Universidad Nacional Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA Y EL SERVICIO EDUCATIVO DEL NIVEL INICIAL EN UNA IEI DEL CALLAO, AÑO 2024

Línea de investigación:
Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con mención en Administración de Empresas

Autora

Castrejón Rojas, Margarita Flor

Asesor

Aquino Santos, Cesar Gustavo

ORCID: 0000-0003-4119-2531

Jurado

Pajuelo Camones, Carlos Heraclides

Polo Cerna, Dora Alejandrina

Torres Suarez, Roberto

Lima - Perú

2026

RECONOCIMIENTO - NO COMERCIAL - SIN OBRA DERIVADA
(CC BY-NC-ND)

GESTIÓN DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA Y EL SERVICIO EDUCATIVO DEL NIVEL INICIAL EN UNA CALLAO, AÑO 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	22%	7%	15%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUD

FUENTES PRIMARIAS

1. Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal
   Trabajo del estudiante
2. repositorio.unfv.edu.pe
   Fuente de Internet
3. hdl.handle.net
   Fuente de Internet
4. repositorio.ucv.edu.pe
   Fuente de Internet
5. www.coursehero.com
   Fuente de Internet
6. repositorio.upsc.edu.pe
   Fuente de Internet
7. Chura Caljaro, Artemio. "El presupuesto y su influencia en el logro de metas físicas programadas en el Gobierno Regional de Puno, 2015 – 2016", Universidad Nacional de Altiplano de Puno (Peru)
   Publicación
8. repositorio.unh.edu.pe
   Fuente de Internet
9. www.researchgate.net
   Fuente de Internet
10. www.gestiopolis.com
    Fuente de Internet
11. Submitted to Universidad Cesar Vallejo
    Trabajo del estudiante
12. repositorio.unjfsc.edu.pe
    Fuente de Internet
13. Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola
    Trabajo del estudiante
14. 1library.co
    Fuente de Internet

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA Y EL SERVICIO EDUCATIVO DEL NIVEL INICIAL EN UNA IEI DEL CALLAO, AÑO 2024

Línea de investigación:
Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con mención en Administración de Empresas

Autora:
Castrejón Rojas, Margarita Flor

Asesor:
Aquino Santos, Cesar Gustavo
ORCID: 0000-0003-4119-2531

Jurado:
Pajuelo Camones, Carlos Heraclides
Polo Cerna, Dora Alejandrina
Torres Suarez, Roberto

Lima - Perú
2026

Dedicatoria

En primer lugar, expreso mi profundo agradecimiento a Dios, por brindarme fortaleza, perseverancia y sabiduría a lo largo de este proceso académico.

Asimismo, dedico este trabajo a mi familia, cuyo respaldo constante, comprensión y motivación permanente han sido fundamentales para mi formación profesional y para la culminación satisfactoria de esta etapa tan significativa en mi vida.

ÍNDICE

Resumen.....9

Abstract.....10

I. INTRODUCCIÓN.....11

1.1. Descripción y Formulación del problema 11

1.1.1. Descripción del problema y formulación del problema11

1.1.2. Formulación del problema 12

1.2. Antecedentes 12

1.2.1. A nivel internacional 12

1.2.2. A nivel nacional 14

1.3. Objetivos.....17

1.3.1. Objetivo general 17

1.3.2. Objetivos específicos.....17

1.4 Justificación…….18

1.5. Hipótesis 19

1.5.1. Hipótesis General 19

1.5.2. Hipótesis específicas 19

II. MARCO TEÓRICO 20

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....20

2.1.1. Gestión 20

2.1.2. Gestión administrativa.....21

2.1.3. Planificación estratégica.....21

2.1.4. Organización 23

2.1.5. Recursos Humanos 24

2.1.6. Dirección 26

2.1.7. Liderazgo 27

2.1.8. Motivación 28

2.1.9. Comunicación 28

2.1.10 Trabajo en equipo 29

2.1.11 Control 29

2.1.11.1. Control y cambio organizativo 29

2.1.12. Calidad de servicio 30

2.1.13. Servicio Educativo 31

2.1.14. Concepto y dimensiones de la calidad de servicio 31

2.1.15. Desempeño administrativo y educativo 31

2.1.17. Teorización sobre estrategias 35

2.1.18. Teoría de la gestión del mejoramiento continuo 39

III. MÉTODO 40

3.1. Tipo de investigación 40

3.2. Ámbito temporal y espacial 40

3.2.1. Delimitación temporal: 40

3.2.2. Delimitación espacial: 41

3.3. Variables 41

3.3.1. Variables 41

3.4. Población y muestra 45

3.4.1. Población de la investigación: 45

3.4.2. Muestra de la investigación:.....45

3.5. Instrumentos.....47

3.5.1. Técnicas de análisis:.....47

3.6. Procedimientos.....48

3.7 Análisis de datos 48

IV. RESULTADOS 50

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS……..…...80

VI. CONCLUSIONES.....82

VII. RECOMENDACIONES 83

VIII. REFERENCIAS.....84

IX ANEXOS 86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Se Planifican con Frecuencia las Políticas Administrativas de Calidad* 50

Tabla 2 *Emplea las Horas Necesarias para la Atención de las Políticas Administrativas de Calidad* 51

Tabla 3 *Los Objetivos Establecidos se Comunican Adecuadamente al Personal* 53

Tabla 4 *Las Metas Institucionales se Revisan y Actualizan Periódicamente* 54

Tabla 5 *Las Decisiones Administrativas se basan en Diagnósticos y Análisis Previos* 56

Tabla 6 *Las Funciones y Responsabilidad del Personal están Claramente Definidas* 57

Tabla 7 *La Estructura Organizacional Favorece la Coordinación entre Áreas* 58

Tabla 8 *Existe una Adecuada Distribución de Recursos para las Diferentes Actividades* 60

Tabla 9 *Se Promueve la Cooperación y el Trabajo en Equipo entre los Miembros de la Institución* . 61

Tabla 10 *Las líneas de Autoridad y Comunicación están Claramente Establecidas* 62

Tabla 11 *Los Líderes Administrativos Fomentan un Ambiente de Respeto y Compromiso* 64

Tabla 12 *Se Promueve la Participación del Personal en la Toma de Decisiones* 65

Tabla 13 *La Comunicación entre Directivos y Personal es Abierta y Efectiva* 66

Tabla 14 *Se Reconocen y Valoran los Logros Individuales y Colectivos* 68

Tabla 15 *Los líderes Inspiran al Personal a Mejorar su Desempeño Continuamente* 69

Tabla 16 *Se Realiza un Seguimiento Constante de las Actividades Administrativas* 70

Tabla 17 *La Institución Cuenta con Mecanismos para Evaluar los Resultados Obtenidos* 71

Tabla 18 *Los Errores o Deficiencias se Corrigen Oportunamente* 73

Tabla 19 *Los Informes de Evaluación se Utilizan para Mejorar los Procesos Internos* 74

Tabla 20 *Se Establecen Indicadores Claros para Medir el Cumplimiento de los Objetivos Institucionales* 75

Tabla 21 *Prueba de hipótesis general* 76

Tabla 22 *Prueba de Hipótesis entre la Dimensión Planeamiento y Gestión Pedagógica* 78

Tabla 23 *Prueba de Hipótesis entre las Dimensiones Organización y Gestión Administrativa* 78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Se planifican con frecuencia las políticas administrativas de calidad* 50

Figura 2 *Emplea las Horas Necesarias para la Atención de las Políticas Administrativas de Calidad* 52

Figura 3 *Los Objetivos Establecidos se Comunican Adecuadamente al Personal* 53

Figura 4 *Las Metas Institucionales se Revisan y Actualizan Periódicamente* 55

Figura 5 *Las Decisiones Administrativas se basan en Diagnósticos y Análisis Previos* 56

Gráfico 6 *Las Funciones y Responsabilidad del Personal están Claramente Definidas* 57

Figura 7 *La Estructura Organizacional Favorece la Coordinación entre Áreas* 59

Figura 8 *Existe una Adecuada Distribución de Recursos para las Diferentes Actividades* 60

Figura 9 *Se Promueve la Cooperación y el Trabajo en Equipo entre los Miembros de la Institución* 61

Figura 10 *Las líneas de Autoridad y Comunicación están Claramente Establecidas* 63

Figura 11 *Los Líderes Administrativos Fomentan un Ambiente de Respeto y Compromiso* 64

Figura 12 *Se Promueve la Participación del Personal en la Toma de Decisiones* 65

Figura 13 *La Comunicación entre Directivos y Personal es Abierta y Efectiva* 67

Figura 14 *Se Reconocen y Valoran los Logros Individuales y Colectivos* 68

Figura 15 *Los líderes Inspiran al Personal a Mejorar su Desempeño Continuamente* 69

Figura 16 *Se Realiza un Seguimiento Constante de las Actividades Administrativas* 71

Figura 17 *La Institución Cuenta con Mecanismos para Evaluar los Resultados Obtenidos* 72

Figura 18 *Los Errores o Deficiencias se Corrigen Oportunamente* 73

Figura 19 *Los Informes de Evaluación se Utilizan para Mejorar los Procesos Internos* 74

Figura 20 *Se Establecen Indicadores Claros para Medir el Cumplimiento de los Objetivos Institucionales* 76

Resumen

Objetivo: La presente investigación tuvo como finalidad analizar la relación entre la gestión de la calidad administrativa y el servicio educativo en una institución de educación inicial del Callao durante el año 2024. **Método:** El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo–correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal, orientado a establecer el grado de asociación entre ambas variables. La muestra estuvo constituida por 111 participantes, entre directivos, docentes y tutores, a quienes se aplicaron dos cuestionarios validados que midieron, por un lado, la gestión de la calidad administrativa mediante las dimensiones de planificación, organización, dirección y control, y por otro, el servicio educativo a través de la gestión pedagógica, gestión administrativa, clima institucional y satisfacción del usuario. **Resultado**: Los resultados obtenidos demostraron la existencia de una correlación significativa entre las variables de estudio ($r = 0.5023$; $p < 0.05$), lo que evidencia que una adecuada gestión administrativa contribuye al fortalecimiento y mejora del servicio educativo. Asimismo, se identificó que las dimensiones de planificación y control presentan mayor influencia sobre la percepción del servicio ofrecido. **Conclusión:** se concluye que el fortalecimiento de los procesos administrativos resulta fundamental para optimizar la calidad educativa. **Recomendación:** implementar estrategias de mejora continua, capacitación permanente del personal y mecanismos de monitoreo institucional que permitan consolidar una gestión eficiente y orientada al logro de resultados favorables para la comunidad educativa.

*Palabras clave***:** gestión de la calidad, gestión administrativa, servicio educativo

Abstract

Objective: This research aimed to analyze the relationship between administrative quality management and educational service at an early childhood education institution in Callao during 2024. **Method:** The study employed a quantitative, descriptive-correlational approach with a non-experimental, cross-sectional design to establish the degree of association between the two variables. The sample consisted of 111 participants, including administrators, teachers, and tutors, who completed two validated questionnaires. One questionnaire measured administrative quality management through the dimensions of planning, organization, direction, and control. The other measured educational service through pedagogical management, administrative management, institutional climate, and user satisfaction. **Results:** The results demonstrated a significant correlation between the study variables ($r = 0.5023$; $p < 0.05$), indicating that effective administrative management contributes to strengthening and improving educational service. Furthermore, the planning and control dimensions were found to have the greatest influence on the perception of the service offered. **Conclusion:** It is concluded that strengthening administrative processes is fundamental to optimizing educational quality. **Recommendation:** to implement continuous improvement strategies, ongoing staff training, and institutional monitoring mechanisms that will consolidate efficient management focused on achieving positive results for the educational community.

Keywords: quality management, administrative management, educational service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción y formulación del problema

1.1.1. Descripción del problema y formulación del problema

El presente trabajo de investigación aborda la gestión de la calidad administrativa y su relación con el servicio educativo en una Institución Educativa Inicial (IEI) del Callao. Las características geográficas y sociales del contexto en el que se ubica la IEI le otorgan una identidad particular, proyectándola hacia un escenario de desarrollo con énfasis en el aprovechamiento de sus ventajas competitivas y en la mejora continua de sus procesos institucionales.

La investigación titulada "Gestión de la Calidad Administrativa y el Servicio Educativo del Nivel Inicial en una IEI del Callao, año 2024" tiene como finalidad analizar la gestión de la calidad administrativa y su contribución al fortalecimiento del servicio educativo en el nivel inicial, identificando aquellos aspectos que favorecen su optimización dentro del ámbito institucional.

El sistema educativo del Callao presenta diversas deficiencias, especialmente en lo relacionado con la infraestructura, considerada una de las principales problemáticas del territorio. Estas limitaciones, sumadas a la brecha digital y a la debilidad institucional, inciden directamente en la calidad de vida de la población y en la competitividad urbana. Dichas problemáticas tienen su origen en procesos de planificación insuficientes, en un desarrollo urbano desordenado y en la falta de una política educativa articulada que responda de manera integral a las necesidades del contexto.

