EDITORIAL NAVEGANTE

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN BÁSICA

Ross Mery Ore Alguiar



Ross Mery Ore Alguiar
Correo: rossmerymargot@hotmail.com
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-4187-2943
Afiliación: Universidad César Vallejo.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN BÁSICA

Ross Mery Ore Alguiar

EDITORIAL
NAVEGANTE

Todas nuestras publicaciones son sometidas a revisión doble-ciego
de pares académicos (*Peer Review Double Blinded*).

Esta publicación cuenta con licencia Creative Commons Reconocimiento -
NoComercial - SinObraDerivada 3.0 Unported License.



ISBN: 978-628-7736-01-6

© Ross Mery Ore Alguiar

2024
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.11512208
©Editorial Navegante
www.editorialnavegante.com

Queda prohibida la reproducción bajo cualquier modalidad de toda o una parte
de esta obra sin autorización expresa del titular de los derechos.

Diseño de carátula y composición: Editorial Navegante
Edición electrónica: Editorial Navegante

Editado en Colombia/ *Published in Colombia*

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN BÁSICA

Ross Mery Ore Alguiar

EDITORIAL
NAVEGANTE

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS 9

ÍNDICE DE FIGURAS 11

ÍNTRODUCCIÓN 12

CAPÍTULO I

TEORÍA DEL DESARROLLO HUMANO DE AMARTYA SEN 15

1.1. Gestión administrativa 16

1.2. Gestión administrativa en el entorno educativo 20

1.3. Componentes de la gestión administrativa 21

1.3.1. Planificación 24

1.3.2. Organización 25

1.3.3. Comunicación 26

1.3.4. Control 27

1.4. La gestión administrativa en la educación básica 29

CAPÍTULO II

CALIDAD EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS 31

2.1. Servicio en el mundo actual 31
2.2. Características del servicio educativo 32
2.3. Calidad de los servicios educativos 33
2.3.1. Definiciones de calidad 34
2.3.2. Calidad educativa 35
2.4. Gestión de la calidad en los servicios educativos 37
2.5. Modelos de calidad en educación 38

CAPÍTULO III

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN CINCO INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UGEL 40

3.1. Contexto problemático 40

CAPÍTULO IV

LOS DIFERENTES ELEMENTOS SUSTANCIALES EN LA EDUCACIÓN BÁSICA 43

4.1. Aspectos metodológicos 43
4.1.1. Población, muestra y muestreo 48
4.1.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 49

4.2. Hallazgos 54
4.2.1. Resultados 54
4.2.2. Prueba de hipótesis 61
4.3. Discusión 66
4.4. Conclusiones 70

REFLEXIONES FINALES 73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1
Operacionalización de la variable gestión administrativa 45

Tabla 2
Operacionalización de la variable calidad de servicio 46

Tabla 3
Población de estudio 48

Tabla 4
Muestra de estudio 49

Tabla 5
Ficha técnica de instrumento 1 50

Tabla 6
Ficha técnica de instrumento 2 51

Tabla 7
Cuadro de validación por expertos 52

Tabla 8
Valores de confiabilidad de los instrumentos 52

Tabla 9
Resultados de la variable gestión administrativa por dimensiones y niveles 54

Tabla 10
Resultados de la variable gestión administrativa por institución educativa 56

Tabla 11
Resultados de la variable calidad de servicio por dimensiones y niveles 58

Tabla 12
Resultados de la variable calidad de servicio por institución educativa 60

Tabla 13
Correlación de la gestión administrativa y calidad de servicio 62

Tabla 14
Correlación de la planificacióny calidad de servicio 63

Tabla 15
Correlación de la organización y calidad de servicio 64

Tabla 16
Correlación de la comunicación y calidad de servicio 65

Tabla 17
Correlación de la control y calidad de servicio 66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1
Ciclo de la Gestión administrativa **18**

Figura 2
Gestión administrativa en la educación **23**

Figura 3
Gestión administrativa por dimensiones y niveles **55**

Figura 4
Calidad de servicio por dimensiones y niveles **59**

ÍNTRODUCCIÓN

El sistema educativo en el Perú goza de privilegios que en otras regiones no es observado, sin embargo; estos beneficios se notan de manera más eficiente en el sistema de educación básica del sector privado, en contraposición a las del sector público, lo elocuente de estos aspectos, radica principalmente en las inversiones necesarias para cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible y de la educación en el planeta, cumpliendo con las expectativas globales.

El trabajo se encuentra concentrado en cuatro grandes aspectos que describen la manera en cómo se debe estar manejando los sistemas de educación ciclo básico en todo el territorio peruano. Por lo tanto, es la gestión administrativa dentro de las instituciones las que permiten que se creen mecanismos de control, organización y evaluación permanente en los sistemas de educación en el Perú. En el sector público, todo es importante y nada se deja en desventaja, ahora lo más resaltante en el curso de la investigación se centra primordialmente en la planificación, sus diferencias son notables frente a la planeación, pero ambos conceptos son aplicados perfectamente en el contexto educativo.

De esta manera, los cuatro capítulos de se estructuran basados en los nuevos modelos y estrategias para cumplir con el fin único de la educación, engloba lo que se conoce como gestión administrativa, elemento primordial para generar avances y controles en los centros educativos, el mismo genera como respuesta la ampliación de los planes y proyectos en beneficio del sistema educativo actual. Los valores presupuestarios otorgados

al sistema educativo varían de acuerdo a la ejecución de los mismos es necesario que, se cumplan los preceptos establecidos dentro de los planes gubernamentales, más aún si se trata de fondos públicos.

La gestión administrativa en los entornos educativos está vinculada a ciencia cierta con las políticas del Estado en esta materia, y busca hacer cumplir con precisión los enfoques de aprendizajes adecuados a cada grado escolar correspondiente, la calidad del servicio se mide desde diferentes puntos de vista, por una parte está orientada a reconocer los avances existentes en el modelo educativo actual y, por la otra, en medir la capacidades existentes en la prestación de los servicios correspondientes.

Esta medición se puede realizar de diferentes formas o maneras, bien se puede hacer cualitativamente, tomando en cuenta la opinión de la población estudiantil, padres y/o representantes, miembros docentes, personal directivo, y demás miembros y grupos que constituyen la comunidad educativa, como también medir a través de cifras y números que, objetivamente arroja un resultado numérico, en este caso solo se trabajó en base a elementos cualitativos, no formando parte de la investigación ni interviniendo en la misma para encontrar realmente una respuesta acertada en torno al tema.

La gestión administrativa debe necesariamente estar orientada al logro de los objetivos creados y emanados por la autoridad estudiantil, aplicando de manera coordinada los mejores aspectos de cada estrategia en función de lograr tales propósitos, la idea es alcanzar en gran medida que exista una educación de calidad en todo el Perú, sin embargo, este concepto es relativo y no absoluto, porque realmente varía en torno a los elementos externos e incluso a variables de índole humano, la manera de ver la calidad en la educación, se muestra en el grado inmediatamente superior toda vez que, el estudiante a logrado completar plenamente con las competencias y exigencias del sistema al cual es sometido, viéndolo como un instrumento de crecimiento y desarrollo.

Otros autores se contradicen y enfocan sus estudios en base a la UGEL, como organismo que se encarga de evaluar permanentemente el desarrollo de las instituciones escolares, sus deficiencias y debilidades para dar a través de los aportes necesarios los correctivos y que evolucione el sistema. En la Zona 3, por ejemplo, aún existen debilidades desde el punto de vista educativo, y van más asociadas al asunto presupuestario, que al resto de las cualidades, se encuentra dotado de personal docente, hay herramientas pedagógicas y estrategias en los aportes, pero aún hay que fortalecer otras debilidades entre ellas la formación docente, como elemento primordial para alcanzar la educación de calidad y que se vea traducida ésta en gestión educativa.

CAPÍTULO I

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CONTEXTO EDUCATIVO

El elemento más relevante a estudiar dentro de todos los organismos gubernamentales, en cualquier país del mundo, es su gestión administrativa, sin embargo, en el contexto peruano las características son específicas a un tema en concreto tal y como lo plantean Masaquiza, Palacios y Moreno (2020), quienes en su trabajo refieren que; la gestión administrativa forma parte de los procesos conocidos como habilidades de apoyo de la organización. Efectivamente, en todas las organizaciones tanto del sector público como del sector privado, hay gestión administrativa, ya que, existen elementos focales dentro de todas las organizaciones que deben ser atendidas y evaluadas en el marco de la permanencia y sostenibilidad del organismo.

Al mismo tiempo Escobar, Mora y Huilcapi (2017), hacen mención a la gestión administrativa, como aquella función principal que se encuentra orientada a la dirección de los recursos humanos, tecnológicos, materiales y de servicios administrativos; coordinando además los planes, proyectos y programas que sean requeridos para el desarrollo de los distintos pro-

cesos institucionales dirigidos a, alcanzar dentro de la entidad pública la eficacia y eficiencia en relación al uso de los recursos disponibles.

Cabe señalar que, en el contexto educativo privado y público es requerida la gestión administrativa, pero existen dos distinciones preponderantes, en el caso del sector privado, no hay asignación presupuestaria por parte del Estado hacia las instituciones, mientras que; en el caso de las instituciones públicas, es vista e implementada la gestión administrativa para controlar los recursos asignados por la cartera ministerial que rige tales instituciones, de esta manera es necesario en el sector público especialmente, se deba ejecutar el total del presupuesto asignado; dado que todas las instituciones de este sector cada año reciben asignación presupuestaria, una vez discutido y procesado la gestión en el mismo, calculado en base a lo de ese período anual (Gavilanez, 2016).

Así mismo, se mide permanentemente y semestralmente, de forma tal que: para junio el presupuesto deba estar al 50 %, para el mes de diciembre de cada año pueda estar en un 100 % ejecutado, logrando así los objetivos planeados para ese período. De tal manera que, Gavilanez (2016), es elocuente al distinguir entre ambos sectores con relación al tema presupuestario, especialmente entre el estado y las instituciones privadas ya que; estas últimas se encuentran regidas por el Ministerio de Educación sólo en cuanto a programas y políticas de estudio, dejando de lado el tema presupuesto porque las instituciones privadas manejan y autogestionan sus ingresos.

1.1. Gestión administrativa

Dentro de este orden de ideas, la gestión administrativa es un concepto que abarca y amplifica tanto a un sector como el otro ya que, es aplicada en ambos, solo que como se planteó en el primer aparte de este trabajo; en el sistema educativo oficial o gubernamental es distintivo porque, a diferencia del sector educativo privado es regular, controlar y supervisar sus ingresos propios, de manera que Ryan (2014), considera

que, la gestión administrativa es esencial para cualquier organización que tenga como propósito ser eficiente permitiendo así lograr sus objetivos. En una organización donde no se emplee la gestión administrativa sin una posición de autoridad, existiría una anarquía organizacional sin estructura ni enfoque.

Por su parte, Gavilanez (2016) refiere igualmente que, la gestión administrativa es de carácter obligatorio para las instituciones educativas del sector público en gran medida, porque comprende grandes etapas a saber cómo por ejemplo:

a. Programación presupuestaria,

b. Formulación presupuestaria,

c. Aprobación,

d. Ejecución,

e. Evaluación del presupuesto y, por último,

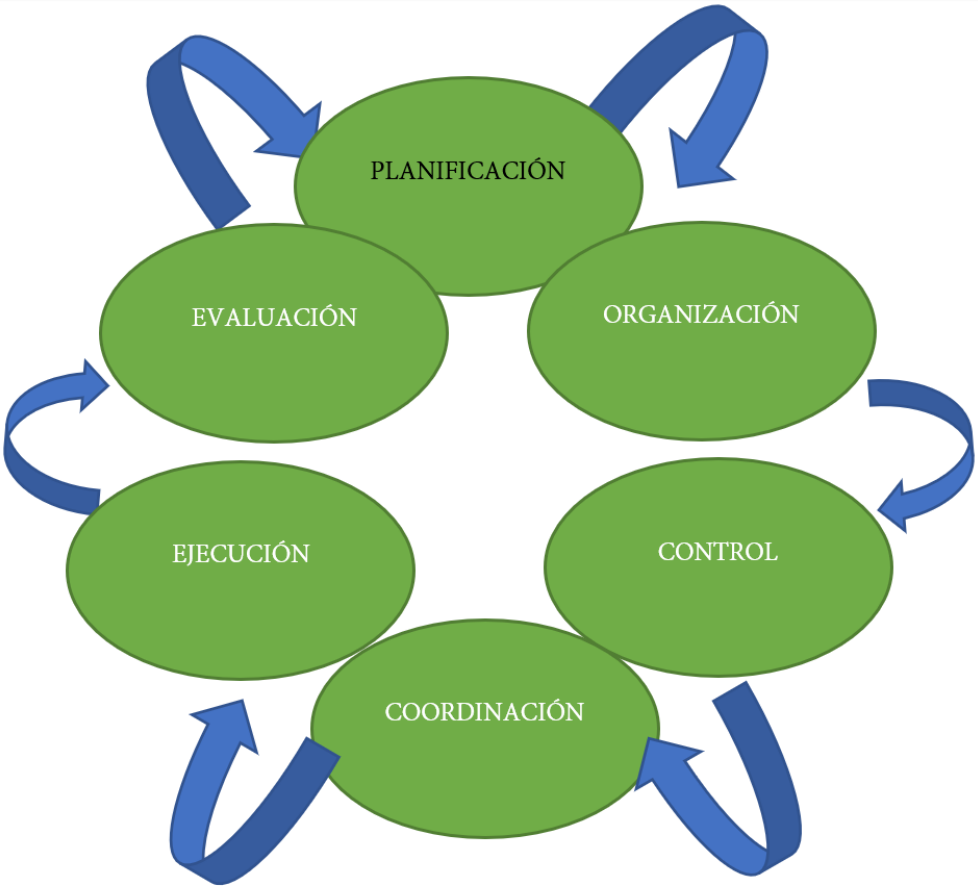
f. Clausura y liquidación del presupuesto,

Hay que acotar que, toda institución busca en todo momento el desarrollo, bajo este contexto sistematizado, cuyo fin es tener un adelanto administrativo y financiero, de manera que el presupuesto pueda cubrir las necesidades como herramienta constitutiva conforme a lo debidamente planificado.

