar un servicio con calidad educativa.
4. Ampliar la cobertura poblacional del estudio a fin de poder generalizar los resultados. Realizar estudios de investigación de profundidad para tener un conocimiento cercano de las variables, dimensiones, indicadores y aspectos involucrados en la problemática.

Referencias

- Angabi. (2014). www.monografias.com/trabajos17/proceso-administrativo/proceso-administrativo.shtml. Recuperado el 23 de 1 de 2014
- Areche, V. (2011). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3º, 4º y 5º de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga-Ayacucho*. Para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención En Gestión De La Educación. Lima-Perú.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Tercera Edición. PEARSON, Universidad La Sabana, Colombia.
- Bolívar, A. (2001). *La calidad en educación: ¿Qué alternativas tiene la izquierda?* España: Interamericana.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Ed. San Marcos.
- Chuque, G. (2016). *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Emilia Barcia Boniffatti, 2012*. Para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación, sustentada en la Unidad de Posgrado de la Facultad de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú
- Elera, R. (2010). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*, Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación en la Mención de Evaluación y Acreditación de la Calidad Educativa, sustentada en la Escuela de Postgrado de la Facultad de Educación de la Universidad San Ignacio de Loyola.

- Esquivel, N. y Huamaní, D. (2015). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de san Sebastián – Cusco*. Sustentada en la Universidad Andina del Cusco-Perú.
- Escudero, J.M. (1998). *Calidad de la educación: entre la seducción y la sospecha*. España: Actas del V Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas, 201-216.
- Fayol, H. (2011). *Principios de Organización*. En S. H. Rodríguez, *Fundamentos de Gestión empresarial* (pág. 203). México: Mexicana.
- Flores, S. (2015). *Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en COPROABAS Jinotega. 2010- 2013*. Nicaragua.
- García, T. (2012). *Definición de control*. En T. García, *Diccionario Enciclopédico Larousse* (pág. 285). México D.F: EDICIONES LAROUSE, S.A. de C.V, Mexico, D.F.
- Goldstein. (2011). *Concepto de planeación*. En S. H. Rodríguez, *Fundamentos de gestión empresarial* (pág. 171). Ciudad de México: Mexicana.
- Gómez, G. (1994). *Planeación y Organización de la empresa*. México: McGraw-Hill.
- Gonzales, C. (2016). *Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*, sustentada en la universidad católica Los Ángeles Chimbote.
- Gutiérrez, S. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Díaz de Santos.
- Hampton, D. R. (2011). *Concepto de Planeación*. En S. H. Rodríguez, *Fundamentos de gestión empresarial* (pág. 171). Ciudad de México: Mexicana.
- Hernández, R. (1990). *Concepto de Administración*. En J. A. Arena, *Proceso Administrativo* (pág. 248). México: Diana, S.A.

- Hernández, R., Fernández. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición. Mc Graw Hill. México, Bogotá, Buenos Aires, Caracas, Guatemala.
- Hernández, S. (2011). *Definición de Organización*. En S. H. Rodríguez, *Fundamnetos de gestión empresarial* (pág. 192). México: Mexicana.
- Kast, F. E. (2011). *Definición de Administración*. México: mexicana.
- Koontz, H. (2011). *Definición de dirección*. En S. H. Rodríguez, *Fundamentos de gestión empresarial* (pág. 215). México: Mexicana.
- Ley N° 28044 Nueva Ley de Educación. Lima-Perú
- MCHugh, H. (2012). *Definición de control*. En A. P. Martínez, *Gestión Empresarial* (pág. 240). México: INTERAMERICANA EDITORES, S.A.DE C.V.
- Martínez, S. H. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial* (Vol. 1). (E. C. Gutiérrez, Ed.) México, México, México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Martínez, I., Guevara, A. y Valles, M. (2016). *El Desempeño Docente y la Calidad Educativa*; sustentada en la Universidad Autónoma Indígena de México. El Fuerte, México.
- Mejía, E. (2005). *Metodología de la Investigación Científica. Primera Educación*. Centro de Producción Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú.
- Murillo, F.J. (Coord.) (2003). *La investigación sobre eficacia escolar en Iberoamérica. Revisión Internacional sobre el Estado del Arte*. Bogotá: Convenio Andrés Bello – Centro de Investigación y Documentación Educativa.
- OREALC/UNESCO Santiago - LLECE. (Setiembre de 2008). *Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa*. Recuperado el 2 de Setiembre de 2010, de UNESCO: <http://unesdoc.unesco.org/images/0017/001776/177648s.pdf>