En el ámbito educativo público, la búsqueda de la calidad se logra mediante una gestión por procesos que optimiza los recursos y resultados considerando un esquema de mejora constante. La administración funciona aquí como un eje de soporte transversal, cuyo foco

principal es el control de calidad. Así, este modelo logra fusionar el diseño de políticas y la planeación con las fases de organización, conducción y supervisión de la escuela.

1.1.2. Formulación del problema

1.1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre la gestión de la calidad administrativa y el servicio educativo del nivel inicial en una IEI del Callao, año 2024?

1.1.2.2. Problemas específicos

1) **¿**La Planificación se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI, del Callao, año 2024?

2) **¿**La Organización se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI, del Callao, año 2024?

3) ¿La Dirección se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI, del callao, año 2024?

4) ¿El Control se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI, del callao, año 2024?

1.2. Antecedentes

1.2.1. A nivel internacional

Con el propósito de evaluar la gestión institucional, Millán, Córdoba y Ávila (2009) llevaron a cabo un estudio descriptivo en los centros educativos distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz. Para recolectar los datos de sus tesis, los autores combinaron la revisión de los proyectos educativos institucionales con la observación en el terreno.

Asimismo, recabaron perspectivas de la comunidad escolar mediante encuestas y entrevistas dirigidas a los alumnos, representantes, profesores y personal directivo.

Los hallazgos obtenidos demuestran que optimizar la calidad de la enseñanza a nivel administrativo exige actualizar los instrumentos de planificación interna. Este proceso debe alinearse de forma estricta con las normativas gubernamentales vigentes y con la identidad, el propósito y las metas de cada plantel. Por otro lado, la investigación resalta que la figura directiva actúa como el motor principal y guía estratégico para consolidar dichos cambios en las escuelas.

El análisis de la arquitectura institucional realizado por Domínguez (2011) permitió mapear los principales nudos críticos de la administración educativa mediante un test de diagnóstico. Los datos arrojaron que las deficiencias en el desempeño laboral y los errores en la delegación de roles impactan negativamente en el propósito organizativo. La investigación también puso al descubierto que la alta gerencia padece de una saturación de funciones operativas, un problema agravado por la debilidad de los sistemas de coordinación y fiscalización interna.

Graffe (2002), en su artículo *Gestión educativa para la transformación de la escuela*, analiza el perfil del gerente educativo y las competencias necesarias para liderar procesos de cambio institucional, tales como liderazgo, toma de decisiones y promoción del trabajo en equipo.

Álvarez et al. (2013) concluyen que la gestión educativa constituye un factor determinante en la calidad institucional, destacando la importancia del compromiso directivo, el trabajo colaborativo y la comunicación interna para asegurar la sostenibilidad de los avances.

Perafán (2016) sostiene que la gestión administrativa educativa debe articular procesos institucionales orientados a mejorar el desempeño formativo, promoviendo innovación organizacional y pedagógica coherente con estándares internacionales.

1.2.2. A nivel nacional

Con el objetivo de examinar la relación entre el quehacer administrativo y la calidad del servicio escolar, Brío (2021) efectuó una investigación de posgrado centrada en las Redes Institucionales del distrito de San Juan de Lurigancho, en Lima. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, de carácter no experimental, transversal y bajo un paradigma positivista. Para medir la primera variable se analizaron las etapas de planeación, organización, dirección y control; mientras que la calidad se midió bajo la mirada de los propios usuarios.

La recolección de información observó a 52 directivos del distrito seleccionados por conveniencia, a quienes se les aplicó un cuestionario virtual previamente validado. Finalmente, los análisis de regresión comprobaron la hipótesis de asociación mutua, resultando un nivel de significancia menor a 0.05 y un coeficiente de Pearson de 0.495.

Córdova (2020) realizó un estudio orientado a analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio brindado por la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas durante el año 2019. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y nivel correlacional, considerando dos variables claramente delimitadas. La muestra estuvo conformada por 60 servidores públicos de dicha entidad, ubicada en la región Áncash, aplicándose el criterio de población muestral. La información obtenida permitió examinar el comportamiento de ambas variables dentro del contexto institucional, aportando evidencia empírica sobre la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo.

La técnica empleada fue la encuesta, diseñándose un cuestionario específico para cada variable de estudio. Los resultados mostraron que el 32 % del personal calificó la gestión administrativa como eficiente, el 55 % como regular y el 13 % como deficiente. En cuanto a la calidad del servicio, el 33 % la consideró eficiente, el 55 % regular y el 12 % deficiente. Estos hallazgos evidencian una tendencia predominante de nivel regular en ambas variables, así como la existencia de una relación significativa entre ellas.

El análisis estadístico arrojó un coeficiente de correlación de 0,853, lo que representa una relación positiva de magnitud alta entre gestión administrativa y calidad del servicio. Este resultado fue estadísticamente significativo ($p = 0,000 < 0,05$), respaldando la consistencia de los hallazgos. A partir de ello, se formularon recomendaciones orientadas a fortalecer los procesos de dirección y control institucional. En este marco, la planificación establece objetivos y estrategias; la organización define la estructura institucional; la dirección ejecuta las acciones conforme a un cronograma y asignación de responsabilidades; y el control evalúa resultados mediante indicadores de gestión que permiten implementar mejoras continuas.

Peña (2018) desarrolló una tesis de pregrado titulada Gestión administrativa y calidad del servicio educativo de los colegios Cardano Viete Ingenieros en la Universidad Ricardo Palma, con el propósito de diseñar una propuesta de gestión administrativa orientada al fortalecimiento de la calidad del servicio educativo. El estudio se aplicó en tres sedes educativas pertenecientes a dicha institución privada.

Para el diagnóstico institucional se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, aplicado a dos muestras: 69 trabajadores y 277 padres de familia de las tres sedes. La información fue procesada mediante Microsoft Excel, lo cual permitió organizar, sistematizar y representar gráficamente los resultados obtenidos.

La propuesta se fundamentó en los estándares nacionales de calidad educativa establecidos por el SINEACE y en lineamientos internacionales promovidos por la entidad acreditadora ADVANCED. Se planteó un enfoque integral estructurado en cuatro áreas estratégicas: académica, administrativa, organizacional y financiera, incorporando además el componente de psicología educativa. Estas áreas se articularon de manera sistémica para fortalecer los procesos institucionales. El estudio se contextualizó en el colegio "María Auxiliadora" de Huamanga, Ayacucho, respondiendo a necesidades institucionales identificadas en el periodo analizado.

La investigación fue de tipo descriptivo-correlacional, con diseño no experimental y corte transversal. Las unidades de análisis estuvieron conformadas por docentes y padres de familia. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y un cuestionario con escala ordinal como instrumento, lo cual permitió evaluar tanto la gestión institucional como la calidad del servicio educativo percibido.

Los resultados evidenciaron una asociación significativa, positiva y alta entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Asimismo, se encontró relación significativa entre la calidad del servicio y la organización institucional, así como con el liderazgo directivo, lo que resalta la importancia de estos factores en la mejora educativa.

La administración institucional incide de manera decisiva en el nivel de enseñanza, siendo la planificación estratégica y la optimización de los presupuestos los elementos más críticos para elevar el rendimiento escolar. Esta fue la conclusión principal a la que llegó Alarcón (2013) en su trabajo de grado enfocado en cinco instituciones educativas privadas de Lima Metropolitana. Metodológicamente el autor recurrió a un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo-correlacional, cuya recolección de datos involucró a una muestra seleccionada por

criterios de conveniencia, compuesta por dos autoridades directivas de las mismas instituciones citadas.

En las instituciones privadas, la planificación estratégica orienta el desarrollo institucional y fortalece los procesos administrativos y pedagógicos. A pesar de su trayectoria relativamente reciente, muchas de estas instituciones presentan estructuras organizativas eficientes, sustentadas en una gestión alineada con sus objetivos. El liderazgo se construye mediante la participación activa de directivos, docentes y personal administrativo, favoreciendo una comunicación cercana y un servicio educativo de mayor calidad.

1.3. Objetivos

Los propósitos que busca esta investigación son los siguientes:

1.3.1. Objetivo general

Determinar si la gestión de la calidad administrativa se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI del Callao, año 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar si la Planificación se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI, del Callao, año 2024

2. Determinar si la Organización se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI, del Callao, año 2024

3. Determinar si la Dirección se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI, del Callao, año 2024

4. Determinar si el Control se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI, del Callao, año 2024.

1.4. Justificación

El objetivo principal de este estudio consiste en evaluar cómo influyen las operaciones administrativas en el nivel del servicio pedagógico ofrecido por un centro de educación inicial en el Callao. La investigación busca precisar el efecto directo de estos procesos sobre el rendimiento global de la escuela y la valoración que hace la comunidad de este**.**

Al diagnosticar el panorama operativo actual, se detectarán tanto los aciertos como los puntos críticos del plantel. Dicha información servirá de base para diseñar líneas de acción y estrategias orientadas a perfeccionar la dinámica interna, facilitando el alcance de las metas de la organización y elevando los estándares educativos en la provincia del Callao.

La investigación presentada se justifica por su:

a. Naturaleza

La propuesta de gestión administrativa permitirá a los directivos contar con una visión integral y sistemática del funcionamiento institucional. Este diagnóstico facilitará la toma de decisiones fundamentadas, orientadas a la mejora continua y al desarrollo organizacional ordenado. Asimismo, contribuirá al cumplimiento de criterios y estándares de calidad que consoliden la proyección institucional y refuercen su compromiso con la excelencia educativa**.**

b. Magnitud

La meta principal de este estudio es robustecer tanto las operaciones de administración como los estándares de enseñanza en un centro de educación inicial situado en el Callao. La información recopilada servirá como una herramienta clave para diseñar planes de acción a largo plazo y guiar la toma de decisiones internas. Asimismo, este trabajo aspira a convertirse en una guía metodológica o modelo aplicable para futuros proyectos académicos y planes de mejora dentro de entornos escolares con similares características.

c. Trascendencia

Los resultados del estudio serán presentados a la dirección de la institución, con el

propósito de evaluar la pertinencia y viabilidad de implementar la propuesta formulada. Su aplicación contribuirá a fortalecer los procesos administrativos y pedagógicos, generando un impacto positivo en las distintas áreas institucionales. De igual manera, favorecerá la incorporación progresiva de estándares de calidad educativa reconocidos a nivel nacional e internacional, promoviendo beneficios sostenibles y consolidando una gestión más eficiente y competitiva.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

H (1) La gestión de la calidad administrativa se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI del callao, año 2024.

H (o) No existe relación directa y significativa entre Gestión de la calidad Administrativa y servicio educativo del nivel inicial de la IEI del callao 2024.

1.5.2. Hipótesis específicas

1. La Planificación se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI, del Callao, año 2024

2. La Organización se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI, del Callao, año 2024

3. La Dirección se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI, del Callao, año 2024

4. El Control se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI, del Callao, año 2024

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. Gestión

Se entiende por gestión al entramado organizado de tareas de planificación, diseño de estructuras, conducción y fiscalización de los elementos que integran una entidad, buscando siempre el arribo a las metas proyectadas. Al trasladar este concepto al plano educativo, su importancia radica en que permite unificar los recursos financieros, físicos y de personal. Como resultado directo, se facilita la consolidación de la identidad corporativa del plantel y el incremento progresivo de los estándares de atención al alumnado.

Según Cárdenas (2017), la gestión implica la creación y el sostenimiento de un ambiente de trabajo favorable, en el cual las personas puedan desempeñarse de manera coordinada y eficiente para alcanzar resultados positivos. Desde esta perspectiva, la gestión trasciende la mera ejecución de tareas administrativas, promoviendo la cooperación, la toma de decisiones fundamentadas y el fortalecimiento del trabajo en equipo orientado al logro institucional.

En esa misma línea, Cerdas (2017) sostiene que la gestión se sustenta en la interacción organizada de actividades destinadas a optimizar el uso de los recursos disponibles, priorizando criterios de eficiencia y eficacia. En las instituciones educativas, los directivos desempeñan un rol estratégico, dado que lideran procesos que impactan directamente en el desempeño institucional y en el cumplimiento de los objetivos formativos.

Por su parte, Chiavenato (2010) señala que la gestión compone un proceso sistemático que integra planificación, organización, dirección y control, permitiendo a las instituciones adaptarse a los cambios del entorno y responder de manera pertinente a las demandas sociales.

En el sector educativo, estos procesos resultan fundamentales para asegurar coherencia institucional y orientación a resultados.

2.1.2. Gestión administrativa

Para Melincoff (2012), la administración se materializa como un conjunto de tareas diseñadas para resolver asuntos particulares o materializar los fines programados por una organización. Con esa mirada, el ejercicio de la gestión administrativa se sostiene sobre cuatro (4) pilares operativos que actúan de forma coordinada en la dinámica interna: el planeamiento, la estructuración, la conducción y la supervisión.