De acuerdo a lo señalado en la Figura 1, dentro de la gestión administrativa los elementos básicos que se deben tomar en consideración para el fiel cumplimiento de lo planificado presupuestariamente, se encuentra establecido en el ciclo de la gestión administrativa.

Figura 1

Ciclo de la Gestión administrativa



Algunos autores que se contradicen entre sí, pero hay autores que concuerdan con estos planteamientos, hay otros por el contrario que dan pie solo a uno de los elementos como la planificación, más que a la ejecución, o a la coordinación más que al control, pues resulta que todos son cónsonos con la gestión administrativa y caben perfectamente en los programas elementales, en las organizaciones privadas y públicas (Masaquiza, Palacios y Moreno, 2020).

Actualmente, para cumplir el propósito de la organización o institución educativa, se requiere partiendo de lo planteado por Pacheco, Robles y

Ospino (2018), identificar los aspectos requeridos de una actividad para lograr el objetivo específico o un plan. De esta manera, es necesario acotar que; la planificación es la columna vertebral de este proceso hay que disponer de factores esenciales tales como: un propósito junto al trabajo en equipo, grupo de personas que comparten una relación real, como copartícipes del cumplimiento del objetivo general del sistema educativo en el Perú.

Para otros autores como García et al. (2018), consideran que, el mando o jerarquía dentro de la organización es elemental, efectivamente se requiere que los gerentes en educación implementen los planes estratégicos, para comprender las fortalezas y debilidades de su personal y en consecuencia de la realidad en el sistema educativo, así poder dirigir a las personas que la componen; personal docente, administrativo y obrero junto a la asignación adecuada de insumos y recursos, esto como estrategia necesaria dentro de todas las organizaciones públicas y privadas, es aplicable en empresas, organizaciones, corporaciones y demás organismos nacionales e incluso internacionales.

La dirección por su parte, requiere del empleo de habilidades interpersonales excepcionales junto a la capacidad de motivar a las personas tal y como lo plantea en su trabajo Armijo (2018), partiendo de que lo verdaderamente crucial es lograr el equilibrio correcto entre las necesidades del personal y la producción. De manera que los gerentes de alto nivel, ministros y jefes de zonas educativas distritales, coordinadores y directores de las escuelas, deben trabajar para “armonizar” todas las actividades y facilitar el éxito organizacional, la comunicación es uno de los principales mecanismos de coordinación como se ha establecido anteriormente en el gráfico del ciclo de la gestión administrativa.

1.2. Gestión administrativa en el entorno educativo

Desde el punto de vista presupuestario, la gestión administrativa dentro del ámbito educativo a nivel Nacional en el Perú para el año 2018, Masaquiza, Palacios y Moreno indican que; la Coordinación Zonal de Educación- Zona 3, durante este período ejecutó por ejemplo: el 96 % del presupuesto total asignado, debido a que se le otorgó un monto equivalente a $ 38.837.144,09, de los cuales devengo un total de $ 37.234.481,75, catalogado como una gestión presupuestaria óptima, traducido en el valor que tiene las instituciones del estado para esta jurisdicción, la misma a través de la socialización de los recursos recibidos y utilizados por parte de la planta central del Ministerio de Educación, a cada Dirección Técnica Zonal en función de ejercer los controles necesarios para el próximo período anual.

Desde la perspectiva, docente la educación básica según los autores Revatta, Miranda, y Mamani (2021), consideran necesario cumplir todas las dimensiones: gestión institucional gestión pedagógica, asociada ésta a los contenidos programáticos dentro del pensum de estudio, gestión administrativa y gestión comunitaria; de forma productiva de manera que, se pueda evaluar como un conjunto la gestión educativa compuesta por estos elementos mencionados anteriormente, y que tiene como finalidad planear soluciones adecuadas y oportunas en beneficio de la formación de los estudiantes, junto al factor de desempeño docente como elemento determinante en la misma.

De este modo, el Ministerio de Educación (2017), por medio de la unidad de estadística enfatiza en que este departamento aún cuando, ha mejorado notablemente en relación al tema económico social, se observa una brecha referida a la calidad y acceso educativo especialmente en el campo y espacios rurales, como consecuencia de políticas dirigidas a estos aspectos, la diferencia educativa siempre va estar marcada entre el ámbito rural y el urbano, son tajantes las dimensiones presupuestarias entre uno y otro escenario, al menos en lo que respecta al sector educación.

Para Gálvez y Milla (2018), expresan que es requerido exigir mucho más sobre la gestión educativa, para alcanzar el buen desempeño que cada docente debe ejercer en sus aulas. Este tratamiento ha sido desvalorizado, el alcance de este desempeño justamente por deficiencias y debilidades de índole administrativo, junto a la variable de inversión presupuestaria asociada a éste, la motivación es requerida para ejercer cualquier función dentro de las organizaciones, especialmente con relación a los incentivos y pagos por concepto de labores, como parte de las habilidades blandas a ser tratadas dentro de los planes a corto, mediano y largo plazo por el Ministerio.

1.3. Componentes de la gestión administrativa

Primeramente, los autores Gutiérrez, Martínez y Castro (2017), son enfáticos al mencionar que, la educación en su sentido general especialmente en su gestión administrativa se presentan varios componentes que hay que tomar en cuenta tales como: la dirección, el gobierno, la planeación, el control, la innovación, y la gestión del conocimiento. En el campo educativo estos son los componentes esenciales de acuerdo a como es visto por las autoras, y cuyos elementos son de vital importancia para el desarrollo de la educación en el Perú.

En este aspecto, la planeación dentro de la gestión educativa es el principal de los componentes que la constituyen ya que, de esta forma se puede pasar al siguiente elemento dentro del ciclo de control administrativo, la planeación tal y como lo menciona Carballo (2006), permite esencialmente desarrollar planes de acción para alcanzar las metas; el diagnóstico y análisis del estado actual, donde se lleva a cabo sistemáticamente las estrategias que le dan sentido al quehacer de la organización, en este caso las instituciones educativas en el Perú, basándose primordialmente en las interrelaciones con los diferentes equipos de trabajo.

Luego se encuentra la organización, también planteado por Carballo (2006) en su estudio, dando lugar a uno de los componentes más rele-

vantes dentro del campo educativo, en el que se plantea la necesidad de considerar la existencia para el desarrollo de espacios interdisciplinarios en la institución que, permita promover la diversidad del perfil docente e igualmente introducir nuevas metodologías de enseñanza y ambientes de apertura a nivel del salón de clases, partiendo de mecanismos que permitan didáctica y pedagógicamente hacer del aprendizaje lo más relevante en el sistema.

Sin embargo, existe una disyuntiva en cuanto a la gestión educativa, unos centrados en la gestión del recurso humano, otros centrados en la planeación y otros más modernos centrados en coaching y el liderazgo junto a sus diferentes tipos, Tünnermann (2005), explica que, la gestión administrativa en el componente de Dirección, cumple una función de apoyo a la docencia e investigación destacando que, no hay sentido por sí misma la gestión administrativa, sin la función para que funcione de manera correcta la docencia, la investigación y los demás servicios académicos.

De igual manera, existe dentro de la comunidad educativa el Control, como mecanismo importante a ser estudiado por autores como Fernández y Coppola (2012), quienes en su artículo asociado a la relación entre la gestión administrativa y la innovación educativa sugieren que, el control permite impactar en los proyectos y planes desde el punto de vista del análisis cualitativo de documentación que da cuenta de los resultados cuando se refieren a la Evaluación, lo que permite que sea aplicada la evaluación como mecanismo controlador dentro del sistema de educación, esto ocurre en la medida en la que existe un nivel de evaluación proactiva.

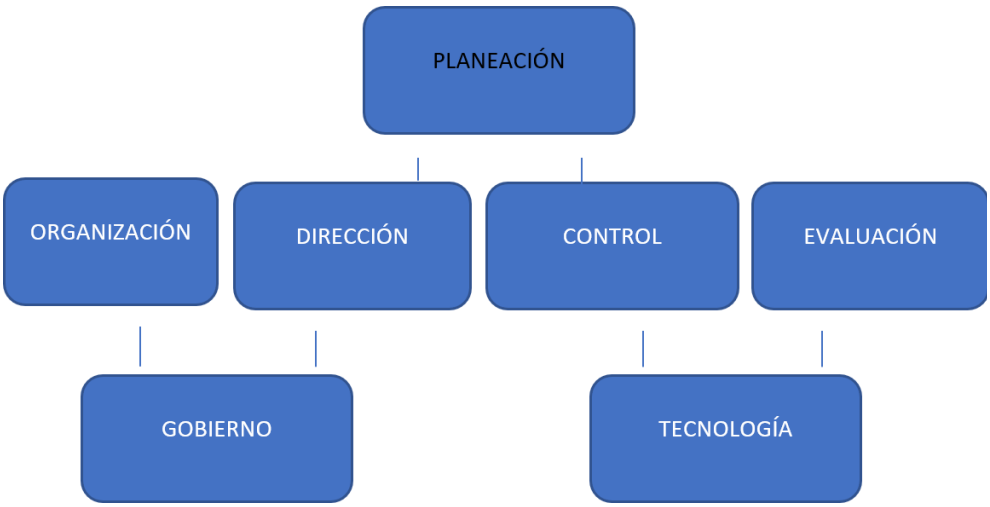
Finalmente, el Gobierno forma parte esencial como componente dentro de las políticas educativas es Ramírez (2014), quien hace alusión a este aspecto como componente ya que, los procesos de gestión administrativa y académica pueden promover o no la innovación, entre otros elementos sustanciales dentro de la educación, en cualquiera de sus niveles y en sentido general esto, si lo que se pretende es, mejorar y fortalecer los procedimientos y procesos al interior de las instituciones educativas como

herramienta que promueva incluso, unidades que diseñen pilotos o planes que permitan medir el impacto de las mismas.

Para concluir, el modernismo ha incorporado un nuevo componente o elemento dentro de la gestión administrativa a nivel educativo y es la Tecnología, tanto docentes como estudiantes y personal directivo en toda la estructura piramidal, deben reconocer las tecnologías para los desarrollos de interfaz y plataformas educativas, los estudiantes reconocen la incorporación de tecnologías de información y comunicación en el proceso de aprendizaje, no obstante el personal docente y administrativo, especialmente estos últimos, manifiestan que es imperioso fortalecer la infraestructura tecnológica, creando sistemas de información que apoyen los procesos y toma de decisiones en todos los niveles (Gutiérrez, Martínez y Castro, 2017).

Figura 2

Gestión administrativa en la educación



1.3.1. Planificación

Los conceptos definitorios en relación a la planificación y la planeación son bien marcados por lo que Torres (2002), se refiere a la planeación desde donde se involucra múltiples tradiciones epistemológicas e ideas con relación a la sociedad, de las que en pocas ocasiones se hacen explícitas, en este sentido se torna un tanto informal frente a la planificación ya que, generalmente supone las nociones universales y de las cuales son escasamente reflexionadas, de esta manera se oculta gran relevancia y riqueza en la formulación de los planteamientos a ser abordados como objetivos y propósitos, más aún en el campo educativo, en este aspecto se ha recibido varias críticas por parte de estudiosos de la administración pública y en la que, contraponen opiniones debido a que esta actividad implica necesariamente racionalidad de gestión, igualmente universalidad del consenso tal y como lo describe (Aguilar, 1996).

Por su parte Armijo (2011), se refiere a la planificación como aquellas estrategias dirigidas y consistentes en un ejercicio de formulación y establecimientos de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es establecer estrategias que permitan el cumplimiento de tales propósitos u objetivos, esto quiere decir que, la planificación es estratégica y por tanto una herramienta clave para la toma de decisiones en las instituciones públicas. De este modo es empleado un método para anualmente, hacer uso del presupuesto en el sector educativo público, esta es denominada Planificación Operativa Anual, conocida por sus siglas (POA), esta técnica de presupuesto es llevada a través de, programas que están orientados a determinar la producción final en volúmenes físicos y valorizar desde el punto de vista de los recursos financieros.

Así mismo, la planificación estratégica es menos novedosa esta viene de larga data, y su uso más importante es intenso en las organizaciones privadas alrededor de la década de los sesenta. Posteriormente surge como apoyo a la gestión pública, en el marco de las iniciativas de la nueva gerencia Pública, que en el campo educativo existe incluso estudios de maestrías en

Gerencia educativa Armijo (2011), considera que existen diferentes tipos de planificación, tanto la mencionada por él, como la explicada por otros autores, tal y como: la planificación operativa ésta última está vinculada a la generación de metas y compromisos internos que forman parte esencial de la programación pautada y establecida.

1.3.2. Organización

En este ámbito relacionado a la organización desde todos los escenarios, es de vital importancia reconocerlo, y además ponerlos en práctica, las organizaciones educativas en el país es caracterizada por ambigüedades e incertidumbres que permean, junto a la pérdida de certeza dentro de la educación, esto como la condición posmoderna cuyo momento histórico dentro del campo educativo el mismo, debe estar orientado a estos nuevos parámetros y así lo sugieren Reales, Arce y Heredia (2008), quienes hacen hincapié en la concepción de organización observación y caracterización relacionada a los hechos de los servicios estructurales en la enseñanza.

De modo que, cuando la organización se ocupa de la tarea educativa Soto (2001) y Filho (1974), plantean que, esta permite la observación para clasificar la relación de hechos para organizarlos y dirigirlos articuladamente, así mismo trata de tener una noción técnica y administrativa que reagrupa y articula los diversos elementos que, concuerdan y concurren en el sistema interno escolar. Hay varias acepciones del término organización, sin embargo, en el campo educativo es uno en específico dirigido estrictamente al objetivo del ente, por lo que; al referirse a actividades y entidades tiene dos significados el primero: es el compuesto por personas en este caso docentes y todo el conglomerado educativo y el segundo: se refiere a coordinar, disponer y controlar.

Al respecto, señala Álvarez (1992) citado por Castro (2007), que el comportamiento de un grupo educativo, se debe en gran medida tanto a elementos endógenos como exógenos, al grupo uno se refiere a las condiciones físicas (entorno) y a las situaciones en las cuales se desarrolla, mientras

que el elemento interno o endógeno, está asociado al factor humano propiamente dicho, es decir los docentes, personal directivo, estudiantes, empleados y demás miembros que componen la comunidad educativa.