- Osorio, I. (2014). *El Proceso Administrativo y sus efectos en los Establecimientos Educativos Privados en la ciudad de Quetzaltenango*, sustentada en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Ponce, A. R. (2011). *Definición de Organización*. En S. H. Rodríguez, *Fundamentos de gestión empresarial* (pág. 192). México: Maexicana.
- Quicha, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular La Pontificia del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga*. Ayacucho – Perú.
- Reyes, O. y Reyes, M. (2012). *Percepción de la Calidad del Servicio de la Educación Universitaria de alumnos y profesores; Realizada en la Universidad Autónoma de California*. Revista Internacional Administración y Finanzas. Mexicali-México.
- Rodríguez, S. H. (2011). Proceso Administrativo. En S. H. Martínez, *Fundamentos de gestión empresarial*. México: Mexicana.
- SIMCE (2006). *Balance crítico y proyecciones imprescindibles*. Documento de Trabajo 1.
- Solórzano, O. y Martínez, M. (2015). *Incidencia del Proceso Administrativo en la calidad educativa de la Escuela Centroamericana ubicada en el departamento de León, Municipio de Nagarote, Barrio Orlando Cáceres en el II Semestre del año 2015*. Departamento de Pedagogía de la Universidad Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Stoner, F. y. (2012). *Definición de control*. En A. p. Martínez, *Gestión Empresarial* (pág. 240). México: INTERAMERICANA EDITORES S.A.DE C.V.
- Tamayo, M. (2002). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: LIMUSA, SA. de C.V.

Terry, G. R. (2011). *Concepto de planeación*. En S. H. Rodríguez, *Fundamentos de gestión empresarial* (pág. 171). Ciudad de México: Mexicana.

UNESCO/OREALC (2000). *Educación de calidad para todos: un asunto de derechos humanos*. Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe de la Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

UNESCO (2000). *La educación encierra un tesoro*. Informe de la Comisión Delors. Paris: Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Apéndices

Apéndice A.

Matriz de consistencia

Título: Los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p>Problema general</p> <p>P.G. ¿Cuál es la relación que existe entre los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018 ?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>O.G. Determinar la relación que existe entre los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H.G. Existe relación significativa entre los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.</p>	<p>VX: Procesos de gestión administrativa</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación 2. Organización 3. Dirección 4. Control 	<p>Enfoque de investigación:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Sustantivo o básico</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>Descriptivo correlacional</p>

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	VY: calidad del servicio educativo	Método
<p>P.E.1. ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018?</p>	<p>O.E.1. Establecer la relación que existe entre la planificación y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.</p>	<p>H.E.1. Existe relación significativa entre la planificación de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fiabilidad 2. Tangibilidad 3. Capacidad de respuesta 4. Seguridad 5. Empatía 	<p>Hipotético – deductivo</p> <p>Población</p> <p>La población estará conformada por 42 docentes de la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.</p>
<p>P.E.2. ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018?</p>	<p>O.E.2. Establecer la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.</p>	<p>H.E.2. Existe relación significativa entre la organización de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018</p>		<p>Muestra:</p> <p>La muestra de estudio será la misma población (42 docentes), es decir fue una muestra no probabilística.</p>

<p>P.E.3. ¿Cuál es la relación que existe entre la Dirección y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018?</p>	<p>O.E.3. Establecer la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.</p>	<p>H.E.3. Existe relación significativa entre la dirección de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.</p>		<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario sobre procesos de gestión administrativa</p> <p>Cuestionario sobre calidad del servicio educativo.</p>
<p>P.E.4. ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018?</p>	<p>O.E.4. Establecer la relación que existe entre el control y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.</p>	<p>H.E.4. Existe relación significativa entre el control de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 138 Próceres de la Independencia del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL N° 05, 2018.</p>		

Apéndice B.

Encuesta sobre gestión administrativa

En primer lugar saludarlos atentamente, estamos realizando un estudio de investigación, en ese sentido les solicitamos información relacionada con la variable respectiva. Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y responda con la verdad.

Marque con una X. Tenga en cuenta la validez de la escala de Likert siguiente:

-Nunca - Casi nunca - Regularmente - Casi siempre - Siempre

N°	Ítems	Nunca	Casi	Regular	Casi	Siempre
	Planificación					
01	Se convoca a los docentes para elaborar el diagnóstico situacional de la I.E. para planificar los planes de trabajo.					
02	Se norma el reglamento interno de la institución educativa con la participación de la comunidad educativa en pleno.					
03	Se relaciona el plan anual de trabajo con los objetivos estratégicos del P.E.I.					
04	Se aprueba el reglamento interno con la participación de docentes y administrativos.					
05	Se elabora el cuadro de asignación personal de acuerdo a las necesidades de la I.E.					
06	El director conduce acertadamente la reunión en las sesiones convocadas.					

07	Desarrolla los objetivos estratégicos en el Plan Anual de Trabajo.					
08	Participa activamente en la elaboración del diagnóstico situacional de la I.E.					
09	Elabora coordinadamente el Plan Anual de Trabajo					
10	Realiza oportunamente la planificación de la Institución Educativa.					
11	Trabaja en equipo para elaboración del P.E.I.					
12	Formula proyectos de innovación.					
13	Realiza la planificación en forma dinámica y emprendedora.					
	Organización					
14	Se actualizan los organigramas; estructural, nominal y funcional de la I.E.					
15	Organiza los archivos de la I.E.					
16	Contribuye con un buen clima organizacional.					
17	Se coordina todas las actividades extracurriculares.					
18	Se organiza con anticipación las actividades extracurriculares de su I.E.					
19	Se improvisa las reuniones técnico-pedagógicas de la I.E.					
20	El clima organizacional de su I.E en favorable.					
21	Se promueve el trabajo en forma coordinada con los docentes.					