2.1.3. Planificación estratégica

2.1.3.1 Importancia de la Estrategia

Estrategia viene del griego *strategos*, compuesto por *stratos* (ejército) y *ago* (dirigir), siendo que su origen responde al ámbito militar. Tanto en el contexto militar como en el empresarial, la estrategia busca obtener ventaja frente a un adversario. La diferencia radica en que, mientras la estrategia militar se orienta al conflicto, la empresarial se enfoca en la competencia del mercado. En consecuencia, enfrentar a los competidores constituye un elemento central en la formulación estratégica de una organización (Serna, 2002).

2.1.3.2. Marco Conceptual

En el proceso estratégico intervienen factores internos y externos que condicionan su formulación. Entre los internos destaca la cultura organizacional, mientras que, entre los externos, el sector industrial ocupa un papel determinante. Estos elementos constituyen el eje sobre el cual se desarrollan las estrategias en los distintos niveles jerárquicos: funcional, corporativo y de negocio (Serna, 2002).

2.13.3. Fuentes de ventaja competitiva

Las ventajas competitivas pueden clasificarse en dos grandes categorías: aquellas derivadas de la posición de la empresa en el mercado y las que provienen de sus recursos internos. La estructura del sector en el que compite la organización influye significativamente en la obtención de beneficios. Por ello, uno de los principales desafíos consiste en identificar un sector atractivo que permita generar resultados favorables (Serna, 2002)

2.1.3.4. Estrategia corporativa

Las compañías con actividad diversificada crean una estrategia corporativa para guiar las decisiones tomadas por sus distintas empresas en la misma dirección. En las compañías especializadas, la estrategia corporativa y la estrategia de negocio son idénticas.

Andrews (2010) caracteriza la estrategia corporativa como "el patrón de decisiones adoptadas por una empresa que establece y expresa sus metas, crea las políticas y planes fundamentales para lograrlas, delimita la diversidad de actividades a las que se dedicará, el tipo de organización económica y humana que es o aspira a ser, así como el tipo de aporte económico y no económico que busca proporcionar a sus accionistas, trabajadores, clientes y al conjunto de la sociedad". (Fernández, 2010).

2.1.3.5. Estrategia Competitiva

Según Porter (2011), la compañía tiene tres opciones estratégicas para obtener una ventaja sobre sus competidores: liderazgo en costos, diferenciación y enfoque.

2.1.3.6. Liderazgo en costes

Se fundamenta en un conjunto integrado de decisiones orientadas a lograr que la organización produzca bienes o servicios a un menor costo en comparación con sus competidores. Para alcanzar esta ventaja, resulta indispensable la eficiencia operativa,

entendida como la ejecución adecuada y optimizada de los procesos organizacionales, la cual compone un dispositivo primordial para la ejecución de dicha estrategia (Serna, 2002).

2.1.3.7. Diferenciación

La estrategia de diferenciación pone en marcha acciones que busquen crear un beneficio o prestación que los consumidores vean insuperable. La compañía logra una ventaja competitiva a partir de esta estrategia cuando consigue que la diferenciación se produzca sin que los costos sobrepasen el valor adicional que el precio del mercado está dispuesto a pagar. (Serna, 2002).

2.1.3.8. Enfoque

La estrategia de enfoque se aplica cuando la organización cuenta con una capacidad productiva limitada y buscando optimizar resultados en segmentos específicos del mercado. Atendiendo nichos donde las fortalezas de la empresa son valoradas, con competencia menos intensa, permitiendo una posición competitiva favorable y sostenible (Serna, 2002).

2.1.4. Organización

2.1.4.1. Diferenciación vertical

La jerarquía de autoridad y los vínculos de subordinación entre el personal y las áreas de una entidad constituyen el núcleo de la diferenciación vertical, la cual integra tres componentes esenciales: la línea de autoridad, la amplitud de supervisión y el nivel de centralización (Oney et al., 2006). Respecto al primer elemento, Fernández (2010) señala que la cadena de mando otorga la potestad legal y formal a los directores para dictar pautas, delegar presupuestos y resolver acciones en pro de los fines corporativos. Por su parte, la amplitud de control alude al número de subordinados a cargo de un jefe directo, un factor que determina la calidad del monitoreo operativo (Fernández, 2010). Finalmente, la centralización implica que

el poder de elección se restringe a la alta gerencia, quedando en manos de un grupo exclusivo de directivos (Fernández, 2010).

2.1.4.2. Diferenciación Horizontal

Se relaciona dándose asignación de tareas entre sus miembros. A medida que las actividades organizacionales adquieren mayor complejidad, se hace necesario dividirlas y estructurarlas en unidades funcionales más específicas, lo que conduce a la creación de áreas o departamentos especializados que permiten una gestión más eficiente de los procesos institucionales (Oney et al., 2006).

2.1.4.3. Integración Organizativa

La integración organizacional, promueve coordinación, actividades con valor, fortaleza e interdependencia entre sus distintas áreas funcionales. Este proceso supone la articulación de tareas, funciones y unidades organizativas para que operen de manera conjunta y alineada con la consecución de los objetivos institucionales. Por lo tanto, cuan mayor es el nivel de diferenciación dentro de la organización, mayor la necesidad de integración, asegurando un funcionamiento eficiente y coherente de la estructura organizativa (Oney et al., 2006).

2.1.5. Recursos Humanos

2.1.5.1. Importancia Estratégica

Los recursos humanos son activos estratégicos que la compañía tiene que gestionar de manera responsable, teniendo en cuenta sus necesidades inherentes, puesto que se para resolver los retos del entorno se necesita de colaboradores comprometidos que permitan alcanzar una ventaja sostenible. (Milkovich y Boudreau, 2013).

2.1.5.2. Planificación

La proyección de los requerimientos de capital humano constituye el núcleo de la

planificación de personal, cuyo propósito es garantizar la presencia del talento idóneo, en la cantidad y el momento oportunos, para cubrir las demandas operativas de la entidad. De acuerdo con Milkovich y Boudreau (2013), este proceso de anticipación busca alinear la disponibilidad de la fuerza laboral con las metas estratégicas de la organización, asegurando que cada puesto esté cubierto por el perfil adecuado en el lugar donde se necesita.

2.1.5.3. Contratación

El proceso de contratación, acción de reclutamiento para cubrir los puestos vacantes dentro de una organización, evaluar y seleccionar candidatos que tengan el perfil más adecuado, así desempeñar las funciones requeridas. El proceso se inicia a partir de la identificación de una vacante organizacional.

2.1.5.4. Reclutamiento

Serie de actividades dirigidas a conseguir personas con potencial para cubrir los puestos vacantes. Puede realizarse dentro de la institución o acudir a candidatos externos. Este proceso permite reunir un grupo de postulantes interesados en integrarse al equipo. Luego, la selección identifica a quienes cuentan con las competencias y habilidades necesarias para desempeñar los cargos de manera efectiva (Milkovich y Boudreau, 2013).

2.1.5.5. Formación

El proceso de formación se concibe como un desarrollo planificado y permanente de competencias, conocimientos y habilidades orientadas a mejorar el desempeño laboral del personal. En este sentido, la capacitación continua del talento humano resulta fundamental, ya que contribuye a incrementar de manera efectiva los niveles de productividad y eficiencia organizacional, fortaleciendo así el logro de los objetivos institucionales (Navas y Guerras, 2012).

2.1.5.6. Evaluación del Desempeño

El desempeño se entiende como la manifestación observable de la conducta laboral de las personas. La medición del desempeño implica cuantificar dichas conductas, mientras que la evaluación reside en analizar la calidad o el mérito de los resultados obtenidos a partir de esa medición (Navas y Guerras, 2012).

2.1.5.7. Compensación

La compensación se define como, conjunto de retribuciones, económicas como no económicas, la organización otorga a los trabajadores en reconocimiento a servicios prestados. Para atraer y retener talento humano competente, es esencial tener un sistema de compensaciones competitivo, los salarios bajos incrementan la probabilidad que el personal calificado acceda a mejores oportunidades laborales fuera de la entidad (Navas y Guerras, 2012). La desunión del colaborador se da por diversas causas, la renuncia voluntaria en búsqueda de mejores condiciones laborales, la jubilación o la separación forzada como procesos de reducción de personal o de un desempeño laboral insatisfactorio. Una política de compensación insuficiente facilita la salida de empleados competentes, lo cual puede afectar negativamente la continuidad y el desempeño organizacional (Navas y Guerras, 2012).

2.1.6. Dirección

2.1.6.1 Comportamiento en la Organización

A. Actitudes. Se usa frecuentemente para referir a las personas y explicar su comportamiento. Es una tendencia de relativa duración de sentimientos, creencias y comportamientos dirigida hacia personas, grupos, ideas, temas y objetos específicos. Las actitudes reflejan los antecedentes y las diversas experiencias del individuo a comportarse de determinada manera, por lo que, en general, persisten a menos que se haga algo para

cambiarlas, variando de muy favorables a muy desfavorables, y se dirigen hacia cierto objeto, por el que una persona tiene sentimientos (llamados en ocasiones, afecto) y creencias (Diez et al., 2011).

B. Valores. Son dogmas relevantes que orientan cómo las personas deben actuar en distintas situaciones. Funcionan como guía para la conducta y reflejan la preferencia por ciertos comportamientos sobre otros. Su relevancia perdura en el tiempo e incide de manera primordial para decidir frente a determinadas situaciones (Alfonso y Hernández, 2009).

C. Inteligencia Emocional. Es la facultad de identificar las propias emociones y las de las personas del medio, lo que facilita el desarrollo de la motivación interna y la gestión adecuada de los impulsos en las interacciones humanas. Conforme a lo planteado por Goleman (2002), esta habilidad se articula a través de cinco dimensiones principales: la conciencia de uno mismo, la autorregulación, la motivación intrínseca, la empatía y las destrezas sociales.

2.1.7. Liderazgo

2.1.7.1. Liderar frente a administrar

Existe un debate permanente respecto a la diferenciación entre las funciones de liderazgo y administración en el ámbito organizacional. Aunque un gerente puede desempeñar ambas funciones de manera simultánea, se le reconoce como líder cuando realiza actividades propias del liderazgo, y como administrador cuando ejecuta tareas de carácter administrativo. En términos generales, el liderazgo se orienta a influir, originar y ordenar a los integrantes de la institución hacia el logro de una visión compartida, mientras que la administración se centra en el cumplimiento de objetivos previamente definidos mediante acciones planificadas, organización, dirección y control (Lupano y Castro, 2008).

2.1.8. Motivación

2.1.8.1. El reto de la motivación

La motivación se concibe como el entramado de mecanismos psicológicos que activan, encauzan y sostienen las conductas voluntarias enfocadas en metas específicas (Mitchell, 1982). Con base en esta premisa, Fernández (2010) sostiene que los líderes organizacionales necesitan dominar el funcionamiento de estas dinámicas internas si su objetivo es incrementar el rendimiento laboral y orientar de manera eficiente el esfuerzo de sus colaboradores.

2.1.8.2. Retroalimentación efectiva

Es información imparcial sobre el desempeño que se divulga a aquellos que tienen la capacidad de mejorar las circunstancias. Las estimaciones personales, por ejemplo: Cumples tus labores eficientemente, no se consideran retroalimentación. En cambio, cantidad de productos fabricados, los clientes que se han mostrado satisfechos y las unidades vendidas son apropiados para dichos programas. (Fernández, 2010).

2.1.9. Comunicación

2.1.9.1. Fundamentos de la comunicación

Se precisa como un proceso de comunicación entre una o dos personas mediante el cual transmite un mensaje a través de un canal determinado, con la finalidad de lograr comprensión mutua. Se da de dos formas: la comunicación verbal, uso del lenguaje oral o escrito, y comunicación no verbal.

2.1.9.2. Comunicación intercultural

En la mayoría de las organizaciones, sus integrantes provienen de diversas culturas, lo que puede generar dificultades en los procesos comunicativos, debido a que cada cultura

establece normas propias de comportamiento y de interacción social (Hall, 1989).

2.1.9.3. Mejorar la comunicación

Las competencias comunicativas individuales pueden desarrollarse cuando se emite y reciben mensajes. Para favorecer este proceso, resulta indispensable reconocer y definir previamente los obstáculos que interfieren en una comunicación eficaz.

2.1.9.4. Comunicación organizativa

Para ser un buen líder de equipo, es fundamental ser un comunicador competente. No obstante, la comunicación también tiene que gestionarse a lo largo de toda la organización.

2.1.10 Trabajo en equipo

2.1.10.1. Comportamiento grupal

El trabajo colaborativo es una práctica predominante en las organizaciones, las actividades laborales se desarrollan mediante la interacción de varias personas. La dinámica es parte esencial del diseño y funcionamiento de la arquitectura organizacional (Fernández, 2010).

2.1.10.2. Ventajas y desventajas de los equipos

La implementación del trabajo en equipo genera transformaciones en las formas de actuar de los colaboradores. El trabajo colaborativo es una herramienta capaz de incrementar la motivación y el compromiso del personal, al optimizar las condiciones laborales y otorgar a los trabajadores un rol más activo dentro de los procesos productivos (Fernández, 2010).