De esta forma es, Thompson (2007), quien considera que, una organización es un conjunto de elementos, compuestos definitivamente por individuos que mediante su interacción entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos y demás, permita el logro de determinados objetivos de los cuales pueden ser; con fines o sin fines de lucro. Este término no es empleado únicamente para hacer referencia a entidades legalmente establecidas, sino que también se aplica a organismos que informalmente están operativos, e incluso se aplica a aquellas que se encuentran operando al margen de la ley, como organizaciones criminales, delincuenciales, mafiosas u otras.

1.3.3. Comunicación

En el caso de la comunicación, se puede referir a diferentes enfoques y visto desde diferentes aspectos, esto se debe en gran medida al amplio concepto relacionado a la comunicación, Ramos (2002) por ejemplo hace alusión a este aspecto como aquel dominio mediante el proceso de aprendizajes para facilitar el entendimiento entre las personas en diferentes situaciones, en cuanto a educación se refiere, es la comunicación la que brinda y facilita el intercambio de mensajes formativos en el proceso de enseñanza aprendizaje, en el mismo se encuentran diferentes características y/o elementos tales como: lenguaje verbal, lenguaje paraverbal, lenguaje corporal y con el uso y estructuración del entorno (espacio y objetos) mediante la transmisión del mensaje.

El mismo autor hace referencia a, que la comunicación ha dado lugar a diferentes clasificaciones o taxonomías, que no siempre están compartidas y son verídicamente aceptadas por el grupo o la sociedad en su conjunto, se conjugan todos los aspectos lingüísticos del discurso como es; la comunicación verbal y el resto es decir, los aspectos no lingüísticos del lenguaje,

en la actualidad los proyectos y planes de los estudios de formación del profesorado de algunos países, no solo se emplean en beneficio de estas capacidades sino que, además con el dominio de determinadas técnicas, por lo que es necesario, la exigencia en la acreditación con relación a estos estudios formativos por parte del personal docente (Ramos, 2002).

Partiendo de lo señalado por Mayagoitia (2010), la comunicación con las nuevas tecnologías, también ha evolucionado y es oportuno mencionar que, la aplicación moderna de las nuevas tendencias y redes comunicacionales, hacen de la educación un modelo moderno de este aspecto, el autor en su ensayo hace alusión a que, esta es una de las alternativas para lograr el cometido dentro del campo educativo, en este sentido es necesario acotar que es considerado, un vínculo indiscutible existente; entre la comunicación y la educación para ello, es necesario el empleo de medios masivos y tecnologías digitales en los procesos formativos, tanto para el personal docente como para los estudiantes, esto como elemento básico en la educación especialmente los recursos mediáticos para la enseñanza y el aprendizaje.

Para Amayuela (2003), considera que dentro de la educación la comunicación destaca un papel que permite la interacción y elaboración conjunta, de significados, el intercambio entre los participantes como elemento característico esencial del proceso docente, para todo los aspectos vinculados a la educación es preciso destacar que; la comunicación es vital para la implementación de las herramientas de desarrollo cognitivo en los participantes, en cualquiera de sus formas y/o modalidades es importante que haya o exista la comunicación.

1.3.4. Control

En el campo educativo y en todos los escenarios es necesario la aplicación del control, para la educación las áreas de control se asocian directamente a la evaluación y cuyos departamentos buscan mantener el orden dentro de la institución, en esta materia los estudiosos Guerra y Olivos (2004),

no solo se centran en al análisis de una experiencia aislada sino, en el nivel macro de la situación, de manera que los mismos se concentran en varios elementos centrales a saber entre ellos: ¿qué evaluaciones se hacen? ¿quién decide que se realicen? ¿Qué finalidades las inspiran?, de modo que, en estos enfoques desde el campo educativo los controles son requeridos a los fines de hacer del sistema un mejor instrumento de aprendizaje y saberes desde la institución.

De manera que, Mena (2017), señala en su trabajo que el control permite identificar las diferencias existentes entre uno y otro ser humano o individuo de tal modo, que en el campo educativo, existe diversidad de comportamientos y caracteres que desde el aula y la enseñanza debe darse de manera homogénea, sin embargo, la evaluación en cualquiera de las modalidades aplicadas a este grupo de estudiantes puede ser o no del mismo resultado para todos, y ahí nace la pregunta y ¿Por qué si se dio a todo el conglomerado la misma clase y contenido programático?, esto se debe en gran medida al pensamiento y al constructo de ideas propias del participante en su proceso formativo.

Es así como, el control interno en la educación superior, lo plantean Rivera et al. (2013), a aquel proceso cotidiano de las instituciones en las que, no se encuentran ajenas a ello, esto es y debe ser incluso cultural a los fines de fomentar profesionales competitivos al mercado nacional e internacional, permitiendo de manera integrada el mejoramiento continuo, extendido a todas las actividades educativas inherentes a la gestión efectuado principalmente por la dirección a todo el personal y éste es empleado, mediante un sistema integrado de normas internas y procedimientos que garantizan tales acciones, proporcionando apoyo en el logro de los objetivos propuestos por la comunidad educativa.

De manera que, Guashca y Viviana (2023), diseñan un sistema de control interno en una escuela de educación básica, a los fines de lograr eficiencia y efectividad en sus operaciones, tanto administrativas como financieras dentro de la institución, partiendo de la objetividad de brindar una buena

educación a sus estudiantes integrando a la comunidad en general dentro de todos los procesos de la educación, el control es el punto focal de todos y se encuentra delimitado en la estructura señalada tanto en el ámbito corporativo como en el ámbito educativo.

El control en todo su contexto es aplicado a nivel empresarial, sin embargo, en el ámbito educativo es implementado en materia de evaluación y seguimiento en la gestión administrativa del mismo por lo que Veiga (2008), la define como aquella función que pretende asegurar la consecución de los objetivos y planes prefijados en la fase de planificación. Esto como última etapa formal del proceso de gestión lo que es perfectamente aplicado en las escuelas y en el contexto educativo, el autor es elocuente al mencionar tales preceptos, con el propósito de hacer del sistema educativo un escenario propio de intercambio y desarrollo integral del individuo.

1.4. La gestión administrativa en la educación básica

En contraposición a la idea expuesta en el aparte anterior, la educación básica se diferencia de la superior por muchas razones, entre otras cosas porque son modelos aplicados desde diferentes aspectos y clases o poblaciones distintas, por tanto, desde el personal docente hasta el personal o población tratada también por un lado se trata de niños mientras que por el otro; se trata de adultos las muestras son divergentes entre una y otra por lo que, los modelos educativos también (Inciarte, Marcano y Reyes, 2006).

Es requerido pues, para lograr la coherencia y pertinencia de la gestión administrativa y académica, el despliegue de una estrategia de control, vigilancia y seguimiento y así lo plantean Inciarte, Marcano y Reyes (2006), lo que significa que está vinculado entre sí estos aspectos debido a la necesidad de esclarecer la aplicación adecuada de los conocimientos dentro del campo educativo sobre todo, en la educación básica como elemento importante para el desarrollo de la gestión, la enseñanza y la mediación

fortalecen los vínculos socioemocionales, morales y cognitivos, para que se pueda observar, comprender y mejorar el aprendizaje.

Igualmente, Chiavenato (2004), sugiere que el liderazgo interviene noblemente en la gestión administrativa ya que, es considerado como un fenómeno que ocurre notablemente dentro de la interacción social, es en las escuelas donde existe este tipo de interacciones permanentemente entre grupos sociales, estudiantes docentes, personal directivo y miembros de las comunidades, es un sistema que funciona conjuntamente.

En definitiva, este es el fin único de la gestión administrativa, alcanzar de acuerdo a lo señalado anteriormente que, se alcance este propósito y así lo contempla Campó (2021), ya que es, necesaria tanto en el sector educativo privado como en el sector público, esto se debe en gran medida a la ejecución de planes institucionales en donde las actividades de planificación se tornen en consideración como eje principal frente al desarrollo educativo. Por su parte el autor Koontz-Weihrich (1998) citado por Campó (2021), lo define como una interacción de decisiones sobre los recursos disponibles dentro del organismo donde se incluyen tanto al talento humano docente, administrativo y obrero en función de los estudiantes.

CAPÍTULO II

CALIDAD EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

2.1. Servicio en el mundo actual

Para hacer una comparación mundial por ejemplo: en contraste con los países de América Latina, Japón ocupó un lugar relevante en la evolución de la calidad y lo hizo apoyándose en principios propios como la ventaja competitiva y así lo describe Senlle y Gutiérrez (2005), este país empezó aplicando la gestión de la calidad a finales de los años sesenta, mientras que en el resto del mundo y el continente latinoamericano, desconocía del mismo y aplicado al sistema educativo en menor medida, con relación al servicio en la actualidad, cada uno de los instrumentos de trabajo que permitan la organización y así el mejoramiento de la educación son perfectamente válidos en su implementación.

Para García y Hurtado (2019), el servicio educativo está ligado a un concepto multidimensional que depende en el marco específico en el que opere, de manera que es observado en este estudio la calidad separada del servicio ya que, son en definitiva variables diferentes dentro del campo

de acción y más si se trata del sistema educativo en el nivel universitario, existiendo falencias de las concepciones y entre las variables, el servicio puede ser de calidad solo si se cumple con el propósito de la enseñanza y del aprendizaje, este es medible a través de herramientas evaluativas desde diferentes tipos, tanto cuantitativas como cualitativas en los participantes.

Es así como Cahuas (2012), en su trabajo dirigido al liderazgo del director y la calidad del servicio sugiere que, es necesario hacer de las grandes políticas y los planes escolares en realidades por medio de decisiones y hechos visibles si es que los directivos o los líderes las toman de acuerdo al consenso de la organización, y acorde a las políticas educativas, en este caso es preciso acotar la prevalencia de la relación que hay entre la calidad del servicio, con elementos asociados directamente a la organización y el funcionamiento, junto a la eficiencia del desempeño en las funciones de cada uno de los miembros en el plantel.

2.2. Características del servicio educativo

Desde este aspecto es de vital importancia, reconocer cuales son las características que hacen del sistema educativo un mejor espacio a nivel básico y universitario, para la formación integral del individuo en sociedad, es Tamayo (2007), quien en su investigación dirigida a las características distintivas en la Gestión del Servicio Educativo, las clasifica en varias categorías y estas a su vez en subcategorías dentro de las cuales se encuentran: las características de la producción del servicio educativo, Características del servicio profesional de la educación, la Gestión educativa y sus herramientas metodológicas para la Gestión.

Partiendo de lo señalado anteriormente, Vila (1998), sostiene que la escolarización en el caso de España a partir de los 3 años alcanza a más del 80% de los niños, y en las ciudades entre un promedio de 40 % y un 50 %, esto se debe por múltiples variables entre ellas, las condiciones de vida, la incorporación de la mujer al mundo laboral, entre otras de esta manera

es, cada vez más importante en la conciencia colectiva la importancia de la educación.

En tal sentido, la característica más importante probablemente se encuentre orientada casi exclusivamente al margen del contexto de la acción, para Bruner (2018), el aprendizaje escolar se distingue del aprendizaje natural en el que se apoya el lenguaje, la narración, el diálogo, esta forma peculiar del aprendizaje escolar es determinante para realzar su grandeza o su fracaso como servicio y fin único dentro de la institución, su grandeza porque permite desarrollos específicos, sobre todo en el ámbito de lo simbólico y su fracaso en contraposición a la idea y cuando no es capaz de promover las habilidades y las capacidades para poder actuar al margen de la acción.

En el caso de España por ejemplo en el año 1988, Miguel efectuó un estudio sobre los efectos de la escolarización, a niños en edades comprendidas entre 4 y 5 años de edad, esto con el propósito de evaluar el rendimiento escolar y sus efectos a lo largo de la enseñanza obligatoria, el trabajo demuestra que es primordial que estos puedan formar parte de la escuela o educación primaria antes de iniciar la enseñanza obligatoria.

2.3. Calidad de los servicios educativos

La calidad de los servicios educativos engloba todo lo relacionado al sistema desde el escolar hasta al finalizar todo el escenario en su máximo nivel, en este caso el universitario, sin embargo, se puede deducir que los servicios incluyen infraestructura, instalaciones de las escuelas, espacios recreacionales, conjuntamente con los aportes desde el punto de vista escolar, planificación, control, evaluación citados anteriormente en el cuerpo del presente trabajo, es pues el sistema un todo y su calidad forma parte de la gestión escolar, esto significa la satisfacción de las partes involucradas, en los que se comprende tanto a los directivos, administrativos como a cliente primario el educando, la familia, y la sociedad en último término (Senlle y Gutiérrez 2005).

Así mismo, el asunto relacionado a la calidad de los servicios educativos va más allá del simple hecho de ofrecer un servicio, o cumplir con normativas internacionales o aplicar exámenes se trata pues, de acuerdo a lo planteado por Senlle y Gutiérrez (2005), de implementar un verdadero cambio profundo en la manera de pensar, de programar, de evaluar, de sentir la educación, se trata de vocación y los colegios e institutos son organizaciones que tienen, desde el punto de vista humanista ya que trabajan con personas, entre personas y para las personas.

En relación con lo señalado anteriormente es evidente que, los estudiosos Apuela y Alvarado (2021), manifiestan que la calidad del servicio obtenido en las instituciones educativas deben estar orientadas a las prioridades y exigencias de sus estudiantes, basados en los lineamientos que hacen del servicio un mejor trabajo prestado hacia la comunidad en general, en el caso latinoamericano por ejemplo: la mayoría de las dimensiones de calidad inherentes al servicio educativo han estado por encima del nivel esperado y su rendimiento fue catalogado como bueno, debido a que mejoran de un período a otro. Es, por lo tanto, realizar estudios que permitan de manera cierta y acertada medir la calidad de los servicios educativos, aplicando métodos como el SERQUAL, cuyo objetivo central medir la calidad ya sea, aplicando las mismas técnicas u otras dentro del sistema pero que permiten confirmar los atributos de la calidad del servicio.

2.3.1. Definiciones de calidad

Desde luego que, Carrión (2014), en su trabajo aplicado a los conceptos de gestión a la realidad de las organizaciones educativas, las define como el conjunto de actividades sistemáticamente definidas y coordinadas para ejecutar y controlar los procesos vinculados a cualquier organización escolar, es vista como una organización; otros autores refieren que es una comunidad, en cualquiera de las formas es válido entenderlo, porque los objetivos y propósitos son básicamente el llevar aprendizajes y enseñanza en el participante, son múltiples las concepciones de calidad y depende en gran medida de las variables aplicadas a tales conceptos, porque en rea-

lidad no es una sola característica la que influye realmente se conjugan diferentes elementos en ella.