		Nunca	Casi	Regula	Casi	Siempre
22	Respeto los acuerdos planificados durante el año académico.					
23	El director asigna cargos y comisiones representativas.					
24	Se estimula la responsabilidad y esfuerzos de los actores de la educación.					
25	El director mantiene buenas relaciones con los agentes educativos.					
	Dirección					
26	Existen proyectos productivos viables y equipo de producción al iniciar el año académico.					
27	Se ejecuta una simplificación administrativa.					
28	El director es autoritario en su gestión.					
29	Se estimula a los docentes por hechos relevantes.					
30	Coordina con el equipo de trabajo.					
31	El director enseña siempre a quienes dirige y valora sus acciones.					
32	Se administra y distribuye racionalmente los recursos.					
33	Practica el trabajo colegiado eficazmente.					
34	El director tiene la capacidad de tomar decisiones propias.					
35	El director mantiene y demuestra siempre el principio de autoridad.					

36	Se maneja adecuadamente los procedimientos administrativos.					
37	Soluciona adecuadamente los conflictos que se presentan en la I.E.					
38	El director inspira confianza a los docentes.					
	Control					
39	Se controla estrictamente a todos los trabajadores en su asistencia y permanencia.					
40	Se utiliza ficha de monitoreo para hacer cumplir los planes de trabajo de los miembros de la I.E.					
41	El director monitorea las actividades planificadas.					
42	Se asesora a los docentes con dificultades.					
43	Se administra los recursos financieros de la I.E con transparencia.					
44	El director administra adecuadamente los bienes y enseres.					
45	Se supervisa a los docentes problemáticos con honestidad.					
46	Se controla la asistencia de los docentes con frecuencia.					
47	El director evalúa con imparcialidad el desempeño laboral de los docentes.					
48	El control en su I.E. se hace con el fin de medir y ponderar los resultados.					
49	Se orienta y asesora la gestión pedagógica de los docentes.					
50	Se informa oportunamente el resultado de las acciones realizadas.					

Apéndice C.

Cuestionario sobre calidad de servicio educativo

En primer lugar saludarlos atentamente, estamos realizando un estudio de investigación, en ese sentido les solicitamos información relacionada con las variables respectivas. Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y responda con la verdad.

Marque con una X. Tenga en cuenta la validez de la escala de Likert siguiente:

Nunca - Casi nunca - Regularmente - Casi siempre - Siempre

Dimensión 1: Tangibilidad		1	2	3	4	5
1.	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).					
2.	La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.					
3.	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas.					
4.	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.					
5.	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.					
6.	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.					
7.	La apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.					
Dimensión 2: Fiabilidad		1	2	3	4	5
8.	El contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.					

9.	Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, médico - odontológico, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.					
10.	Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva.					
11.	El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional.					
12.	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.					
13.	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido.					
14.	La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
15.	La institución educativa le brinda servicios de cafetería, biblioteca, campo deportivo, etc.					
16.	Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)					
17.	Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia.					
18.	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.					
19.	Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.					
	Dimensión 4: Seguridad	1	2	3	4	5
20.	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.					

21.	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.					
22.	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia.					
23.	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia.					
24.	Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.					
25.	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.					
26.	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.					
27.	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.					
28.	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.					
	Dimensión 5: Empatía	1	2	3	4	5
29.	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.					
30.	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.					
31.	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.					
32.	La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.					
33.	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.					
34.	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.					
35.	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.					

"el Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

SOLICITO: permiso para realizar el instrumento de investigación

SEÑORA MARISOL DAVILA PINEDA

DIRECTORA DE LA I.E PROCERES DE LA INDEPENDENCIA 138

YO: vicente prado Zamora con DNI 41217215

En dirección Jr. Citrinos 623 *2*etapa san juan

Lurigancho, me desempeño como docente de

Área de educación física ante Ud. respetuosamente

Me presento y expongo

Que pidiendo permiso a su persona para

Realizar la prueba de mis instrumentos en mi proyecto de tesis "los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la I.E próceres de la independencia en el distrito de san juan de Lurigancho del 2018, agradeciendo antemano su gentiliza de aceptar la solicitud de mi persona.

POR LO EXPUESTO:

Ruego aceptar mi solicitud.

21 de diciembre del 2018



Vicente prado Zamora

DNI: 41217215



EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS EN LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS EN LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO EN LA I.E PROCERES DE LA INDEPENDENCIA 138 EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, APLICADO EN EL MES DE DICIEMBRE DEL 2018 A LOS PROFESORES DE ANBOS NIVELES DE PRIMARIA Y SECUNDARIA.