2.1.11 Control

2.1.11.1. Control y cambio organizativo

A. Significado del control. El control constituye un mecanismo de gestión, el cual se orientan y regulan las acciones del personal, dando cumplimiento de las metas organizacionales. Su aplicación es indispensable, permitiendo a los directivos analizar el avance en la ejecución de planes y detectar posibles desviaciones. Ante estas situaciones, el gerente debe implementar acciones correctivas, alineando las actividades con los objetivos institucionales. El control organizacional se usa como una herramienta estratégica para la consecución de resultados no como fin autónomo dentro de la gestión (Hernández, 2011).

B. Control de resultados. Los directivos diseñan mecanismos de control orientados a evaluar los resultados obtenidos por la organización. Definen objetivos o criterios de desempeño que son más apropiados para medir aspectos como la eficiencia, la calidad, la innovación y la capacidad de respuesta frente a las demandas de los clientes (Hernández, 2011).

C. Tendencias en el control de resultados. Un control de resultados eficaz requiere la definición de parámetros de desempeño bien delimitados, coherentes y verificables. Dichos parámetros deben expresarse preferentemente mediante indicadores numéricos, Asimismo, el sistema de control debe abarcar de manera integral los aspectos clave del rendimiento organizacional (Hernández, 2011).

2.1.12. Calidad de servicio

2.1.12.1. La naturaleza y la calidad de los servicios

A. Concepto de servicio y características. El análisis de la calidad en las operaciones de servicio requiere, comprender los rasgos distintivos que caracterizan a los servicios. Los servicios pueden definirse como el conjunto de actividades económicas, las cuales se diferencian de las actividades correspondientes al sector industrial o productivo (Camisón et al., 2007).

2.1.13. Servicio Educativo

Conjunto de procesos y recursos de la institución que se articulan para ofrecer una formación integral. Su objetivo principal es atender de manera adecuada las necesidades de aprendizaje. Además, busca fomentar la adquisición de competencias, valores y conocimientos relevantes. Estos elementos permiten que los alumnos se desarrollen plenamente en lo académico y lo personal. Al mismo tiempo, facilitan su integración en los ámbitos social, cultural y productivo. De este modo, el servicio educativo contribuye a la preparación de ciudadanos competentes y responsables (Minga et al., 2025).

2.1.14. Concepto y dimensiones de la calidad de servicio

Es un término complejo y abordado desde diversas perspectivas teóricas. No obstante, en el ámbito de los servicios predomina el enfoque que define la calidad a partir de la percepción y experiencia del usuario, conocido como calidad percibida (Camisón et al., 2007).

2.1.15. Desempeño administrativo y educativo

En el contexto peruano, la gestión administrativa se orienta a garantizar un desempeño eficiente tanto en el ámbito educativo como en el administrativo, fortaleciendo la gobernabilidad institucional y las relaciones internas. Zubiría (2015) sostiene que su fundamento radica en el apoyo a los procesos institucionales, lo cual incrementa la competitividad y se refleja en los resultados organizacionales.

Por su parte, Manes (2014) señala que la gestión implica diseñar, implementar y supervisar políticas orientadas a mejorar la enseñanza y facilitar el acceso de los estudiantes a aprendizajes significativos. Una gestión dinámica permite anticiparse a las necesidades formativas y responder oportunamente a los cambios del entorno. En esta línea, Balier y Eskan (2017) destacan la importancia de estructuras organizativas flexibles que favorezcan la toma

de decisiones.

Una gestión administrativa sólida optimiza recursos, promueve la participación activa del personal y establece objetivos claros que orientan el desarrollo institucional. En conjunto, planificación, eficiencia y liderazgo constituyen pilares que fortalecen la calidad educativa y la competitividad institucional.

La literatura especializada enfatiza el rol de la planificación y el control como ejes centrales de la gestión. Abdel et al. (2018) indican que las actividades organizacionales deben estructurarse sobre la base de planes que permitan evaluar el desempeño institucional. Asimismo Blank (2018) señala que la administración ha evolucionado constantemente como disciplina científica.

Chiavenato (2013) sostiene que la gestión administrativa comprende funciones asociadas a los cargos organizativos y la coordinación de relaciones laborales entre los distintos niveles jerárquicos. En concordancia, Abdul et al. (2018) destacan que una adecuada organización facilita el monitoreo y la mejora del desempeño institucional.

Planck (2018) sostiene que la administración de empresas ha enfrentado cuestionamientos persistentes respecto a su estatus como disciplina científica. En la misma línea, SERVIR (2020) enfatiza que una organización eficiente requiere una estructura interna bien definida, que permita una gestión integral y una coordinación efectiva de sus áreas.

La teoría administrativa se centra en la estructura organizacional, considerándola clave para el funcionamiento eficiente de las instituciones. Según Chiavenato (2006), las organizaciones deben abarcar todos los ámbitos de actuación para optimizar su desempeño. Por su parte, Fayol promovió una gestión científica de las empresas, fundamentada en la observación y mejora continua de los procesos (Daft, 2012).

En consonancia con lo anterior, Briscoe (2019) plantea que la correcta administración se fundamenta en la distribución oportuna de los datos esenciales dentro de la entidad. Bajo esta perspectiva, las funciones de gestión deben orientarse a garantizar el acceso inmediato a la información a todos los líderes y encargados de cada departamento, optimizando con ello la operatividad y los flujos institucionales.

Robbins y Coulter (2014) señalan que la gestión administrativa proporciona un marco estructurado para alcanzar objetivos institucionales. Esta se sustenta en cuatro dimensiones esenciales: planificación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2013). Dichos procesos permiten orientar de manera coherente las acciones institucionales y asegurar el cumplimiento de metas.

El éxito empresarial requiere planificar actividades y operaciones de manera que se logren los objetivos de gestión (Briones et al., 2020). La organización implica estructurar el trabajo, asignar recursos y coordinar al personal según un plan estratégico (Chiavenato, 2013).

En cuanto al control, Chiavenato (2010) lo define como la evaluación sistemática de las actividades ejecutadas, con el propósito de identificar desviaciones respecto a lo planificado e implementar medidas correctivas. En el ámbito educativo, Gindo et al. (2020) destacan que este enfoque contribuye al fortalecimiento institucional y a la mejora continua de la gestión académica y administrativa.

2.1.16. Calidad de la educación

La calidad educativa encuentra sus bases teóricas el Ministerio de Educación (2017), que la concibe como el conjunto de habilidades, competencias y destrezas desarrolladas por los estudiantes, reflejando una percepción de valor sobre los procesos formativos. Martínez et al. (2016) indican que, aunque el concepto ha evolucionado, la búsqueda de calidad ha estado

presente históricamente como una aspiración constante de perfeccionamiento

Huapaya y Capcha (2019) sostienen que nos referimos a calidad cuando observamos los resultados del proceso educativo, lo que implica establecer mecanismos adecuados para cumplir los objetivos y ajustar los procesos pedagógicos a partir de evaluaciones sistemáticas (Gindo et al., 2020).

Quintana (2018) El Instituto Peruano para la Evaluación de la Calidad de la Educación Primaria (2016) señala que la calidad educativa se expresa en distintas dimensiones, como la coherencia, la integralidad y la vinculación existe sobre resultados y recursos disponibles. Estas dimensiones permiten evaluar de manera más completa el funcionamiento de las entidades del sector educación.

Rodríguez (2019) agrega que la calidad de la educación no se limita únicamente al desempeño académico a lo largo del tiempo. También depende de la capacidad de las instituciones para garantizar eficiencia, responsabilidad y competitividad en todos sus niveles. Por ello, ofrecer educación de calidad implica ir más allá de la provisión de servicios. Requiere que las instituciones asuman compromisos que aseguren que los estudiantes adquieran aprendizajes significativos. Asimismo, la gestión institucional debe enfocarse en la planificación, el seguimiento y la mejora continua. De este modo, se logra una educación efectiva y sostenible, que beneficia tanto a estudiantes como a la comunidad educativa en general.

La calidad educativa se refleja en el cumplimiento de tareas y objetivos que permiten evaluar los avances de los estudiantes y detectar áreas de mejora (Hopkins y Reynolds, 2006). Comprenderla requiere analizar elementos organizativos como la gestión institucional, el liderazgo y los resultados del aprendizaje. Según Cantos y Reyes (2018), los indicadores de calidad miden aspectos clave de la institución, incluyendo la percepción de los usuarios, los

servicios ofrecidos, los procesos internos y los resultados alcanzados. Esta información proporciona datos precisos para la toma de decisiones y la planificación de acciones de mejora. Además, permite identificar fortalezas y debilidades en los diferentes niveles de la organización educativa. Los indicadores sirven como herramientas estratégicas para orientar cambios que beneficien tanto a docentes como a estudiantes. De este modo, se logra un enfoque integral que vincula la gestión administrativa con el rendimiento académico. En consecuencia, la evaluación continua basada en indicadores se convierte en un pilar para garantizar educación de calidad y eficiencia institucional.

La calidad educativa se centra en formar a los estudiantes de manera integral, apoyando al mismo tiempo la labor de los docentes y optimizando los recursos institucionales para favorecer el desarrollo del potencial de cada alumno. Este enfoque también requiere evaluar el desempeño del sistema educativo y de los estudiantes, asegurando que cumplan con estándares reconocidos a nivel internacional. De esta manera, se promueve una educación más eficiente, inclusiva y orientada a resultados. La evaluación constante permite identificar áreas de mejora y ajustar estrategias pedagógicas. Asimismo, fomenta la toma de decisiones informadas que fortalecen la gestión institucional. En conjunto, estas acciones garantizan que los aprendizajes sean significativos y sostenibles a lo largo del tiempo (UNESCO, 2007; Acevedo et al., 2017).

Otro aspecto clave de la calidad educativa es el fortalecimiento institucional, la modernización continua y la capacitación de los directivos, lo que asegura el cumplimiento de responsabilidades y la mejora del clima escolar. La calidad también considera las necesidades individuales de los estudiantes según su contexto cultural, social y geográfico. Entre sus dimensiones se encuentra la mejora continua, que implica implementar cambios constantes para alcanzar resultados efectivos y sostenibles en las instituciones educativas (Ochoa, 2018).

2.1.17. Teorización sobre estrategias

Según Koontz y O'Donnell (2004), la estrategia se define como un conjunto de acciones previamente planificadas orientadas al logro de un objetivo determinado. Su origen etimológico proviene del griego *Stratos*, que significa ejército, y *Agein*, que se traduce como conducir o guiar. La estrategia puede aplicarse en distintos contextos: en el ámbito militar, orienta las decisiones durante un enfrentamiento; en los juegos de estrategia, implica planificación política, económica o militar; y en el ámbito empresarial, se enfoca en diseñar cursos de acción que permitan alcanzar metas organizacionales. Asimismo, el mapa estratégico propuesto por Kaplan y Norton posibilita representar de manera integral la estrategia antes de implementar el cuadro de mando integral. En el campo de la ingeniería de software, el patrón de diseño Estrategia forma parte de los patrones de comportamiento y contribuye a facilitar la toma de decisiones. En términos generales, la estrategia puede entenderse como el proceso mediante el cual se selecciona el camino más adecuado para alcanzar un estado deseado en el futuro.

Johnson y Scholes (2004) sostienen que la estrategia no constituye un concepto reciente, sino que siempre ha estado presente. En sus orígenes, se desarrolló en escenarios militares y diplomáticos, manteniéndose vigente en diferentes épocas. A medida que las sociedades evolucionaron y los conflictos adquirieron mayor complejidad, líderes y estrategas comenzaron a analizar, sistematizar y aplicar de manera más rigurosa los fundamentos estratégicos. Este proceso permitió estructurar la estrategia como un conjunto organizado de principios orientadores. Tales principios fueron perfeccionándose y adaptándose con el tiempo a partir de las enseñanzas de pensadores y líderes históricos como Sun Tzu, Maquiavelo, Napoleón y Von Clausewitz. De esta manera, la estrategia evolucionó progresivamente hasta consolidarse como una disciplina formal, aplicable a distintos ámbitos del quehacer humano.

Los principios estratégicos han sido aplicados desde la antigüedad, tal como lo demuestran diversos líderes históricos como Lenin, Montgomery y Mao Tse Tung. En la

antigua Grecia, figuras como Filipo y Alejandro Magno integraban planificación, toma de decisiones y acciones coordinadas como parte de sus campañas. Estos antecedentes evidencian que la estrategia ha constituido, desde épocas remotas, una herramienta fundamental para alcanzar objetivos de forma organizada, estructurada y eficiente.