Principalmente, si se observan las escuelas públicas del Perú, se puede apreciar que no se realizan diagnósticos de la calidad de los servicios que se brindan, tampoco es definido un número de requisitos que hacen de este sistema un valor comprensible y medible de la calidad en el mismo, Carrión (2014), hace énfasis en que el costo de los materiales solo representa el 1% del total del contenido, pero no es sino el conocimiento asociado a su concepción junto a su desarrollo, lo que representa el mayor valor agregado del producto, especialmente en aquellas instituciones de carácter privado pero el objeto del trabajo se enfoca en el ámbito oficial y público, dejando como tarea esencial la inversión de presupuestos orientados a estos logros dentro de los mismos.

Definitivamente, existen diferentes concepciones en torno al planteamiento relacionado a la calidad y más en sentido educativo, tal y como plantea Quiñonez (2006), quien es elocuente al mencionar que, hasta hace unas pocas décadas atrás la educación era dada a través de solo dos funciones, por un lado la función docente especialmente dedicada a dictar clases presenciales y formales de manera vertical y rígida, bajo esquemas educativos conductistas y en algunos de los casos inductivos y por el otro, la función meramente administrativa relacionada por un lado a la planificación y por el otro al manejo de los recursos necesarios que permitieran desarrollar la función docente.

2.3.2. Calidad educativa

La calidad de acuerdo a Senlle y Gutiérrez (2005), corresponde a la necesidad de implementar un sistema de gestión que permita simplificar los procesos, eliminar los fallos, errores y costos añadidos, terminar con la no-calidad en el sentido más amplio y especialmente ser eficaz y eficiente en la educación de las personas, en este sentido; en la educación básica como concepto primordial dentro de la educación escolar básica.

Para Delahoz, Fontalvo y Fontalvo (2020), es requerido adaptarse a las nuevas realidades de estas instituciones por lo que es necesario definir y medir las dimensiones de calidad de un centro de atención del servicio, así mismo es importante acotar que, cada vez los usuarios son más exigentes lo que hace necesario medir y definir las dimensiones de calidad del servicio desde diferentes perspectivas, los centros educativos cuentan con docentes, que cumplen la función de autoridad y conjuntamente aquellos especialistas en el área docente dentro de las aulas junto a los de enseñanzas y tutorías.

Por su parte, cada miembro que constituye la comunidad denominada educativa por los investigadores Palacios, Damián y Damián (2020), como institución educativa se integran para trabajar con sus propias culturas, formas de convivencia, actividades, habilidades y actitudes para lograr el desarrollo en la atención de los requerimientos de los usuarios, algunos de estos miembros solo cumplen asignaciones de mantenimientos en el caso del personal obrero, otros en aulas en el caso docente, y otros en talleres en caso de tratarse de instituciones técnicas o de oficios.

A modo de cierre, es importante destacar que Arciniegas y Mejías (2017), afirman que, los servicios educativos poseen características propias de la naturaleza del mismo, para lograr satisfacer al cliente esto debe ser necesariamente los aprendizajes y conocimientos óptimos para el desarrollo de sus potencialidades en el campo o siguiente nivel de educación, nivel primario, secundario, y terciario, este debe ser una prioridad para las organizaciones especialmente en el sector público ya que, se considera un importante antecedente de la satisfacción de los clientes de lo que necesariamente incide directamente en la fidelización e incluso en la imagen en el posicionamiento del mercado.

2.4. Gestión de la calidad en los servicios educativos

Para iniciar la comprensión asociada a la gestión de la calidad en los servicios educativos, Fontalvo et al. (2020), se enfocan en lograr la medición concreta relacionada con la Gestión del sistema educativo, como un conjunto especialmente tocando la calidad de la prestación del servicio, cuya finalidad es mejorarlo de forma sistémica e íntegra, la propuesta radica principalmente en alcanzar a través del control correspondiente, las iniciativas que permitan hacer los estudios pertinentes y aplicarlos dentro de la escuela, tanto para los docentes como al resto de los integrantes de la educación.

Entonces se puede deducir que, de acuerdo a los señalamientos empleados por Chui y Bin Ahmad (2016), el ámbito educativo está cada vez más reconocido como un sector de servicios de manera que, esto hace que sea de mayor hincapié en la satisfacción de las expectativas y necesidades de los clientes, sin embargo, son muchos los enfoques relacionados con la mejora en instituciones de servicios, donde se incluye aquellos procesos estandarizados bajo un mismo patrón, muchos han sido los estudios que tratan de analizar el desempeño de los servicios por medio de diferentes aspectos, esto por medio de métricas que evalúan el desempeño y la evolución de la institución educativa.

Considerando todo lo anterior, Zambrano et al. (2019), califican los factores ambiente educativo, bienestar estudiantil, servicios informáticos y vinculación con la sociedad, para hacer comparaciones a través de puntuación la importancia de encontrar en los estudiantes satisfacción con la calidad docente, infraestructura educativa, organización académica, recursos para la investigación, vinculación con la sociedad entre otros; dejando claro que, los estudiantes están satisfechos completamente con todos estos factores, existiendo solo una brecha diferencial entre expectativas de los estudiantes y las percepciones de los servicios educativos ofrecidos. Finalmente, dentro de este aspecto Martínez et al. (2020), cuestionan que los servicios relacionados con los sistemas de inscripción y

servicios al estudiante reciben calificaciones bajas, lo que denota la poca atención o debilidad en estos aspectos, por parte del personal que labora en estas áreas.

2.5. Modelos de calidad en educación

En el caso de los puntos referentes a los modelos, son un aparte importante dentro de la educación y por el otro, se toca el punto relativo a la calidad de la educación, evidentemente son variables que se distinguen pero que la una influye sobre la otra, debido a que no existe una calidad en el sistema educativo sino se emplean modelos ajustados y adecuados a la realidad nacional, en ese sentido son González y Espinoza (2008), quienes conceptualizan la calidad afirmando que, este concepto es relativo por varias razones y de acuerdo al interés de quien los invoca, así mismo el relativismo tiene otras dimensiones entre ellas, la visión en la que es percibida por el usuario, es de carácter subjetivo de quien recibe la educación.

En otras palabras, la calidad en educación está basada en nuevos conceptos dirigidos a la vanguardia y a las necesidades que afronta la realidad actual, de esta manera se puede contextualizar que, existen diferentes tipos de calidad que influyen en la educación tal y como lo sostiene González y Espinoza (2008), por un lado la calidad como excepción, la calidad como perfección o consistencia, la calidad como aptitud, la calidad como valor agregado, la calidad como transformación, siendo esta última, basada en la noción de cambio cualitativo, sin embargo es necesario expresar que los académicos le dan suma relevancia al conocimiento, los saberes, especialmente las herramientas con las que los egresados cuentan para ingresar al mercado laboral.

En conclusión Escribano (2002), en su trabajo modelos de enseñanza en la educación básica, hace un análisis de las herramientas que se deben emplear dentro del ámbito escolar, a los fines de alcanzar el desarrollo pleno de las potencialidades del estudiante en cualquiera de sus áreas, bien sea educación física, castellano o matemáticas, los modelos son aquellos me-

canismos que permiten al docente desde el punto de vista estratégico, dar a conocer el contenido del programa de estudios y de ello se desprende la importancia del currículum, sobre todo desde el punto de vista práctico, puesto que hay una gran antítesis entre aquellos docentes que actúan en el aula de forma general.

CAPÍTULO III

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN CINCO INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UGEL

3.1. Contexto problemático

Desde el punto de vista de la educación en el Perú, se puede entender que desde los niveles distintos del sistema educativo, todos los elementos que hacen de la educación un mejor sistema, iniciando por los insumos e ingresos en las organizaciones públicas, mientras que, en el caso privado los razonamientos son distintos debido a que, son ingresos propios los que hacen que el sistema se mantenga y sea autosuficiente, incluso en las universidades también ocurre esta diferencia, todos los elementos que componen el sistema hacen de la educación un mejor escenario para los aprendizajes y saberes (León, Rodríguez y Vargas, 2017).

Sin embargo, los programas y proyectos a nivel educativo están dirigidos para ambos sistemas o sectores dentro del Perú, y así lo aseveran León, Rodríguez y Vargas (2017), en su trabajo dedicado al fortalecimiento de la Educación en el Perú, cuyo inicio fue en el año 2013, contando con el apoyo y cooperación canadiense en el que, se ofrece asistencia técnica a

instancias nacionales y regionales, tanto públicas como privadas; la finalidad es mejorar los aprendizajes escolares, especialmente entre los grupos más vulnerables de la población.

Es preciso acotar que lo señalado por los investigadores León, Rodríguez y Vargas (2017), concerniente al personal de las Unidades de Gestión Educativa Local conocidas por sus siglas (UGEL), pertenecientes a las direcciones regionales de educación en lo adelante (DRE), adscritas al Ministerio de Educación, los últimos cinco años, hubo un incremento del número de contratados en esta especialidad que incluso llegó a triplicarse en las etapas inicial y secundaria. Esto permitió un avance en el desarrollo del sistema para ambos sectores y el informe así lo demuestra, dejando claro que, las plazas están disponibles dando posibilidad a efectuar los concursos de provisión de cargos.

Por su parte, Zúñiga y Ansión (1997), hacen referencia a la importancia de la interculturalidad dentro del sistema educativo, los mismos; en su trabajo dejan claro las orientaciones para la formulación de nuevas políticas educativas que estén orientadas desde este aspecto tan importante para la población, esto debido a la diversidad cultural existente en la nación peruana, dando un amplio reconocimiento a la legislación en esta materia ya que, se encuentra en la vanguardia y garantías a los miembros que forman parte de la diversidad intercultural, es importante señalar que, se requiere mayor énfasis en los planes y proyectos dirigidos a este sector de la población con decisiones concretas y políticas de planificación que impulsen su concreción.

Desde este punto de vista, la educación básica está dotada de elementos suficientes que respetan y contribuyen en el desarrollo de la interculturalidad y son los investigadores Ansión, Turbino y Alfaro (2007), quienes en su trabajo dedicado a los desafíos de la nueva forma de ciudadanía, buscan reconocer este aspecto dentro de la educación básica, hacen útil retomar la cuestión desde el principio, e intentar sentar las bases para una mayor comprensión de un concepto que remite una realidad compleja,

este aspecto desde el punto de vista de América Latina, se encuentra a la orden del día en el escenario político, lo que permite que, exista mayor diversidad en el contexto del Estado y que, ya no busque identificarse con una sola nación y una sola lengua, sino que por el contrario se construya entre la base del encuentro entre lo diverso.

Evidentemente, este último aparte relacionado a la interculturalidad es importante que sea destacado dentro del sistema educativo, más aún cuando se trata de la Gestión administrativa y la calidad del servicio en instituciones de educación básica, es preciso acotar que, la educación básica en el Perú debe contar con elementos que integralmente puedan soportar las exigencias y demandas de la población, García y Barrera (2004), en su trabajo dedicado a la búsqueda de la calidad en la educación básica, manifiestan que, la principal problemática se encuentra en los valores como la solidaridad nacional, el cual ha provocado la radicalización de posiciones entre los líderes lo que, inhibe la concreción de acuerdos y compromisos vitales para el desarrollo general del país.

CAPÍTULO IV

LOS DIFERENTES ELEMENTOS SUSTANCIALES EN LA EDUCACIÓN BÁSICA

4.1. Aspectos metodológicos

El estudio se encuentra enfocado desde un punto de vista numérico, por lo tanto, es cuantitativo mediante el proceso deductivo, que se basa primordialmente en un análisis secuencial de datos donde se efectúan evaluaciones de carácter numérico, que permita hacer las pruebas de las hipótesis inmersas en el estudio investigativo, tal y como lo sugiere Arias (2017), quien menciona a, "las investigaciones de enfoque cuantitativo como aquellas que desarrollan apreciaciones numéricas a fin de medir las variables del estudio" (p.36).

De acuerdo a lo señalado por Ackerman (2013), se efectuó un método hipotético deductivo, este procedimiento se encarga de "formular las premisas que permiten lograr conclusiones, que luego serán susceptibles de generalizaciones" para efectuar y dejar en claro los análisis correspondientes de las variables objeto de estudio (p.56).

El trabajo investigativo se encuentra ubicado de forma básica tal y como lo enuncia Palomino (2020), en el que hace referencia destacando que los trabajos de investigación de tipo básicos sustentan sus premisas en teorías, sin ocuparse de la solución práctica del problema, esto implica que el investigador solo se centra en encontrar respuestas sin intervenir dentro de la investigación.

Dentro del contexto del estudio se llevó a cabo y diseñado de forma no experimental igualmente es transaccional porque se recogieron los datos en un tiempo y espacio exclusivo para ello, de manera que Buena (2014), hace una reflexión donde estudia que "los diseños están basados en la observación y el mismo no demanda que se intervenga de alguna manera en el campo investigado" (p.145).

El estudio trazó un nivel correlacional asociando a las variables gestión administrativa y calidad de servicio. Palomino (2020) señala que las investigaciones de correlación vinculan las variables para su control y medida, en este caso se puede observar claramente las distinciones existentes entre cada variable objeto de estudio, la ecuación es concreta al definirlas totalmente.

Desde luego, la operacionalización de las variables busca comprender detenidamente las diferencias existentes entre la gestión administrativa, por una parte, y la calidad del servicio por la otra, resulta imperioso reconocerlas para lograr de forma definitiva un conjunto de análisis reflexivo en torno al tema, vinculado especialmente al sistema educativo en el ciclo básico.

En laTabla 1, denominada *operacionalización de la variable gestión administrativa*, se hace una descripción cónsona con el tema relacionado a la calidad que brinda el sistema educativo en su ciclo básico a nivel Nacional, especialmente en el Perú para ser más específicos, la estructura tiene sus dimensiones catalogadas como la planificación descritas en el cuerpo del trabajo, Organización, Comunicación y por último la dimensión Control,

siendo ésta una de las más preponderantes dentro de la aplicación de las políticas empleadas en el sector público.

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Planificación	• Participación activa • Brecha educativa • Planificación • Conocimientos • Aportes • Fortalezas y amenazas • PAT	1 al 7	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Muy adecuada (81-100) Adecuada (61-80) Poco adecuada (41-60) Inadecuada (20-40)
Organización	• Participación activa • Compromiso con los recursos • Eficiencia • Recursos y producto final	8 al 12		
Comunicación	• Necesidades de calidad • Requerimientos • Unificar ideas • Comunicación horizontal	13 al 16		
Control	• Mejora continua • Priorización de recursos • Evaluación • Cuidado de servicios	17 al 20		

Igualmente, se desscribe detalladamente cada dimensión catalogada como indicadores, estos tienen a su vez sus Items que tienen una frecuencia valorativa o ponderada en el caso de la planificación de 1 al 7 y en la organización desde el 8 hasta el 12, seguido por Comunicación desde 13 hasta 16 y por último control desde el 17 hasta el 20, así mismo se encuentra dentro de este mismo cuadro descriptivo, la escala cuyo margen de nivel se encuentra Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi nunca y Nunca, siendo estos dos últimos casos los más bajo en la escala con un (2) y (1).

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Tangibilidad	• Equipamiento • Infraestructura • Instalaciones • Ambiente • Presentación personal • Pulcridad • Instalaciones y servicio	1-7	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Excelente (141 – 175) Buena (106 – 140) Regular (71 – 105) Deficiente (35 – 70)
Fiabilidad	• Servicios • Institución comprensible • Servicio educativo • Cumplimiento en el tiempo programado • Respuesta a las solicitudes • Servicios extracurriculares • Programación	8-14		

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Capacidad de respuesta	• Retroalimentación • Disposición de ayuda a los docentes • Disposición de ayuda a los estudiantes • Conocimientos	15-19	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Excelente (141 – 175) Buena (106 – 140) Regular (71 – 105) Deficiente (35 – 70)
Seguridad	• Conocimientos actualizados • Comunicación fluida • Esclarecimiento • Claridad • Corrección del error • Criterios de objetividad • Buen trato • Respeto • Atención individual	20-28		
Empatía	• Conocimiento de las necesidades • Interés en el estudiante • Formación integral • Formación personal • Motivación para el aprendizaje • Horarios de clase	29-35		

4.1.1. Población, muestra y muestreo

Población

Se ha tomado a los 200 docentes pertenecientes a cinco Instituciones educativas UGEL Nasca-Ica, 2019.

Tabla 3

Población de estudio

Instituciones Educativas UGEL Nasca-Ica, 2019	Población
IE 1	44
IE 2	46
IE 3	36
IE 4	38
IE 5	36
Total	200

Nota: *Registro docentes de las Instituciones Educativas.*

Muestra

Desde este aspecto reconocido en el estudio los docentes tomados en cuenta en las instituciones educativas UGEL Nasca- Ica 2019, para la muestra escogida es de 132 docentes en cualquiera de las modalidades de estudio y niveles sin exclusión alguna de los grados escolares o de sexo y/o grado de instrucción académicas, es necesario únicamente que sean docentes en la matricula escolar de las nombradas escuelas y que estén en la jurisdicción de la UGEL.

Criterios de inclusión

Docentes contratados pertenecientes a las Instituciones Educativas UGEL Nasca-Ica, 2019. Docentes de ambos sexos de los niveles primaria.

Tabla 4

Muestra de estudio

Instituciones Educativas UGEL Nasca-Ica, 2019	Población
IE 1	29
IE 2	30
IE 3	23
IE 4	27
IE 5	23
Total	132

Nota: *Registro docentes de las Instituciones Educativas.*

Criterios de exclusión

Docentes sustitutos perteneciente a las Instituciones Educativas UGEL Nasca-Ica, 2019. Docentes de ambos sexos de los niveles inicial y secundaria.

Muestreo

En este aparte se usó un muestreo de forma probabilística estratificada y son Hernández, et al (2014), quienes indicaron que las muestras se encuentran divididas y segmentadas donde cada uno de estos aspectos fueron elegidos obteniendo la misma probabilidad, de tal manera que se pueda llegar a connotaciones concretas que estén dirigidas básicamente a lo contenido dentro del marco educativo. (p.20).

4.1.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En este aspecto, fue empleado el cuestionario como máximo exponente para la recolección de la información, Guerrero (2014), sostuvo que "los instrumentos, son fundados y construidos por componentes que evalúan

un asunto de estudio en particular", centrados en argumentos válidos que direccionan y estudian las variables (p.15).

Instrumento

Para realizar la recolección de la información se empleó el cuestionario como instrumento. Guerrero (2014) sostuvo que "los instrumentos son mecanismos fundados y constituidos en componentes que evalúan un tema de estudio en particular", con el propósito de entender y comprender el tema objeto de estudio, dejando como respuesta la exactitud de los datos con los que se trabaja en el cuerpo de la investigación (p. 15).

Ficha técnica de instrumento 1

Tabla 5

Ficha técnica de instrumento 1

Ítem	Descripción
Nombre	Cuestionario de gestión administrativa
Finalidad	Acopiar datos de la gestión administrativa
Autor(es)	Otiniano Tandaypan Blanca Flor adaptado Ross Mery Oré Alguiar
Sujetos de aplicación	Docentes
Administración	Individual
Duración de la aplicación	25 minutos.
Áreas que evalúa	Planificación, organización, comunicación y control
Categorías	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Ficha técnica de instrumento 2

Tabla 6

Ficha técnica de instrumento 2

Ítem	Descripción
Nombre	Cuestionario de calidad de servicio
Finalidad	Recoger información sobre los niveles de la gestión administrativa
Autor(es)	Cueva Pizarro, Nilda Antonia adaptado por Flor adaptado Ross Mery Oré Alguiar
Sujetos de aplicación	Docentes
Administración	Individual
Duración de la aplicación	25 minutos.
Áreas que evalúa	Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad
Categorías	Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Validez

El trabajo investigativo estuvo bajo un procedimiento que valida y aprueba el contenido objeto del estudio. Silvestre y Huamán (2019). manifiestan que, para validar el valor del instrumento, es requerido la representación relacionada de las variables objeto en este estudio y de acuerdo a lo que se pretende medir, en este sentido las variables concentradas en el aspecto calidad de la educación y servicio educativo ambas entrelazadas dentro del contexto de la investigación.

Tabla 7

Cuadro de validación por expertos

N°	Experto	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Evaluación del instrumento
1	Mgtr. Perez Saavedra Segundo	Sí	Sí	Sí	Tiene suficiencia
2	Dr. José Luis Aguilar Saenz	Sí	Sí	Sí	Tiene suficiencia
3	Mgtr. Paulo Olivares Taipe	Sí	Sí	Sí	Tiene suficiencia

Nota: *Certificado de validez*

Confiabilidad

Silvestre, y Huamán (2019). en razón a la fiabilidad indicó que son los efectos estables y coherentes de la aplicación del instrumento, en un número de veces al mismo objeto de estudio, esto como resultado se espera obtener diferentes enfoques en la misma variable, de manera que, se pueda comprender la finalidad de las mismas dentro del campo estudiado.

Tabla 8

Valores de confiabilidad de los instrumentos

Instrumento aplicado	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Cuestionario de gestión administrativa	0,816	20
Cuestionario de calidad de servicio	0.865	35

De acuerdo a la Tabla 8, el instrumento que mide la gestión administrativa alcanzó una confiabilidad fuerte cuyo, valor porcentual es de 0,816, de acuerdo al margen estadístico de fiabilidad o Alfa de Cronbach y el instrumento que hace la medición relacionada a la calidad del servicio logro una valoración de 0,865, iniciando previamente con una prueba piloto de

30 docentes en distintas especialidades, los mismos son pertinentes a la muestra y en ambos casos o variables tienen una confiabilidad fuerte.

Procedimiento

El trabajo investigativo es desarrollado en docentes de diferentes instituciones educativas UGEL Nasca- Ica, 2019. Asimismo, se coordinó con los directores de los 5 colegios e instituciones para su permiso correspondiente, de lo cual se implementó un método que permitiera la asistencia de los docentes en turnos y períodos específicos. Posteriormente se procesó los datos estadísticos para su respectivo análisis y medición.

Método de análisis de datos

Se empleó el método deductivo de acuerdo a lo planteado por Bernal (2010), el mismo manifestó que "la metodología busca aclarar estableciendo planteamientos para ejercer el proceso analítico de forma numérica o cuantitativa, de manera que se dispone de premisas que se demuestran por medio de las contrastaciones reales" (p. 56). El estudio es efectuado por medio de comprobaciones descriptivas, usando la prueba no paramétrica de Sperman cuyo objetivo es mostrar las correlaciones entre las variables tomadas en consideración para el presente estudio.

Aspectos éticos

En el trabajo se estimaron los criterios éticos para el desarrollo de la investigación , en ese fin se han considerado aspectos y elementos teóricos respetando la autoría de los autores, por consiguiente, de manera que se han citado a los mismos de forma acertada y concreta cumpliendo con la normativa de citas, así mismo en cumplimiento con los parámetros éticos y profesionales en el campo investigativo de tal modo que se han consignado los datos de los investigados conservando su identidad de forma anónima. Finalmente se estimó que el estudio ha cumplido con los reque-

rimientos de calidad y control investigativo junto a la probidad científica. (Bernal, 2010).

4.2. Hallazgos

4.2.1. Resultados

Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa

Tabla 9

Resultados de la variable gestión administrativa por dimensiones y niveles

Gestión administrativa					
Niveles	General	Planificación	Organización	Comunicación	Control
Muy adecuada	13,64 %	6.06 %	13.64 %	18.18 %	10,61 %
Adecuada	36,36 %	50.00 %	34.09 %	30.30 %	27,27 %
Poco adecuada	50,00 %	37.12 %	37.88 %	33.33 %	39,39 %
Inadecuada	0,00%	6.82 %	14.39 %	18.18 %	22,73 %

Es así como, los resultados que preceden se encuentran vinculados reiteradamente con el estudio efectuado, es de vital importancia reconocer por una parte las variables especialmente, la Gestión Administrativa en este ámbito, cuyas categorías son: Niveles muy adecuados, adecuado, poco adecuado e inadecuado arrojando valores que se muestran detalladamente desde un punto de vista general, tanto para la Planificación, como para la Organización, Comunicación, Control, de modo que, es tomado en cuenta a los fines de dejar por sentado los porcentajes numéricos en cada uno de ellos.

De acuerdo a la variable gestión administrativa, la mayor tendencia de porcentaje se encuentra ubicada al nivel poco adecuado con un valor porcentual de 50 %, en el adecuado solo con un 36,36 % mientras que en el nivel muy adecuado se encuentra solo con un 13,64 %.

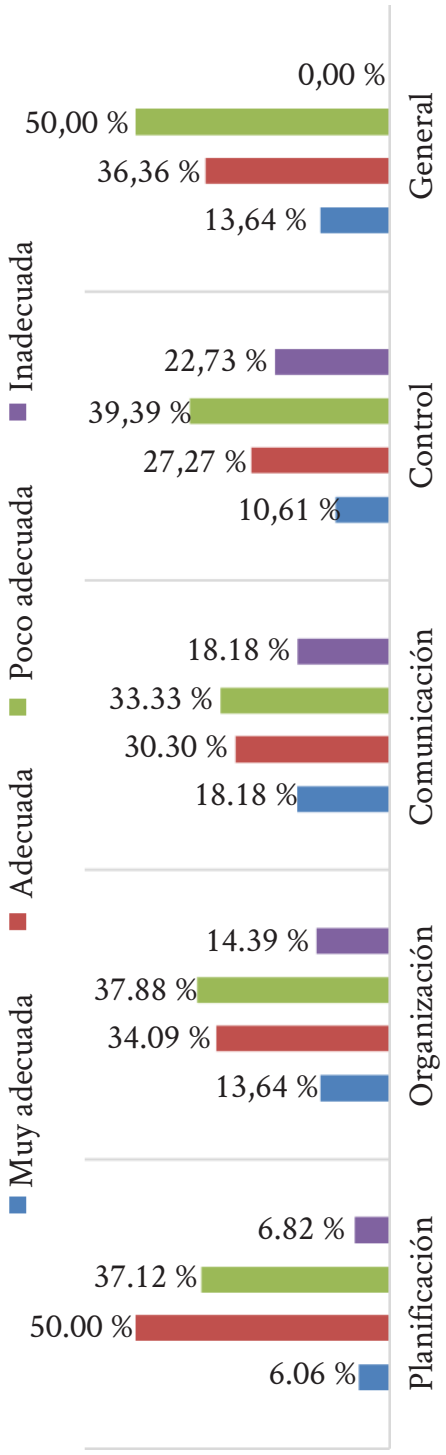


Figura 3
Gestión administrativa por dimensiones y niveles

Por la dimensión planificación, el mayor número de valoración encontrada porcentualmente se sitúa en el nivel adecuado con un valor de 50 %, mientras que el nivel poco adecuado con un 37,12 %, en el nivel inadecuado 6,82 %, por el nivel muy adecuado se encuentra el valor de 6,06 %.

Por la Organización se encuentra la mayor tendencia en el nivel poco adecuado con un 37,88 %, en el nivel adecuado en un 34,09 %, en el inadecuado se encuentra un 14,39 % y en el nivel muy adecuado un 13,64 %.

Por el lado Comunicación la mayor tendencia se centra el poco adecuado con una valoración porcentual de 33,33 %, en el nivel adecuado un 30,30 % mientras que el nivel inadecuado y muy adecuado un 18,18 %.

Por lo que se evaluó la dimensión control encontrándose diferencialmente la mayor tendencia porcentual en el nivel poco adecuado con un valor de 39,39 %, en el adecuado un 27,27 % y en el inadecuado un 22,73 % mientras que en muy adecuado se valoró en un porcentaje de 10,61 %.