Mintzberg y Boyer (1997) conceptualizan la estrategia como un conjunto articulado de políticas, procesos y procedimientos orientados a fortalecer la eficiencia y eficacia de un SCI. Asimismo, puede entenderse como un plan con proyección futura que orienta el pensamiento organizacional, la acción, el aprendizaje y la capacidad de adaptación frente al cambio. Existen múltiples aproximaciones al concepto de estrategia, tales como plan, pauta de acción, patrón, posición o perspectiva; no obstante, los autores la resaltan principalmente como un patrón coherente de acciones que impulsa la operatividad institucional. Desde esta perspectiva, la estrategia expresa consistencia en el comportamiento organizacional, sea este deliberado o emergente. Su adecuada gestión posibilita la coordinación estructurada de decisiones y acciones, convirtiéndose en un instrumento esencial para optimizar procesos y alcanzar los objetivos institucionales.

Según Koontz (2004), las estrategias orientadas al fortalecimiento del sistema de control se enfocan en la definición de la misión y de los objetivos a mediano y largo plazo de la Policía Nacional del Perú. Asimismo, contemplan la selección de los cursos de acción más pertinentes y la asignación adecuada de los recursos necesarios para su cumplimiento. Desde esta perspectiva, la estrategia tiene como finalidad optimizar la operatividad del sistema de control institucional. Para ello, resulta indispensable comprometer de manera integral los recursos disponibles. De esta forma, la entidad puede mantener su competitividad y consolidarse dentro de un proceso permanente de mejora continua.

Cornelis (2001) sostiene que la estrategia tiene como propósito posicionar el sistema de control de manera que genere una ventaja competitiva sostenible en el tiempo. Su finalidad central consiste en aportar valor a la institución. Las estrategias eficaces se fundamentan en comprender aquello que los ciudadanos valoran, en analizar cómo se desarrollan las actividades de control y en examinar el funcionamiento de sistemas similares en otras entidades. Asimismo, requieren anticipar posibles transformaciones en estos factores. Además, deben evidenciar un propósito estratégico definido y un compromiso permanente con la mejora continua y la innovación. De este modo, la estrategia se consolida como un instrumento orientado a fortalecer la eficiencia y la competitividad institucional.

Stoner (2000), en concordancia con Mintzberg (1997), señala que la estrategia puede entenderse como un plan o patrón que integra metas, objetivos y políticas fundamentales dentro de un sistema de control, estableciendo una secuencia lógica de acciones. También puede concebirse como la forma en que se ejecutan actividades orientadas al logro de mejoras continuas. Dichas mejoras permiten optimizar la operatividad del sistema de control y asegurar el cumplimiento de la misión institucional. En este sentido, la estrategia actúa como un marco organizador de recursos y acciones, favoreciendo el logro eficiente y coherente de los objetivos propuestos.

Mintzberg (1997) distingue entre estrategias deliberadas y emergentes, destacando que ambas contribuyen al proceso de mejoramiento continuo y se evidencian en la práctica organizacional. La estrategia deliberada responde a un patrón consciente que define la manera en que se busca potenciar la operatividad del sistema de control. Este enfoque facilita la planificación estructurada de acciones y orienta tanto la ejecución como la evaluación de los procesos institucionales.

Desde la perspectiva de Porter (2004), la competencia influye directamente en el éxito

o fracaso de un sistema de control interno. En consecuencia, alcanzar niveles adecuados de competitividad exige la aplicación de estrategias coherentes y sostenidas. Un sistema de control debe identificar aquellas actividades que favorecen su desempeño, tales como la innovación en políticas, procesos y procedimientos. Asimismo, la ventaja competitiva puede derivarse de diversos factores, entre ellos la adecuada gestión de los recursos humanos, la posición institucional, la correcta ejecución de actividades y la actualización permanente de políticas, estrategias, tácticas y procedimientos operativos.

2.1.18. Teoría de la gestión del mejoramiento continuo

La optimización institucional encuentra su sustento en la Teoría de la Gestión del Mejoramiento Continuo, la cual Lossada (2013) describe como una dinámica permanente y sistemática que compromete a la totalidad de la organización. Este enfoque integra el diseño y la ejecución de metas, estrategias y herramientas tecnológicas, sumado al desarrollo de competencias en el personal. Dichos avances se consolidan a través de métricas y directrices orientadas a mitigar fallas, buscando potenciar la efectividad de las operaciones y equilibrar la excelencia operativa con el ahorro presupuestal.

En sintonía con esta eficiencia en el sector estatal, García (2015) expone que la gestión pública abarca la doble dimensión gubernamental y administrativa del Estado. Su fin es materializar sus competencias mediante estructuras, metodologías y procesos normados. Esta esfera técnico-administrativa engloba a los organismos de los niveles central, regional y local que proveen prestaciones de beneficio colectivo o regulan la convivencia entre el mercado, los ciudadanos y el aparato público. De este modo, la gestión estatal se configura como el motor operativo indispensable para materializar los planes gubernamentales, asegurando que las instituciones respondan con celeridad y efectividad a las demandas reales de la sociedad.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación adopta un enfoque cuantitativo con diseño transversal y alcance descriptivo-correlacional, ya que pretende identificar y analizar los aspectos vinculados con la gestión administrativa que inciden en la gestión del servicio educativo del nivel inicial en una institución del Callao durante el año 2024. Del mismo modo, se evaluará cómo la gestión administrativa influye en la operatividad institucional y la relación existente entre la gestión y el desempeño directivo en el servicio educativo correspondiente a dicho nivel (Hernández et al., 2022)

Describir un hecho o situación particular implica más que detallar sus características; requiere organizar de manera sistemática las acciones necesarias para analizar las especificidades del problema, plantear una hipótesis, precisar cómo se recolectarán los datos y determinar las fuentes pertinentes. El propósito principal de este proceso es lograr una comprensión más clara de la magnitud del problema, priorizar los aspectos críticos, y generar elementos que permitan diseñar precisiones para la verificación de las hipótesis. (Rojas, 2013).

3.2. Ámbito temporal y espacial

3.2.1. Delimitación temporal:

La investigación toma como punto de partida el año 2024 y adopta una visión prospectiva. Su finalidad es analizar los criterios y atributos de la administración institucional que impactan y deben integrarse para optimizar la enseñanza en el nivel inicial de un colegio público del Callao.

3.2.2. Delimitación espacial:

El colectivo bajo estudio estuvo constituido por una población de 696 integrantes pertenecientes a la Institución Educativa N.º 101 del Callao durante el año escolar 2024. Este universo demográfico integró de forma multidimensional las perspectivas del personal directivo, jefaturas de área, tutores y la totalidad del cuerpo docente, garantizando una representatividad integral de los actores claves en la gestión interna.

3.3. Variables

3.3.1. Variables

Identificar la gestión de la calidad administrativa y el Servicio Educativo de una IEI del callao, año 2024.

3.3.1.1. Variable Independiente:

X. Gestión de la Calidad Administrativa

Dimensión 1: Planificación

Indicadores:

- Definición de objetivos institucionales
- Programación de actividades
- Asignación de recursos
- Planificación anual y pedagógica
- Cumplimiento de metas institucionales

Dimensión 2: Organización

Indicadores:

- Estructura organizacional
- Distribución de funciones
- Coordinación interna
- Flujo de comunicación formal
- Disponibilidad de recursos administrativos.

Dimensión 3: Dirección

Indicadores:

- Liderazgo directivo
- Motivación del personal
- Comunicación directivo-docente
- Toma de decisiones
- Supervisión del trabajo docente.

Dimensión 4: Control

Indicadores:

- Monitoreo de procesos
- Evaluación institucional
- Retroalimentación

- Seguimiento de cumplimiento de actividades
- Acciones correctivas y preventivas.

3.3.1.2. Variable Dependiente

Y. Servicio Educativo

Dimensión 1: Gestión pedagógica

Indicadores:

- Planificación curricular
- Estrategias didácticas
- Organización del aprendizaje
- Evaluación del estudiante
- Innovación pedagógica

Dimensión 2: Gestión Administrativa

Indicadores:

- Disponibilidad de recursos educativos
- Soporte administrativo
- Atención oportuna al docente
- Gestión de tramites internos
- Orden y limpieza institucional

Dimensión 3: Clima Institucional

Indicadores:

- Relaciones interpersonales
- Trabajo en equipo
- Ambiente de respeto
- Satisfacción laboral
- Comunicación interna

VARIABLES A INVESTIGAR:

Gestión de la calidad Administrativa (Variable independiente).

Definición Operacional:

De acuerdo con Melinkoff (2012), la administración institucional se concibe como un sistema integrado que abarca el diseño estratégico, la estructuración, la conducción y la fiscalización de los recursos con miras a cumplir las metas de la organización. Para efectos metodológicos de este estudio, dicha variable se desglosa y analiza mediante cuatro componentes esenciales: planificación, organización, dirección y control.

Su medición se realiza considerando los indicadores correspondientes a cada dimensión, los cuales permiten evaluar el nivel de eficiencia administrativa en la institución educativa.

Servicio educativo (Variable Dependiente)

Definición operacional:

La educación se compone de una serie de acciones que la institución escolar organiza a través de la administración de sus recursos, así como de sus procesos pedagógicos y administrativos, con el fin de alcanzar los objetivos educativos y promover el desarrollo integral del estudiante. (Graffe, 2002). el servicio educativo se fundamenta como la articulación sistémica de dinámicas, activos y estrategias institucionales dirigidas a garantizar un aprendizaje integral y contextualizado. Minga Sarmiento et al. (2025)

Para la ejecución de este estudio, la variable se operacionaliza evaluando atributos críticos de la excelencia del servicio, específicamente: la satisfacción de la comunidad educativa, la coherencia pedagógica y el rendimiento institucional. Dicha valoración se concreta mediante indicadores técnicos que miden los estándares de calidad dentro del entorno del nivel inicial.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población de la investigación:

La población estará conformada por el personal de la IEI, del Callao, año 2024. Dicho personal, en promedio suman 696 personas entre director, jefes. Tutores y docentes que trabajan directa e indirectamente en la IEI, del callao, año 2024.

3.4.2. Muestra de la investigación:

La muestra consideró a 111 individuos entre director, jefes. Tutores y docentes, que trabajan directa e indirectamente en la IEI, del Callao, año 2024.

Con el fin de establecer el tamaño de la muestra, se utilizó la siguiente fórmula:

Para delimitar el tamaño se aplicó el método probabilístico con la fórmula para poblaciones menores de 100,000.

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2\ (N-1)+(p.q)Z^2}$$

Donde:

n	Corresponde al número de individuos que serán seleccionados para participar en el estudio de campo; es el valor que se busca calcular.
P y q	Indican la probabilidad de que un miembro de la población sea incluido o no en la muestra, respectivamente. Si no se cuenta con información previa, se adopta p = 0.5 **y** q = 0.5**,** lo que garantiza la mayor representatividad posible.
Z	Representa el coeficiente asociado al nivel de confianza elegido. Para un nivel del 95 %, se utiliza Z = 1.96**.**
N	Total, de la población objeto del estudio; en este caso, 696 personas**.**
EE	Denominado error estándar o margen de error, refleja la precisión con que se estima el parámetro poblacional. Se recomienda que sea menor a 0.10; en este estudio se fijó EE = 0.09**.**

Sustituyendo:

$n = (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2 \times 696) / (((0.09)^2 \times 696) + (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2))$

$n = 111$

Estratificación de la muestra colegio

Director y jefes del colegio	15	15
Tutores del colegio	35	35
Docentes del colegio	61	61
total	111	111

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Instrumentos

Con el propósito de asegurar la triangulación de datos, la recopilación de la información de campo se efectuará mediante tres herramientas específicas: el cuestionario de encuesta, orientado a la medición cuantitativa de las variables; la guía de entrevista, diseñada para profundizar en las perspectivas cualitativas de los directivos; y la guía de análisis documental, destinada al examen sistemático de los registros institucionales del periodo 2024.

3.5.1. Técnicas de análisis:

Se aplicarán las siguientes técnicas:

-Análisis documental

-Indagación

-Conciliación de datos

-Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes

-Comprensión de gráficos

-Otras.

3.6. Procedimientos

Para el presente estudio se utilizarán los siguientes procedimientos metodológicos:

1) **Descriptivo. -** Permite describir las características del colegio y examinar las estrategias vinculadas a la mejora de la gestión administrativa.

2) **Inductivo. -** A través de este procedimiento se interpretarán los resultados obtenidos de la muestra, y aplicarlas a la población objeto de estudio.

Las técnicas que se van a utilizar en la investigación son las siguientes:

3) **Encuestas.** Se aplicará al personal operativo para obtener información directa.

4) Análisis documental. - Se utilizará para revisar normas y documentos institucionales.

3.7 Análisis de datos

Las técnicas de análisis de datos utilizadas fueron:

a) Ordenamiento y clasificación:

Revisar y organizar cada cuestionario para asegurar que los datos estén completos y correctos.

b) Registro manual:

Técnica de procesamiento de datos donde se consigna uno por uno los datos obtenidos en los cuestionarios dentro de una matriz.

c) Proceso computarizado con Excel

Luego de registrar manualmente los datos, se utilizan las funciones del programa Microsoft Excel para organizar, calcular y analizar los datos del cuestionario de manera automática y precisa.

d) Proceso computarizado con SPSS

Se utiliza el software estadístico SPSS, lo cual permite organizar, codificar y analizar la información obtenida mediante el cuestionario, lo cual se importa la base de datos desde Excel y se definición de variable tipo Likert, confiabilidad del instrumento, se aplica con la prueba de Alfa de Cronbach para comprobar si el cuestionario es confiable, cálculo de puntaje, prueba de correlación.