Tabla 10

Resultados de la variable gestión administrativa por institución educativa

Gestión administrativa					
I. E.	Niveles	Planificación	Organización	Comunicación	Control
1	Muy adecuada	0.00 %	10.34 %	17.24 %	10.34 %
	Adecuada	65.52 %	27.59 %	27.59 %	20.69 %
	Poco adecuada	34.48 %	48.28 %	34.48 %	41.38 %
	Inadecuada	0.00 %	13.79 %	20.69 %	27.59 %
2	Muy adecuada	10.00 %	16.67 %	20.00 %	10.00 %
	Adecuada	33.33 %	36.67 %	30.00 %	33.33 %
	Poco adecuada	43.33 %	30.00 %	30.00 %	40.00 %
	Inadecuada	13.33 %	16.67 %	20.00 %	16.67 %

Gestión administrativa					
I. E.	Niveles	Planificación	Organización	Comunicación	Control
3	Muy adecuada	4.35 %	13.04 %	21.74 %	13.04 %
	Adecuada	69.57 %	39.13 %	39.13 %	17.39 %
	Poco adecuada	26.09 %	39.13 %	30.43 %	47.83 %
	Inadecuada	0.00 %	8.70 %	8.70 %	21.74 %
4	Muy adecuada	3.70 %	18.52 %	18.52 %	14.81 %
	Adecuada	37.04 %	22.22 %	25.93 %	25.93 %
	Poco adecuada	48.15 %	37.04 %	29.63 %	29.63 %
	Inadecuada	11.11 %	22.22 %	25.93 %	29.63 %
5	Muy adecuada	13.04 %	8.70 %	13.04 %	4.35 %
	Adecuada	47.83 %	47.83 %	30.43 %	39.13 %
	Poco adecuada	30.43 %	34.78 %	43.48 %	39.13 %
	Inadecuada	8.70 %	8.70 %	13.04 %	17.39 %

Según la Tabla 10, la variable gestión administrativa, en la dimensión planificación la mayor tendencia porcentual se ubica en la I.E N.° III, en el nivel adecuado en un 69,57 % en la institución educativa I, en el nivel adecuado en un 65,52 % en la I.E N.° V, en el nivel adecuado en un 47,83 % en la I.E N.° IV, en el nivel poco adecuado en un 48,15 % y en la institución educativa II, en el nivel poco adecuado en un 43,33 %.

En la dimensión organización la mayor tendencia porcentual se ubica en la I.E N.° I, en el nivel adecuado en un 48,28 % en la I.E N.° V, en el nivel adecuado en un 47,83 % en la I.E N.° III, en el nivel adecuado y poco adecuado en un 39,13 % en la I.E N.° IV, en el nivel adecuado en un 37,04 % y en la I.E N.° II, en el nivel adecuado en un 36,67 %.

En la comunicación la mayor tendencia se ubica en la I.E N.° V, en el nivel poco adecuado en un 43,48 % en la I.E.N.° III, en el nivel adecuado con un 39,13 % I.EN° I se encuentra con el nivel poco adecuado con un 34,48 %, I.E.N° II adecuado y poco adecuado con un valor porcentual de 29,63 %.

En la dimensión control la mayor tendencia se centra principalmente en la I.E.N° III, en el nivel poco adecuado con un valor de 47,83 % en la I.E.N° V, con un nivel de adecuado valorado entre adecuado y poco adecuado en un valor pocentual de 39,13 % y el nivel poco adecuado e inadecuado queda para I.E.N° IV con un valor promedio menor al resto de los niveles con un 29,63 %.

Tabla 11

Resultados de la variable calidad de servicio por dimensiones y niveles

Calidad de servicio							
I. E.	Niveles	General	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Gnral.	Excelente	9.09 %	6.82 %	6.06 %	9.09 %	16.67 %	10.61 %
	Buena	39.39 %	52.27 %	50.00 %	39.39 %	18.18 %	28.79 %
	Regular	51.52 %	36.36 %	37.12 %	37.12 %	60.61 %	53.03 %
	Deficiente	0.00 %	4.55 %	6.82 %	14.39 %	4.55 %	7.58 %

Para hacer énfasis en lo planteado en la Figura 4, la variable calidad de servicio se encuentra dimensionada con una tendencia regular en un 51,52 % con un nivel bueno en un 39,39 % en el nivel excelente para un 9,09 % En la dimensión tangibilidad, la mayor tendencia porcentual está ubicada en el nivel bueno con un valor porcentual de 52,27 % y con un valor regular en un 36,36 % junto al valor excelente con un número de 6,82 % y en el nivel descendiente un 4,55 %, de este modo la dimensión fiabilidad es la mayor que se encuentra delimitada desde el punto de vista porcentual ya que posee un valor de 50 % en el grado regular 37,12 % y el deficiente 6,82 % mientras que el excelente en un 6,06 %.

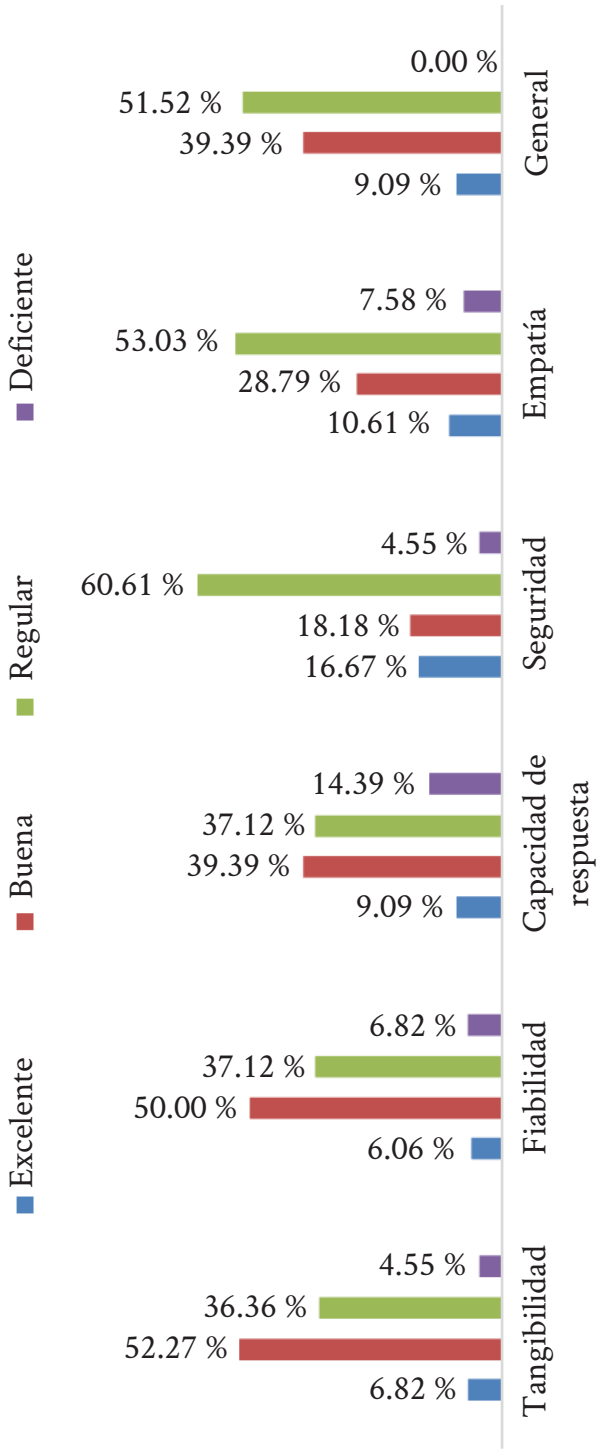


Figura 4
Calidad de servicio por dimensiones y niveles

Tabla 12

Resultados de la variable calidad de servicio por institución educativa

Calidad de servicio						
I. E.	Niveles	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
1	Excelente	3.45 %	0.00 %	10.34 %	13.79 %	6.90 %
	Buena	58.62 %	65.52 %	34.48 %	20.69 %	34.48 %
	Regular	37.93 %	34.48 %	41.38 %	55.17 %	48.28 %
	Deficiente	0.00 %	0.00 %	13.79 %	10.34 %	10.34 %
2	Excelente	10.00 %	10.00 %	6.67 %	20.00 %	13.33 %
	Buena	43.33 %	33.33 %	40.00 %	10.00 %	23.33 %
	Regular	33.33 %	43.33 %	36.67 %	70.00 %	56.67 %
	Deficiente	13.33 %	13.33 %	16.67 %	0.00 %	6.67 %
3	Excelente	4.35 %	4.35 %	8.70 %	21.74 %	8.70 %
	Buena	60.87 %	69.57 %	52.17 %	17.39 %	39.13 %
	Regular	34.78 %	26.09 %	30.43 %	60.87 %	43.48 %
	Deficiente	0.00 %	0.00 %	8.70 %	0.00 %	8.70 %
4	Excelente	3.70 %	3.70 %	11.11 %	14.81 %	11.11 %
	Buena	44.44 %	37.04 %	22.22 %	18.52 %	18.52 %
	Regular	48.15 %	48.15 %	44.44 %	55.56 %	59.26 %
	Deficiente	3.70 %	11.11 %	22.22 %	11.11 %	11.11 %
5	Excelente	13.04 %	13.04 %	8.70 %	13.04 %	13.04 %
	Buena	56.52 %	47.83 %	52.17 %	26.09 %	30.43 %
	Regular	26.09 %	30.43 %	30.43 %	60.87 %	56.52 %
	Deficiente	4.35 %	8.70 %	8.70 %	0.00 %	0.00 %

Según la Tabla 12, la variable calidad de servicio en la dimensión tangibilidad la mayor tendencia porcentual se ubica en la I.E N.° III, en el nivel bueno en un 60,87 % en la institución educativa I, en el nivel bueno en un 65,52 % en la I.E N.° V, en el nivel bueno en un 56,52 % en la I.E N.° IV,

en el nivel regular en un 48,15 % y en la I.E N.° II, en el nivel bueno un 43,33 %.

En la dimensión fiabilidad la mayor tendencia porcentual se ubica en la I.E N.° III, en el nivel bueno en un 69,57 % en la I.E N.° I, en el nivel bueno en un 65,52 % en la I.E N.° IV, en el nivel regular en un 48,15 % en la I.E N.° V, en el nivel bueno en un 47,83 % y en la I.E N.° II, en el nivel regular en un 43,33 %.

En la dimensión capacidad de respuesta la mayor tendencia porcentual se ubica en la I.E N.° III y V en el nivel bueno en un 52,17 % en la I.E N.° IV, en el nivel regular en un 44,44 % en la I.E N.° I, en el nivel regular en un 41,38 % y en la I.E N.° II, en el nivel bueno en un 40 %.

En la dimensión seguridad la mayor tendencia porcentual se ubica en la I.E N.° II, en el nivel regular en un 70 % en la I.E N.° III y V, en el nivel regular en un 60,87 % en la I.E N.° IV, en el nivel regular en un 55,56 % en la I.E N.° I, en el nivel regular en un 55,17 %.

En la dimensión empatía la mayor tendencia porcentual se ubica en la I.E N.° IV, en el nivel regular en un 59,26 % en la I.E N.° II, en el nivel regular en un 56,67 % en la I.E N.° V, en el nivel bueno en un 56,52 % en la I.E N.° I, en el nivel regular en un 48,28 % y en la I.E N.° III, el nivel bueno en un 48,38 %.

4.2.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis General

H_0: La gestión administrativa y la calidad de servicio no se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.

H_i: La gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.

Tabla 13

Correlación de la gestión administrativa y calidad de servicio

Correlaciones				
			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,844**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	132	132
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,844**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	132	132

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

Se ha demostrado según el análisis estadístico que La gestión administrativa y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo esta relación significativa $p < 0.05$ con un valor de correlación $r = 0.844$; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo alta.

Hipótesis específica 1

H_0: La planificación y la calidad de servicio no se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.

H_i: La planificación y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.

Tabla 14

Correlación de la planificacióny calidad de servicio

Correlaciones				
			Planificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	132	132
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	132	132

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

Se ha demostrado que la planificación y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo esta relación significativa $p < 0.005$ con un valor de correlación $r= 0.690$; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo moderada.

Hipótesis específica 2

H_0: La organización y la calidad de servicio no se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.

H_i: La organización y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.

Tabla 15

Correlación de la organización y calidad de servicio

Correlaciones				
			Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	132	132
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	132	132

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

Se ha demostrado que la organización y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo esta relación significativa $p < 0.005$ con un valor de correlación $r = 0.657$; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo moderada.

Hipótesis específica 3

H_0: La comunicación y la calidad de servicio no se relacionan significativamente en cinco instituciones de la UGEL Nasca -Ica, 2019.

H_i: La comunicación y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones de la UGEL Nasca -Ica, 2019.

Tabla 16

Correlación de la comunicación y calidad de servicio

Correlaciones				
			Comunicación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,573**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	132	132
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,573**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	132	132

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

En el caso asociado a la comunicación y la calidad de servicio, estas se relacionan ampliamente dentro de cinco instituciones de la UGEL Nasca- Ica, 2019. Encontrándose una relación sustancial $p < 0.005$, con una valoración correlacionada $r = 0.573$; por lo tanto, se encuentran entendidas y relacionadas entre si de manera moderada.

Hipótesis específica 4

H_0: El control y la calidad de servicio no se relacionan significativamente en cinco instituciones en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.

H_i: El control y la calidad de servicio se relacionan significativamente en cinco instituciones en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019.

Tabla 17

Correlación de la control y calidad de servicio

Correlaciones				
			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,563**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	132	132
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,563**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	132	132

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

Queda entendido que en el caso del control y la calidad de servicio se encuentra relacionado ampliamente en las cinco instituciones educativas abordadas de la UGEL, Nasca – Ica, 2019. Siendo esta relación preponderante desde el punto de vista significativo $p < 0.005$ con un valor de correlación $r=0.563$; por lo tanto, se denota que entre cada variable es de tipo moderada y se encuentran relacionadas entre sí.

4.3. Discusión

Los resultados concluyeron que la variable gestión administrativa, presenta una mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel poco adecuado en un 39,39 % en el nivel adecuado en un 27,27 % en el nivel inadecuado un 22,73 % y en nivel muy adecuado 10,61 %. En la dimensión planificación la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel poco adecuado en un 50 % en el nivel poco adecuado en un 36,36 % y en el nivel muy adecuado un 13,64 %. En la dimensión organización la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel poco adecuado en un 37 % en el

nivel adecuado en un 34,09 % en el nivel inadecuado en un 14,39 % y en el nivel muy adecuado un 13,64 %. En la dimensión comunicación la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel poco adecuado en un 33,33 % en el nivel adecuado en un 30,30 % y en el nivel inadecuado y muy adecuado un 18,18 %. En la dimensión control la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel poco adecuado en un 39,39 % en el nivel adecuado en un 27,27 % en el nivel inadecuado un 22,73 % y en el nivel muy adecuado un 10,61%.

Asimismo, la variable calidad de servicio, la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel regular en un 51,52 % en el nivel bueno en un 39,39 % y en el nivel excelente un 9,09 % En la dimensión tangibilidad la mayor tendencia porcentual se ubicó en el nivel bueno en un 52,27 % en el nivel regular en un 36,36 % en el nivel excelente un 6,82 % y en el nivel deficiente un 4,55 %. De ello se trasluce que la calidad de servicio educativo logrará un mejor nivel de desempeño fundamentándose en las acciones que maximicen el buen manejo de la institución, lo que significa que se garantice todos los suministros necesarios para que los docentes realicen un buen trabajo pedagógico; de la misma manera la utilización de los recursos físicos y locativos como la utilización de servicios complementarios incide en la calidad de las decisiones, las cuales constituyen en un soporte para el buen funcionamiento de las instituciones evaluadas.

En cuanto a las pruebas de hipótesis, respecto a la hipótesis general se determinó una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo la relación significativa (0,00) con un valor de correlación r = 0.844; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo moderada. Por tanto, se afirma que las instituciones necesitan mejorar su trabajo administrativo, en tal sentido el resultado se diferencia en lo encontrado por Olaya (2016) concluyendo el estudio que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio prestado, siendo la relación de tipo alta. (0,791). Igualmente se concluye que la capacitación continua se relaciona con la variable gestión administrativa. En contraparte, Esquivel

y Huamaní (2016) difieren en sus resultados concluyendo que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio educativo, siendo la relación de tipo baja y significativa. (0,348). Igualmente se concluye que la planificación, la organización, dirección y el control se relacionan en forma baja con la variable calidad de servicio. Este resultado, encuentra diferencias debido al poco trabajo demostrado de gestión administrativa en estas instituciones evaluadas, por ello es prioritario examinarlas a profundidad, lo que implica que se tomen decisiones en todos los aspectos de la administración.

En cuanto a las pruebas de hipótesis, respecto a la hipótesis específica 1, se determinó una relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca -Ica, 2019. Siendo la relación significativa (0,00) con un valor de correlación r = 0.690; por lo tanto, la relación entre variables es de tipo moderada. No obstante, este resultado difiere en lo mencionado por Pacheco, et al (2018) señalando que la gestión administrativa crea condiciones para administrar los recursos económicos y tangibles de la institución, con lo que se persigue fortalecer y apoyar el desarrollo de las actividades pedagógicas e institucionales. Sin embargo, el resultado evoca una reflexión sobre la planificación, por tanto, la participación del docente ayudará a generar procesos de desarrollo internos y externos basados en la Ley Educativa y en la visión de la institución; con ello se logrará una mejor atención y evaluación de los recursos humanos, materiales y económicos, en atención a la estructura y dinámica de la organización como tal.

De conformidad con los aportes encontrados en las pruebas de las hipótesis específica 2, se encontró una relación preponderante entre la variable organización y la calidad de servicio, en cinco instituciones educativas de UGEL Nasca-Ica, 2019, encontrándose un significado de (0,00), con un valor de correlación r = 0.657; por lo tanto, la relación existente entre las variables es de tipo moderada. En este resultado se hace referencia al énfasis aún más el trabajo intervencionista y facultativo encontrado en los maestros en beneficio de una buena gestión y buen manejo de los re-

cursos; de manera que Alles (2013), ha formulado y creado un modelo de gestión instrumental basándose en los principios de eficacia y eficiencia de la administración financiera en las organizaciones educativas. Los logros impactan notablemente en la competitividad, la productividad, la capacidad de cambio para que la institución alcance calidad total. Como consecuencia, la organización debe enfatizar en ofrecer un mejor servicio educativo junto al mejor empleo de los recursos aun así existen insuficiencias y requerimientos del contexto.

En el caso relacionado a las pruebas hipotéticas, respecto a la hipótesis específica 3, se concluyó que verdaderamente existe una relación significativa considerada entre la comunicación y la calidad de servicio esto en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca-Ica, 2019. Encontrándose una valoración significativa de (0,00) cuyo valor correlacional está en r = 589; de manera que la relación entre variables se encuentra de tipo moderada. Así es considerado y reflexionado por Donayre (2018), la comunicación es un elemento en el que actualmente se caracteriza por la ineficiencia que impera dentro del sector público, desde todos los ámbitos institucionales, así que se ha perdido aquella confianza existentes dentro de la estructura del Estado, esto ha perjudicado de forma importante la imagen y prestigio encontrados en este sector sobre todo en el ámbito educativo. Así mismo es requerido efectuar coordinaciones en un esquema de comunicación integral en este aspecto en el que se ayude en la supervisión de aquellas actividades realizadas, es en todo sentido la gerencia educativa el factor predominante en este aspecto.

Las pruebas efectuadas en las hipótesis, respecto a la hipótesis específica 4, de observó la relación existente significativamente entre el control y la calidad de servicio en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca-Ica,2019. Encontrándose relacionada de forma preponderante (0,00) con un valor de correlación r = 0.594; por lo tanto, la relación encontrada entre las variables se puede deducir que es moderada. En este apartado, la calidad educativa se debe primordialmente a un factor encontrado en la Gestión administrativa, de ahí que su control y supervisión permitan

ayudar y mejorar aquella administración mejorando la buena prestación de los servicios de consulta o de información archivada junto a aquellos procesos de seguridad y confiabilidad de los datos, así como el buen uso y diligente de los servicios electrónicos y/o archivos digitales. Es Vilches (2012), quien comenta que la gestión administrativa es adecuada a aquella donde todos los colaboradores son coparticipes en la colaboración y crean situaciones que brindan garantías para alcanzar cumplir los documentos de gestión utilizándose de manera correcta todos los materiales, mobiliarios y medios dirigidos a un significativo esfuerzo institucional.

4.4. Conclusiones

- Dentro de la evaluación quedó demostrado que la gestión administrativa conjuntamente a la calidad de servicio se encuentra vinculadas entre sí, existiendo una relación significativa dentro de las instituciones educativas abordadas de la UGEL Nasca – Ica, 2019. Siendo la relación de (0,00) representada en un valor correlacional de r = 0.844; en este caso se encuentra una relación alta entre una y otra.
- Queda expresamente entendido que la planificación junto a la variable calidad de servicio están vinculadas y relacionadas significativamente en cinco instituciones educativas de la UGEL Nasca-Ica, 2019. Siendo la relación preponderante desde este aspecto con un valor de (0,00), viéndose una correlación de r = 0.690; por lo tanto, es evidente que las variables de este tipo son reconocidas como moderadas.
- Como es apreciable en el caso de la organización junto a la calidad de servicio están considerablemente relacionadas ya que significa que las cinco instituciones educativas pertenecientes a la UGEL Nasca- Ica, 2019. Hay una preponderante valoración con (0,00) y su valor de correlación es r = 0.657; por lo tanto, la relación encontrada entre las variables es de tipo moderada.
- Se entiende en este asunto que la comunicación y la calidad de los servicios se vinculan directamente y hay una relación sustancial de las cinco

instituciones educativas de la UGEL Nasca-Ica, 2019. Encontrándose la relación significativa (0,00), cuyo valor de correlación r=573; de forma tal que la relación se encuentra entre las variables es de tipo moderadas entre estas permitiendo mayor alcance al estudio de las mismas.

- Para el caso relativo con el control junto a la calidad de los servicios se vinculan estrechamente y encuentran relación existente ampliamente en cinco instituciones de educación UGEL Nasca- Ica 2019. Viendo que la relación existencial significa que es valorada por un (0,00), cuyo número de correlación r = 0.563; midiendo ambas variables contrapuestas entre sí y relacionándolas a su vez observando que hay una variación mínima y moderada.
- Se recomienda a las autoridades en primer término de aquellas instituciones educativas especialmente las que fueron objeto de evaluación a apoyar al personal docente, creando y poniendo en prácticas los convenios con organizaciones privadas que ayudan a los docentes capacitándolos en el manejo de la gestión administrativa, y así hacer uso efectivo de los recursos financieros y humanos; para así alcanzar un mejoramiento en la calidad educativa haciendo que el presupuesto anual sea considerable frente a las prioridades existentes en estos organismos.
- Es recomendable en este aspecto que el trabajo docente sea más participativo y cuyo rol es preponderante en aplicación de las políticas en el sector, se requiere que el personal docente se involucre y colabore en el reconocimiento y estímulo como fuentes poderosas de apoyo a la motivación, para un buen ejercicio de aquellas funciones a fin de favorecer la mejora en los resultados y convicciones, de esta manera favorecer el mejoramiento en los resultados y convicciones alcanzando el éxito esperado y planificado desde el principio del año escolar.
- Es considerable entender que tanto el personal directivo o directores y los docentes manifiesten mayor interés vinculada a la organización como elemento sustancial dentro de las instituciones educativas, por un lado la dirección de la gestión administrativa con el objetivo de cul-

tivar las competencias administrativas que permitan ayudar y forjar una escuela óptima, basada en modelos de éxito escolar, de tal forma que se pongan en marcha un mejor plan operativo dentro de las instituciones escolares permitiendo el complemento de los logros contenidos en el Plan operativo institucional.

- Es recomendable que sean estudiados y suscritos argumentos jurídicos especialmente convenios y acuerdos de cooperación con las escuelas que permitan ayudar y a desarrollar los programas desde el punto de vista institucional y de red; igualmente se requiere tener identificadas las necesidades específicas con el objetivo superior de que sean subsanados, de esta manera brindar la calidad educativa en la tarea específica en lo cotidiano desde todos los ámbitos.

REFLEXIONES FINALES

En el campo de la docencia existen grandes retos que se deben superar sobre todo tratándose de la formación, esto como herramienta que permita a los estudiantes en cualquiera de sus niveles alcanzar el desarrollo máximo de las potencialidades humanas, es preciso aseverar que, los autores hacen mención en infinitas oportunidades a la calidad de la educación, esto se debe en gran medida a la preparación de todos los elementos que constituyen el sistema educativo actual.

En el caso del Perú existen distinciones pronunciadas entre el sistema educativo privado con el sistema educativo del sector público, el servicio que se brinda en un sector es deficiente mientras que en el sector privado es más eficiente, aunque los planteamientos son preponderantes dentro de los preceptos establecidos en el caso de la educación básica, es importante reconocer que cada aspecto derivado desde el punto de vista de la planificación educativa son importantes, el pensum de estudios, la evaluación permanente dentro de los procesos de enseñanza aprendizaje, entre otros.

Es preciso dar cuenta de que en todos los escenarios que comprenden el sistema es necesario involucrar a todos los copartícipes del mismo, más aún si se trata de padres y representantes, estos son los verdaderos responsables de la educación en valores, es la escuela la que fortalece estos aspectos de la personalidad del individuo, dejando como base fundamental ciudadanos de bien y capaces de afrontar los retos que presenta la educación universitaria, esto es desarrollo Nacional y permite que en el contex-

to peruano se puedan garantizar servicios educativos de calidad tanto en un sector como en el otro.

De este modo se puede entender que, los modelos de la educación deben estar a la prospectiva de los cuerpos y organizaciones, que permitan a los estudiantes y docentes junto al personal directivo adecuarse a los nuevos cambios dentro de la sociedad, es de vital importancia ampliar aspectos que conlleven a incentivar herramientas estratégicas en el conocimiento propio de los contenidos, cada docente de aula o fuera de ésta tiene como base fundamental conocer los planes y proyectos educativos que generen e la población mayor amplitud de los saberes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Apuela, D. & Alvarado, G. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5*(6), 12082-12097. https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1217

Armijo, M. (2018). Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el Sector Público.

Arias, F. (2017). Efectividad y eficiencia de la investigación tecnológica en la universidad. *Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo, 3*(1), 64-83. https://www.academia.edu/download/85198345/92-501-1-PB.pdf

Aldana, L. & Vargas, M. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Bogotá, Colombia: Ecoe- Universidad de La Sabana. https://scholar.googleusercontent.com/scholar.rfw?q=info:VTH34vIFu-IJ:scholar.google.com/&output=citation&scisdr=ClEOQxaSEL624I0yc3M:AFWwaeYAAAAAZj00a3NxuxgSYcVzZMisne7GrtE&scisig=AFWwaeYAAAAAZj00a-MM1eEP7dFsV4ATmFRzP2o&scisf=1&ct=citation&cd=-1&hl=es

Alles, M. (2013). Comportamiento organizacional. Como lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencias. Granica. *Linea. AR. Consultado, 19*. https://scholar.googleusercontent.com/scholar.rfw?q=info:xobYzpcu5kwJ:scholar.google.com/&output=citation&scisdr=ClEOQxaSEL624I0kOnc:AFWwaeYAAAAAZj0iIncV6kXB33VVKZd2utes_2Q&scisig=AFWwaeYAAAAAZj0iIkIxRkXXKt7ht9lF3k62jeI&scisf=1&ct=citation&cd=-1&hl=es

Ackerman, E. & Com, L. (2013). *Metodología de la investigación*. Metodología de la investigación - Ackerman, Sebastián Ernesto(Aut - Metodología de la Investigación - Studocu

Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Cepal. https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5509

Ansión, J. Turbino, F &Alfaro, S. (2007). La interculturalidad y los desafíos de una nueva forma de ciudadanía. *Educar en ciudadanía intercultural. Chile: Universidad de la Frontera y Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú*. Págs., 37-62.

Amayuela, G. (2003). Comunicación educativa en el contexto universitario. *Didac, 41*, 1-5.

Aguilar, L. (1996) "Estudio introductorio", en Aguilar, Luis El estudio de las políticas públicas, Miguel Ángel Porrúa, México, pp. 15-74.

Bruner, J (2018). *Desarrollo cognitivo y educación*. Madrid, Ediciones Morata https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=nZojEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=BRUNER,+J.:+Desarrollo+cognitivo+y+educaci%C3%B3n.+Madrid,+Morata,+1998&ots=fYm8KzQwYB&sig=IHi2HtgoUCQb12mtmwBbYfahUMA

Baena, P. (2014). *Metodología de la investigación*. https://books.google.com/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Guillermina+Mar%C3%ADa+Eugenia+Baena+Paz%22&hl=en&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwj6huzHr4GGAxXzIbkGHfVWCGYQ6AF6BAgKEAI

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson.