Este proceso permite analizar de manera clara y ordenada los datos del estudio, asegurando que los resultados obtenidos fueran válidos, confiables y útiles para responder a los objetivos planteados.

IV. RESULTADOS

"Gestión de la Calidad Administrativa y el Servicio Educativo del Nivel Inicial en una IEI del Callao, Año 2024"

Tabla 1

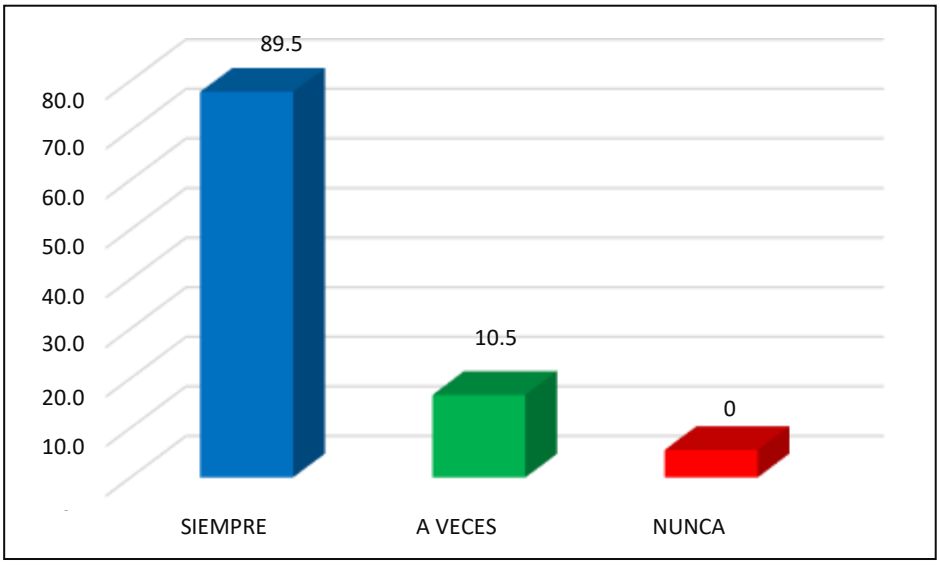
Se Planifican con Frecuencia las Políticas Administrativas de Calidad

Escala	f	%
Siempre	99	89.5
A veces	12	10.5
Nunca	0	0
Total	111	100.0

Nota. Base de datos de la variable Gestión de la calidad administrativa.

Figura 1

Se planifican con frecuencia las políticas administrativas de calidad



Nota. Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la **Tabla 1** y la **Figura 1**, en relación a la dimensión. Gestión de la calidad administrativa variable planificación, se puede observar que, el 89.5% de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 10.5 % en a veces y 0 % en la escala de nunca.

Los resultados demuestran que existe un predominio de la escala Siempre. Estos hallazgos revelan que se planifica con frecuencia las *políticas administrativas de calidad*.

Tabla 2

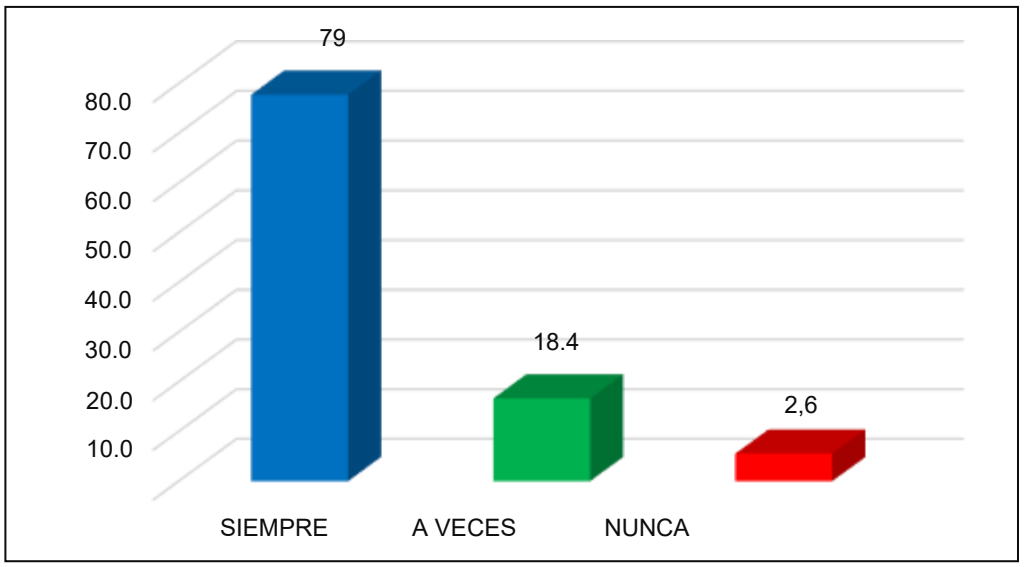
Emplea las Horas Necesarias para la Atención de las Políticas Administrativas de Calidad

Escala	**f**	**%**
Siempre	88	79
A veces	20	18.4
Nunca	3	2.6
Total	111	100.0

Nota. Base de Datos de la Variable Gestión de la Calidad Administrativa.

Figura 2

Emplea las Horas Necesarias para la Atención de las Políticas Administrativas de Calidad



Nota. Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la **Tabla 2** y la **Figura 2** en relación a la dimensión Gestión de la calidad Administrativa. Emplea las horas necesarias para la atención de las políticas administrativas de calidad. Se puede observar que, el 79 %, manifiesta la escala de siempre, 18.4 % en a veces y 2.6 % en la escala de nunca.

Los resultados evidencian el predominio de la opción *siempre*, lo que indica que se destinan de manera constante las horas necesarias para la atención de las políticas administrativas de calidad.

Tabla 3

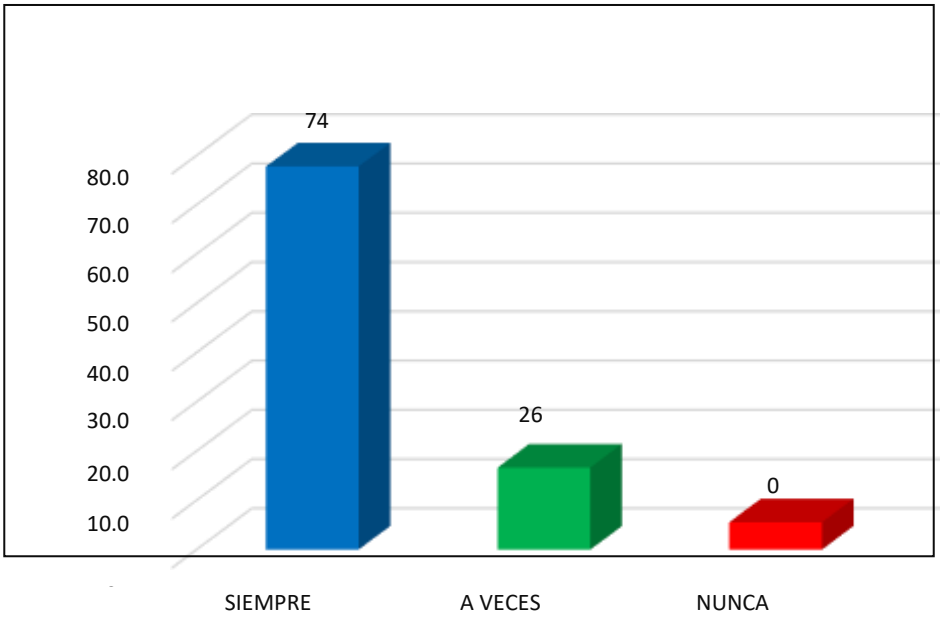
Los Objetivos Establecidos se Comunican Adecuadamente al Personal

Escalas	**f**	**%**
Siempre	82	74
A veces	29	26
Nunca	0	0
Total	111	100.0

Nota. Base de datos de la variable Gestión de la calidad administrativa

Figura 3

Los Objetivos Establecidos se Comunican Adecuadamente al Personal



Nota. Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la **Tabla 3** y la **Figura 3** en relación a la dimensión Planificación. Los Objetivos establecidos se comunican adecuadamente al personal. Se puede observar que, el 74% de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 26% en a veces y 0% en la escala de nunca. Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala Siempre. Estos hallazgos revelan que los Objetivos establecidos se comunican adecuadamente al personal refleja en el predominio de la escala siempre.

Tabla 4

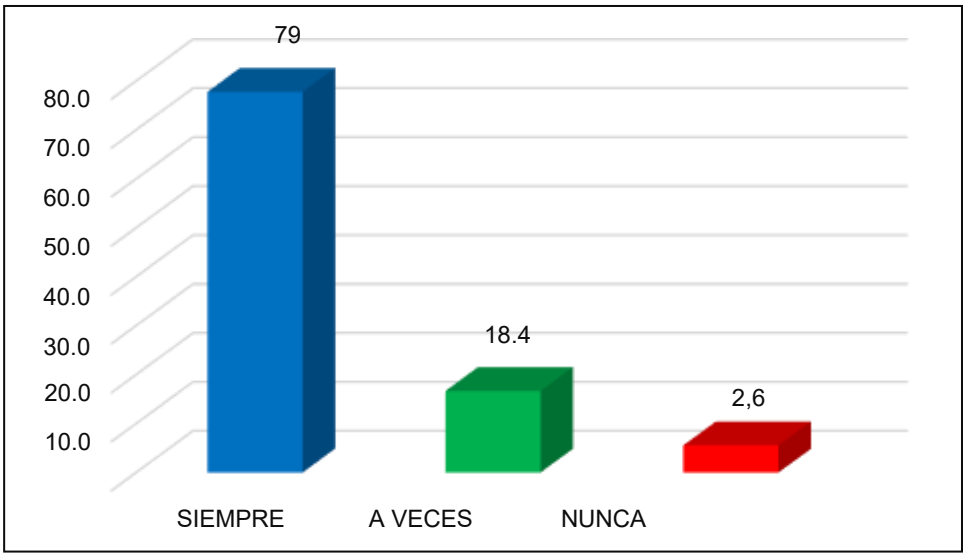
Las Metas Institucionales se Revisan y Actualizan Periódicamente

Escala	f	%
Siempre	88	79
A veces	20	18.4
Nunca	3	2.6
Total	111	100.0

Nota. Base de datos de la variable Gestión de la calidad administrativa

Figura 4

Las Metas Institucionales se Revisan y Actualizan Periódicamente



Nota. Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la **Tabla 4** y la **Figura 4**, en relación a la dimensión planificación. Las metas institucionales se revisan y actualizan, se puede observar que, el 79 % de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 18.4% en a veces y 2.6% en el nivel nunca.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Estos hallazgos revelan que las metas institucionales se revisan y actualizan.

Tabla 5

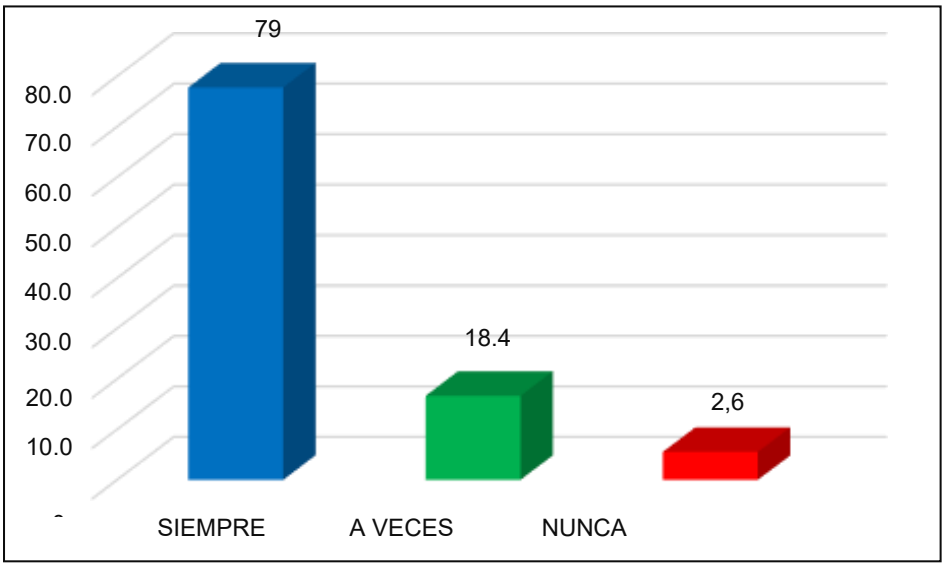
Las Decisiones Administrativas se basan en Diagnósticos y Análisis Previos

Escala	f	%
Siempre	88	79
A veces	20	18.4
Nunca	3	2.6
Total	111	100.0

Nota. Base de datos de la variable Gestión de Calidad Administrativa

Figura 5

Las Decisiones Administrativas se basan en Diagnósticos y Análisis Previos



Nota. Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la **Tabla 5** y la **Figura 5**, en relación a la dimensión planificación. Las decisiones administrativas se basan en diagnósticos y análisis previos, se puede observar que, 79 % de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 18.4 % en a veces y 2.6% en el nivel nunca.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre, esto revela que las decisiones administrativas se basan en diagnósticos y análisis previos.