Campó, N. (2021). Gestión educativa y liderazgo transformacional de los directivos en la educación básica regular. *Revista publicando, 8*(29), 79-86. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878155

Chui, T. & Bin Ahmad, M. (2016). Evaluation of service quality of private Higher education using service improvement matrix. *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 224*, 132-140. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816305018

Carrión, R. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia, 4*(6), 67-73. https://www.redalyc.org/journal/5709/570960877010/570960877010.pdf

Cahuas, J. (2012). *Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N°21009 de la unidad de gestión educativa local N°10, Huaral 2011*. [Tesis de investigación] https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1667

Castro, B, (2007). La organización Educativa: Una Aproximación Desde La Complejidad. Universidad Austral de Chile, Facultad de Filosofía y Humanidades. *Estudios Pedagógicos, 27*, 2001, pp. 97-110. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0718-07052001000100007&script=sci_arttext

Carballo, R. (2006). *Innovación y gestión del conocimiento.* Ediciones Díaz de Santos. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4SG5BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR9&dq=Carballo,+R.+(2006).+Innovaci%C3%B3n+y+-gesti%C3%B3n+del+conocimiento.+Madrid:+D%C3%ADaz+de+Santos.&ots=MkedI9bc5W&sig=Hqqzy4560Ua-ut9tYl-rVCYf8RA

Chiavenato, I. (2004). *Liderazgo Bogotá. Colombia.* Mc Graw Hill Interamericana Editores. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9163376

Delahoz, E. Fontalvo, T & Fontalvo, O. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigma en un centro de atención documental en una universidad. *Formación universitaria, 13*(2), 93-102. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062020000200093&script=sci_arttext&tlng=pt

Donayre, J. (2016). Corrupción en el sector público: vínculo con el desarrollo económico y social. *InnovaG, 1*(2016) https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/131494

Escobar. D, Mora. J, & Huilcapi. M (2017). Gestión administrativa y financiera en el cumplimiento presupuestario de las instituciones públicas. *Polo Del Conocimiento, 2*(6), 26–41. https:// doi.org/10.23857/pc.v2i6.126. https://scholar.google.es/citations?user=D5mmvUEAAAAJ&hl=es&oi=sra

Esquivel, N. & Huamaní, D. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco 2015.* [Tesis de investigación] http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/370

Escribano, A. (2002). *Modelos de enseñanza en la educación básica.* Universidad Complutense de Madrid, Servicio de Publicaciones. https://docta.ucm.es/entities/publication/6ceca691-9bf9-4731-86c9-a278fff1b500

Fontalvo, O. Fontalvo, T & Herrera, R (2020). Monitoreo y control del rendimiento de las dimensiones de calidad de un centro de atención del servicio en una institución de educación superior. *Información tecnológica, 31*(3), 113-120. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000300113&script=sci_arttext&tlng=pt

Fernández, N. y Coppola, N. (2012). Aportes para la reflexión sobre la evaluación de la función docente universitaria. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa, 5*(1e), 106-119. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4524468

Filho, L. (1974). Organización y administración escolar. En *Organización y administración escolar* (pp. 242-242) https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1199903

Guashca, P. & Viviana, E. (2023). *Diseño de un sistema de control interno en la escuela de educación básica particular Eloy Alfaro Delgado del sur, ubicado en el sector Guamaní.* [Tesis de Titulación] http://dspace.istvidanueva.edu.ec/handle/123456789/294

García, J. & Hurtado, O. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior-ies privada de la ciudad de Pereira (Colombia). *Empresarial, 13*(1), 35-47. https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/149

Gálvez, E. & Milla, R. (2018). Evaluación del desempeño docente: Preparación para el aprendizaje de los estudiantes en el Marco de Buen Des-

empeño Docente. *Propósitos y Representaciones, 6*(2), 407-429. https://doi.org/10.20511/pyr2018.v6n2.236. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992018000200009&script=sci_abstract&tlng=en

García, S. Vejar, L., & Paguay, G. (2018). Alternativa Metodológica Para El Desarrollo De La Competencia Comunicativa Oral En Idioma Inglés. *European Scientific Journal, ESJ, 14*(5), 160. https:// doi.org/10.19044/esj.2018.v14n5p160 https://www.academia.edu/download/56000315/11.pdf

Gutiérrez, C. Martínez, G. & Castro, G. (2017). ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la innovación educativa? Un estudio de caso en educación superior. *REICE: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficiencia y Cambio en Educación, 15*(1), 19-35. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5800411

Gavilanez, M. (2016). *La gestión administrativa y su impacto en el cumplimiento de la ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación Zonal 3. Universidad Técnica de Ambato.* [Proyecto de investigación] https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/22691

Guerrero, D. (2014). Metodología de la investigación. México, DF, MX: Larousse-Grupo Editorial Patria. https://scholar.googleusercontent.com/scholar.ris?q=info:pzWDphCjnQoJ:scholar.google.com/&output=citation&scisdr=ClEOQxaSEL624I0uRZI:AFWwaeYAAAAAZ-j0oXZKx1iuR4cB7ZlvnS-s5Ltk&scisig=AFWwaeYAAAAAZj0oXczr-7LZVcDXkPmVSCfo95Qk&scisf=2&ct=citation&cd=-1&hl=es

González, L. & Espinoza, O. (2008). Calidad en la educación superior: concepto y modelos. *Calidad en la Educación*, (28), 248-276. https://www.calidadenlaeducacion.cl/index.php/rce/article/view/210

Guerra, S. & Olivos, M. (2004). ¿El momento de la metaevaluación educativa? Consideraciones sobre epistemología, método, control y finalidad. *Revista mexicana de investigación educativa, 9*(23), 913-931. https://www.redalyc.org/pdf/140/14002307.pdf

García, I. & Barrera, C. (2004). Búsqueda de la calidad en la educación básica. Conceptos básicos, criterios de evaluación y estrategia de gestión. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (Mexico), 34*(3), 11-36. https://www.redalyc.org/pdf/270/27034302.pdf

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw-Hill. https://pdfs.semanticscholar.org/f6bf/7901dcceae8e87c5760eb13ff6ef5ff3f072.pdf

Inciarte, A. Marcano, N. & Reyes, M. (2006). Gestión académico-administrativa en la educación básica. *Revista Venezolana de gerencia, 11*(34),221-243. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000200005

León, G. Rodríguez, J. & Vargas, S. (2017). Estado de la educación en el Perú: análisis y perspectivas de la educación básica. http://repositorio.grade.org.pe/handle/20.500.12820/375

Masaquiza, T. Palacios, A. &Moreno, K. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación-Zona 3. *Revista Científica UISAEL, 7*(3), 51-65). http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2631-27862020000300051&script=sci_arttext

Ministerio de Educación. (2017). Puno ¿cómo vamos en educación? Unidad de Estadística. Recuperado de http://escale.minedu.gob.pe/c/docu-

ment_library/get_file?uuid=4e9029ea-5a7d-4e76-96c7-42acaa92ec4f&groupId=10156.

Mena, M. (2017). Identidad y diversidad: el control de la alteridad en los sistemas educativos. *Paulo Freire. Revista De Pedagogía Crítica, 6*, 111-124. https://doi.org/10.25074/07195532.6.483

Mayagoitia, M. (2010). La comunicación educativa y su aplicación en línea. *Apertura: revista de Innovación Educativa, 2*(2),28-35. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5981404

Miguel, M. (1988). *Preescolarización y rendimiento académico: un estudio longitudinal de las variables psicosociales a lo largo de la EGB* (Vol.23). Ministerio de Educación. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Vu1vwjrF6H8C&oi=fnd&pg=PA7&dq=Miguel,+M.+(1988).+Preescolarizaci%C3%B3n+y+rendimiento+acad%C3%A9mico:+un+estudio+longitudinal+-de+las+variables+psicosociales+a+lo+largo+de+la+EGB+(Vol.23).+-Ministerio+de+Educaci%C3%B3n.+&ots=Gez8yKr-2W&sig=IAK1e1u-39W3Uk1aTz619yyK4qIg

Olaya, M. (2016). *La Gestión administrativa y su relación con la calidad educativa de la I.E N° 16536 "San Miguel" del distrito de Tabaconas provincia San Ignacio- Cajamarca, 2014.* [Tesis de investigación] http://190.116.36.86/handle/20.500.14074/1285

Palacios, F. Damián, E & Damián, N. (2020). Relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una institución educativa del Distrito Santa Anita, Perú, Año 2017. *Revista Científica y Tecnológica UPSE (RCTU), 7*(1), 1-7. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-76972020000100001

Palomino, M (2020). Estrategias de trabajo autónomo en estudiantes universitarios noveles de educación. *REICE: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficiencia y Cambio en Educación, 18*(3), 29-46. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7459817

Pacheco Granados, R., Robles Algarín, C., & Ospino Castro, A. (2018). Análisis de la gestión administrativa en las instituciones educativas de los niveles de básica y media en las zonas rurales de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica, 29*(5), 259–266. https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259.

Quiñones, J. (2006). *Gestión educativa en la sociedad del conocimiento*. Coop. Editorial Magisterio. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ykVyKAP7XBUC&oi=fnd&pg=PA7&dq=+Rojas,+J.+(2006)+Gesti%C3%B3n+educativa+en+la+sociedad+del+conocimiento.+Colombia:+Colecci%C3%B3n+Ges+ti%C3%B3n.+&ots=UG_p_0obxW&sig=-vzy5yoVYBaa2Eo4UqIzLiACoGFU

Revatta, L. Miranda, J. & Mamani, O (2021). Gestión educativa como factor determinante del desempeño de docentes de educación básica regular durante la pandemia Covid-19, Puno-Perú. *Apuntes Universitarios, 11*(1), 23-35. https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/543

Ryan, S. (2014). Critical evaluation of Henry Fayol's principles of management. *Advances in Economics and Business Management, 1*(2), 114–118.

Ramírez, S. (2014). *Políticas educativas de enseñanza*. [Tesis de investigación] https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/578015/Politicas%20educativas%20de%20ensenanza.pdf?sequence=5

Rivera, A. Hernández, B. Padrón, C. Junco, O. & Delgado, G. (2013). El control interno en la educación superior con enfoque en el proceso docente educativo. *Avances, 15*(1), 9-18. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?-codigo=5350845

Ramírez, C. (2012). *La gestión administrativa en las instituciones.* España: Noriega. https://www.bing.com/ck/a?!&&p=748c46ce106e5ac-7JmltdHM9MTcxNTIxMjgwMCZpZ3VpZD0zYzZhMjdlNi1jZTU-yLTZhNzktMDQ3NS0zNDg0Y2ZlYjZiNDQmaW5zaWQ9NTIwM-Q&ptn=3&ver=2&hsh=3&fclid=3c6a27e6-ce52-6a79-0475-3484cfeb-6b44&psq=Ram%c3%adrez%2c+C.+(2012).+La+gesti%c3%b3n+administrativa+en+las+instituciones.+Espa%c3%b1a%3a+Noriega.&u=a1a-HR0cHM6Ly9ib29rcy5nb29nbGUuY29tL2Jvb2tzL2Fib3V0L0xhX2dl-c3RpJUMzJUIzbl9hZG1pbmlzdHJhdGl2YV9lbl9sYXNfaW5zdGl0L-mh0bWw_aWQ9M3BlRl9kWlV2ZVlD&ntb=1

Reales, L. Arce, J. & Heredia, A. (2008). *La organización educative y su cultura: una visión desde la postmodernidad.* [Trabajo de investigación] http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/2675

Ramos, E. (2002). La comunicación educativa. R*etos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, (3), 37-43. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2282475.pdf

Silvestre, M. & Huamán, C. (2019). Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria. http://repositorio.utea.edu.pe/handle/utea/195

Senlle, A. & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos.* Ediciones Diaz de Santos. https://www.redalyc.org/journal/5709/570960877010/570960877010.pdf

Soto, C, (2001). Organizaciones Educativas. Programa de doctorado en ciencias de la educación, Universidad de La Serena. Chile

Tamayo, B. (2007). Características distintivas en la gestión del servicio educativo. *Revista gestao universitaria na América Latina-Gual*, 89-102. https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/24996

Thompson, I. (2007). Concepto de organización. Recuperado de http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organización.html.l

Tünnermann, C. (2005). Perspectivas de la Universidad Pública en América Latina. *Retos y perspectivas de la educación superior*, 105-128.

Torres, P. (2002). Planeación, poder y racionalidad: reflexiones teórico-prácticas. *Planeación en México: región y ambiente*, 29, 70. https://www.academia.edu/download/36998394/Perez_Torres_2002._Planeacion_poder_y_racionalidad.pdf

Vílchez, B. J. (2012). *Gestión de archivos: Actividades de gestión administrativa*. Recuperado de https://ebookcentral.proquest.com

Veiga, J. (2008). *Control de la gestión empresarial.* Esic. Editorial. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Kz4XBCMThEwC&oi=fnd&pg=PA15&dq=+P%C3%A9rez+Carballo+Veiga,+Juan+F.+(2006).+Control+de+la+gesti%C3%B3n++empresarial.+Sexta+edici%C3%B3n.+Madrid:+Libros+Profesiona+les+de+Empresa/+ESIC+Editorial.&ots=U-Y8rCovB8y&sig=M4XZOhwRtWZYiRY3RONKScvEwfc

Vila, I. (1998). *Familia, escuela y comunidad*. Universitat de Barcelona. Institut de ciencias de I éducació. https://www.researchgate.net/profile/Vila-Igna-

si/publication/264420274_Familia_escuela_y_comunidad/links/53dd-2de90cf2a76fb667c7bb/Familia-escuela-y-comunidad.pdf

Zambrano, J. Loachamín, M. Pilco, M. & Pilco, W. (2019). Cuestionario para medir la importancia y satisfacción de los servicios universitarios desde la perspectiva estudiantil. *Revista Ciencia Unemi, 12*(30), 35-45. https://www.redalyc.org/journal/5826/582661249004/582661249004.pdf

Zúñiga, M. & Ansión, J. (1997). *Interculturalidad y educación en el Perú.* [Trabajo de investigación] https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/908/547.%20Interculturalidad%20y%20educaci%-C3%B3n%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf?sequence=1



EDITORIAL
NAVEGANTE