Tabla 6

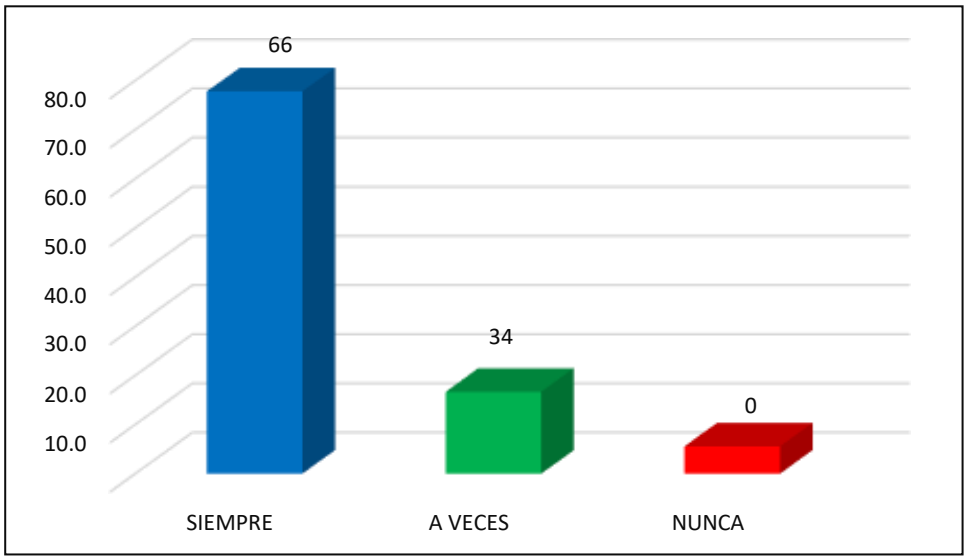
Las Funciones y Responsabilidad del Personal están Claramente Definidas

Escala	**f**	**%**
Siempre	73	66
A veces	38	34
Nunca	0	0
Total	111	100.0

Nota. Base de datos de la variable Gestión de la calidad administrativa

Gráfico 6

Las Funciones y Responsabilidad del Personal están Claramente Definidas



Nota. Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la **Tabla 6** y la **Gráfico 6**, en relación a la dimensión organización. Las funciones y

responsabilidad del personal están claramente definidas, se puede observar que, el 66 % de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 34 % en a veces y 0 % en el nivel nunca.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Los hallazgos revelan que, motiva las funciones y responsabilidad del personal están claramente definidas.

Tabla 7

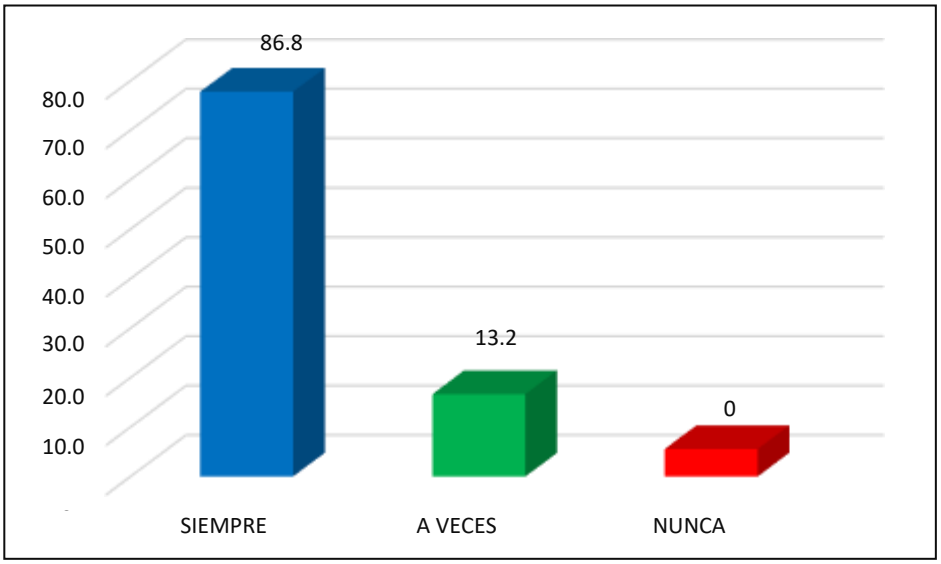
La Estructura Organizacional Favorece la Coordinación entre Áreas

Escala	**f**	**%**
Siempre	96	86.8
A veces	15	13.2
Nunca	0	0
Total	111	100.0

Nota. Base de Datos de la Variable. Gestión de la Calidad Administrativa

Figura 7

La Estructura Organizacional Favorece la Coordinación entre Áreas



Nota. Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la **Tabla 7** y la **Figura 7**, en relación a la dimensión organización. La estructura organizacional favorece la coordinación entre áreas, se puede observar que, el 86.8 % de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 13.2 % en a veces y 0 % en el nivel nunca. Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Los hallazgos revelan que, se fomenta la estructura organizacional favorece la coordinación entre áreas.

Tabla 8

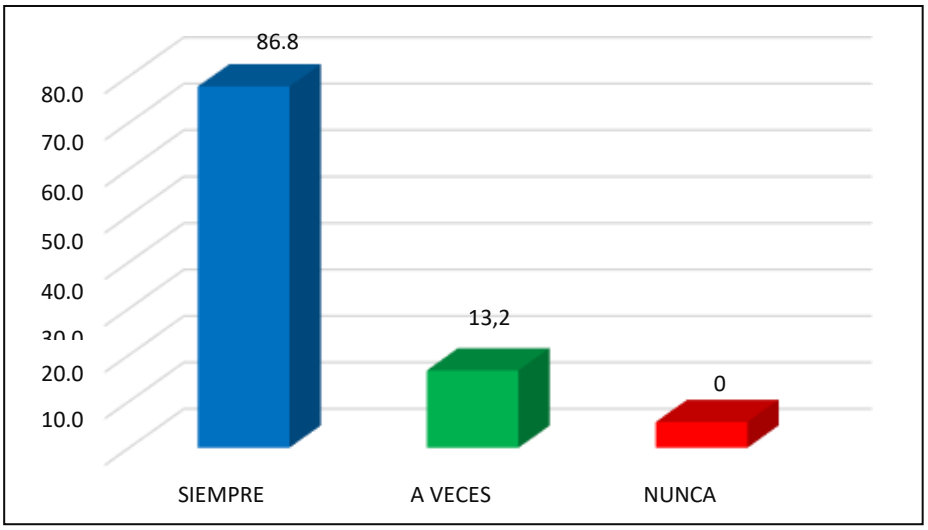
Existe una Adecuada Distribución de Recursos para las Diferentes Actividades

Escala	f	%
Siempre	96	86.8
A veces	15	13.2
Nunca	0	0
Total	111	100.0

Nota. Base de datos de la variable. Gestión de la calidad Administrativa

Figura 8

Existe una Adecuada Distribución de Recursos para las Diferentes Actividades



Nota. Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la **Table 8** y la **Figura 8**, en relación a la dimensión organización. La estructura organizacional favorece la coordinación entre áreas. Se puede observar que, el 86.8 % de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 13.2% en a veces y 0 % en el nivel nunca.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Los

hallazgos revelan *que la estructura organizacional favorece la coordinación entre áreas.*

Tabla 9

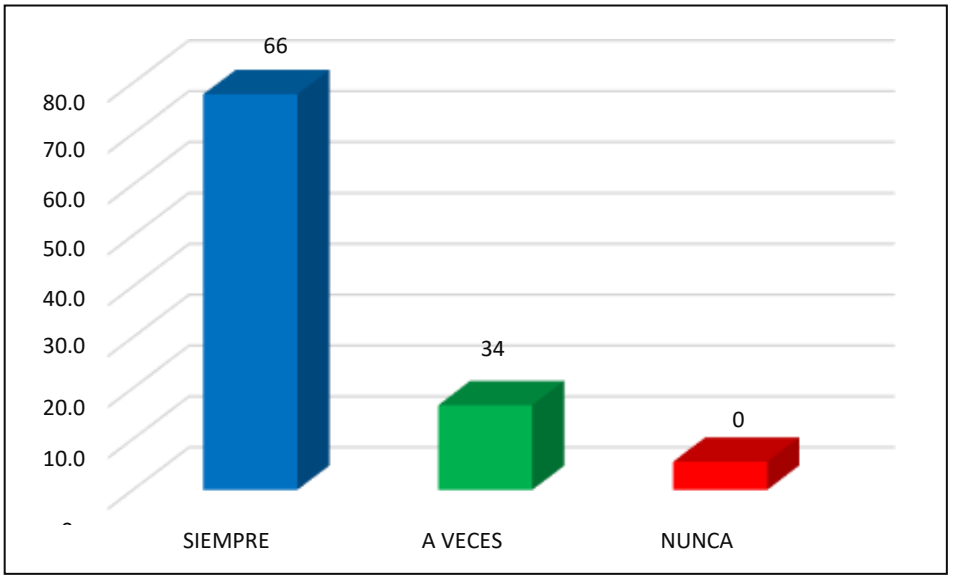
Se Promueve la Cooperación y el Trabajo en Equipo entre los Miembros de la Institución

Escala	**f**	**%**
Siempre	73	66
A veces	38	34
Nunca	0	0
Total	111	100.0

Nota. Base de datos de la variable. Gestión de la Calidad Administrativa

Figura 9

Se Promueve la Cooperación y el Trabajo en Equipo entre los Miembros de la Institución



Nota. Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la **Tabla 9** y la **Figura 9**, en relación a la dimensión. Se promueve la cooperación y el trabajo en equipo entre los miembros de la institución, se puede observar que, el 66 % de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 34 % en a veces y 0 % en el nivel nunca.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Los hallazgos revelan que, se promueve la cooperación y el trabajo en equipo entre los miembros de la institución.

Tabla 10

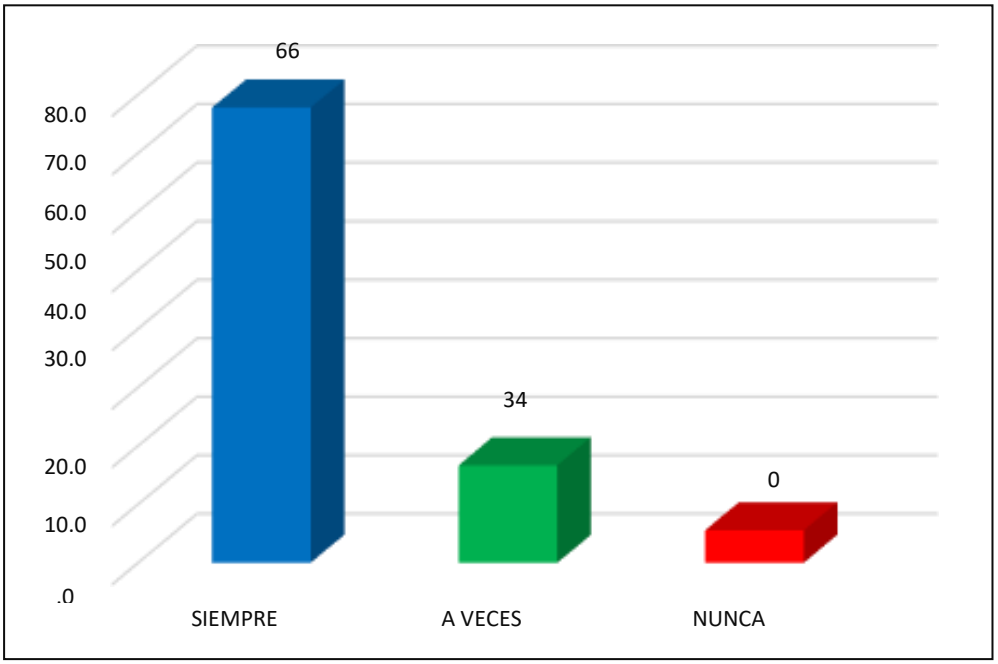
Las líneas de Autoridad y Comunicación están Claramente Establecidas

Escala	**f**	**%**
Siempre	73	66
A veces	38	34
Nunca	0	0
Total	111	100.0

Nota. Base de Datos de la Variable Gestión de la Calidad Administrativa

Figura 10

Las líneas de Autoridad y Comunicación están Claramente Establecidas



Nota. Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la

Tabla 10 y la **Figura 10**, en relación a la dimensión organización. Las líneas de autoridad y comunicación están claramente establecidas, se puede observar que, el 66 % de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 34 % en a veces y 0 % en el nivel nunca.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre seguido de la escala a veces. Los hallazgos revelan que, las líneas de autoridad y comunicación están claramente establecidas.

Tabla 11

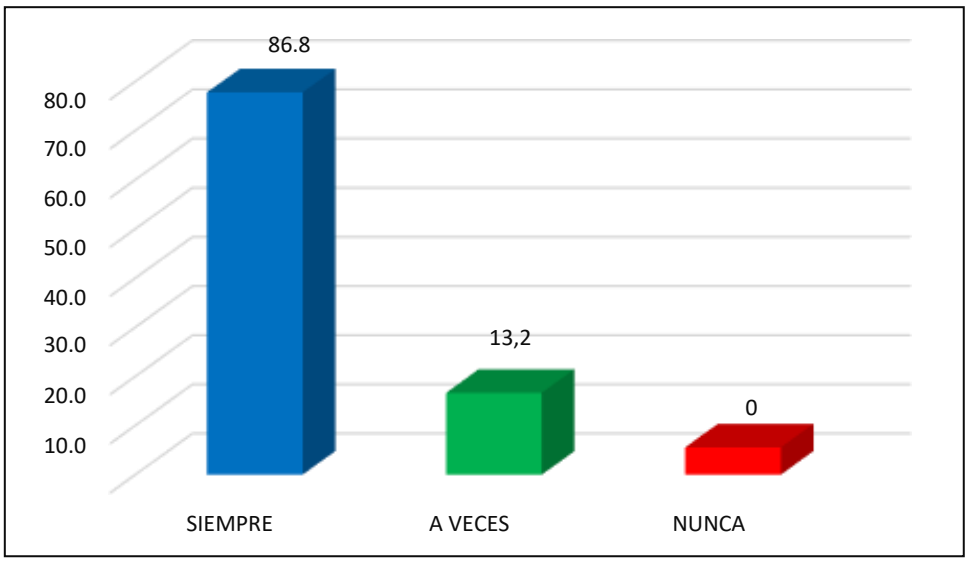
Los Líderes Administrativos Fomentan un Ambiente de Respeto y Compromiso

Escala	f	%
Siempre	96	86.8
A veces	15	13.2
Nunca	0	0
Total	111	100.0

Nota. Base de Datos de la Variable Gestión de la Calidad Administrativa

Figura 11

Los Líderes Administrativos Fomentan un Ambiente de Respeto y Compromiso



Nota. Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la **Tabla 11** y la **Figura 11**, en relación a la dimensión Dirección. Los líderes

administrativos fomentan un ambiente de respeto y compromiso, se puede observar que, el 86 % de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 13 % en a veces y 0% en el nivel nunca.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Los hallazgos revelan que *los* líderes administrativos fomentan un ambiente de respeto y compromiso.

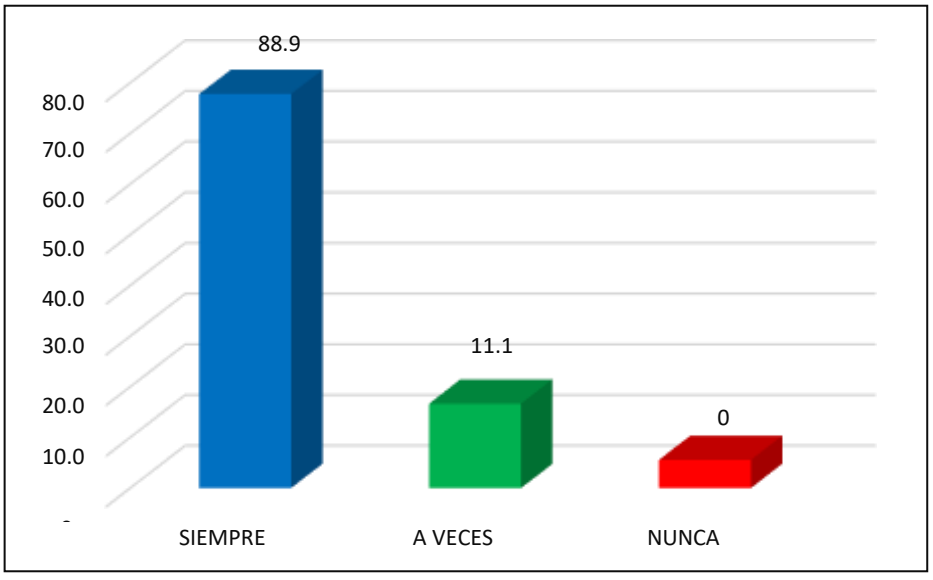
Tabla 12

Se Promueve la Participación del Personal en la Toma de Decisiones

Escala	**f**	**%**
Siempre	99	88.9
A veces	12	11.1
Nunca	0	0
Total	111	100.0

Nota. Base de Datos de la Variable Gestión de la Calidad Administrativa

Figura 12



Se Promueve la Participación del Personal en la Toma de Decisiones

Nota. Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la **Tabla 12** y la **Figura 12**, en relación a la dimensión, Se promueve la participación del personal en la toma de decisiones, se puede observar que, el 88.9 % de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 21.1 % en a veces y 0 % en el nivel nunca.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Los hallazgos revelan que, Se promueve la participación del personal en la toma de decisiones

Tabla 13

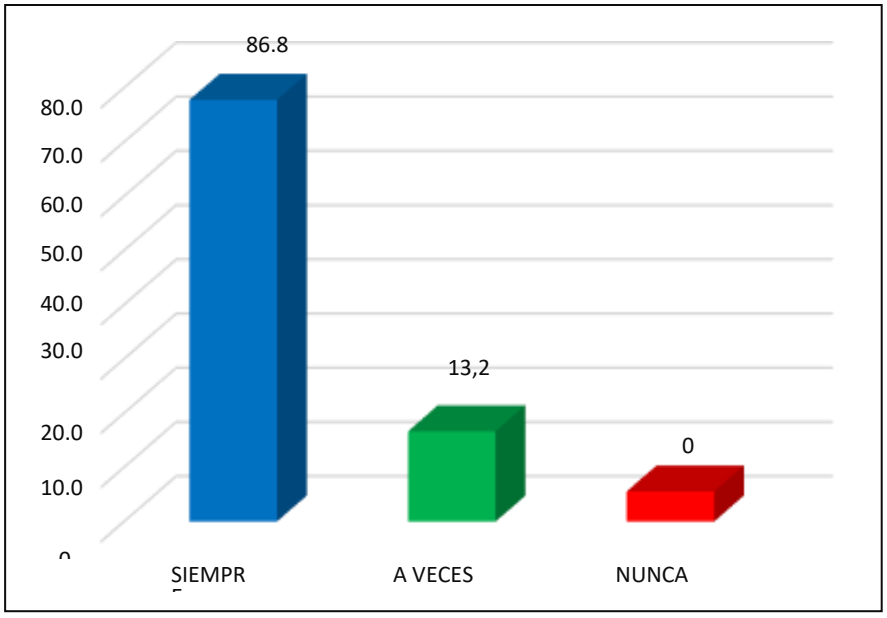
La Comunicación entre Directivos y Personal es Abierta y Efectiva

Escala	**f**	**%**
Siempre	96	86.8
A veces	15	13.2
Nunca	0	0
Total	111	100.0

Nota. Base de Datos de la Variable Gestión de la Calidad Administrativa

Figura 13

La Comunicación entre Directivos y Personal es Abierta y Efectiva



Nota. Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la **Tabla 13** y la **Figura 13**, en relación a la dimensión Dirección. La comunicación entre directivos y personal es abierta y efectiva, se puede observar que, el 86 % de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 13 % en a veces y 0% en el nivel nunca.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Los hallazgos revelan que la comunicación entre directivos y personal es abierta y efectiva.

Tabla 14

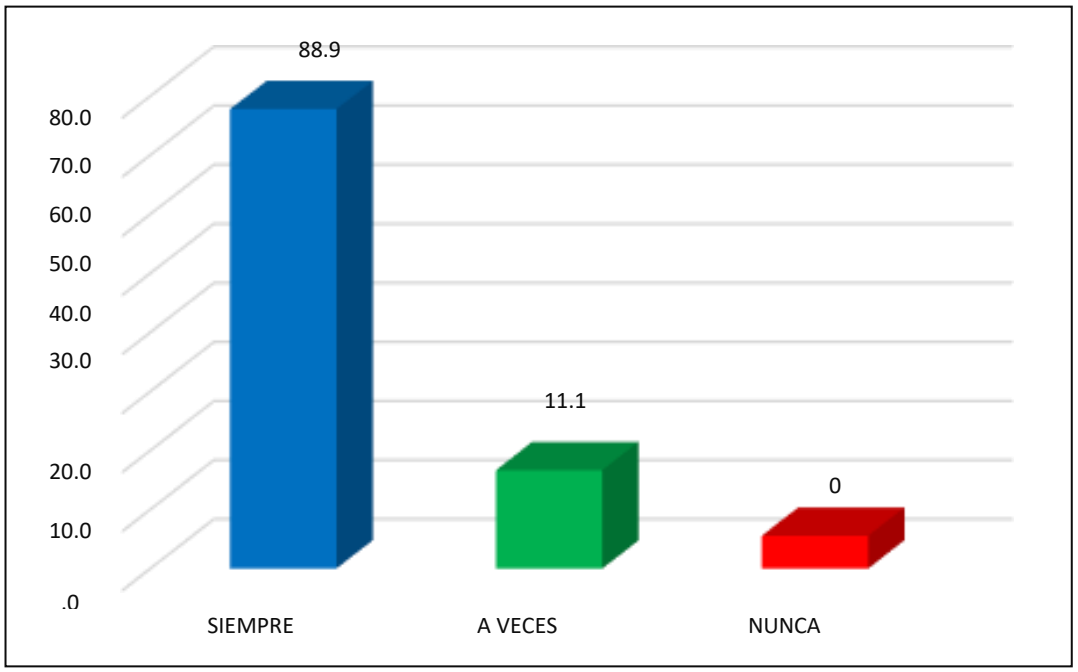
Se Reconocen y Valoran los Logros Individuales y Colectivos

Escala	f	%
Siempre	99	88.9
A veces	12	11.1
Nunca	0	0
Total	111	100.0

Nota. Base de Datos de la Variable Gestión de la Calidad Administrativa

Figura 14

Se Reconocen y Valoran los Logros Individuales y Colectivos



Nota. Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la **Tabla 14** y la **Figura 14**, en relación a la dimensión Dirección, Se reconocen y

valoran los logros individuales y colectivos, se puede observar que, el 88.9 % de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 21.1 % en a veces y 0 % en el nivel nunca.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Los hallazgos revelan que, se reconocen y valoran los logros individuales y colectivos.

Tabla 15

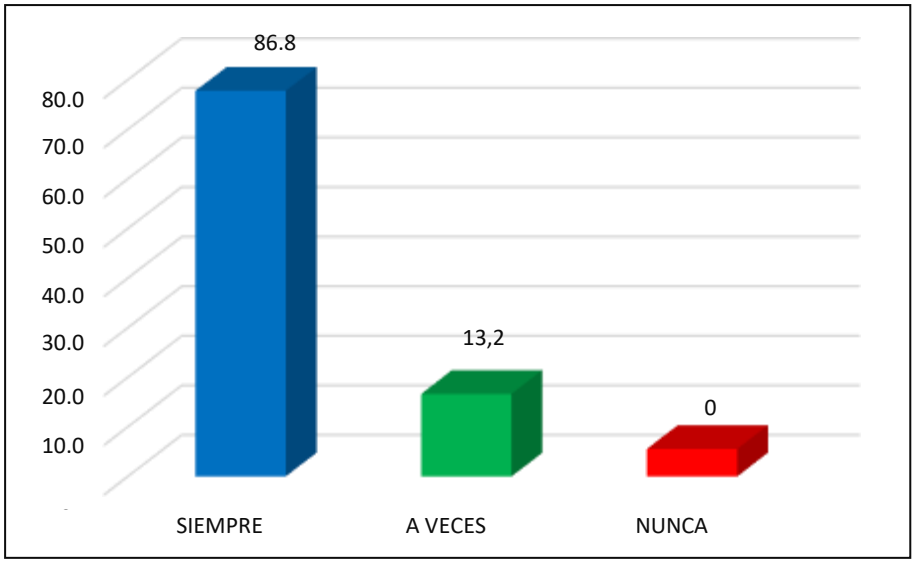
Los líderes Inspiran al Personal a Mejorar su Desempeño Continuamente

Escala	**f**	**%**
Siempre	96	86.8
A veces	15	13.2
Nunca	0	0
Total	111	100.0

Nota. Base de Datos de la Variable Gestión de la Calidad Administrativa

Figura 15

Los líderes Inspiran al Personal a Mejorar su Desempeño Continuamente



Nota. Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la **Tabla 15** y la **Figura 15**, en relación a la dimensión Dirección. Los líderes inspiran al personal a mejorar su desempeño continuamente, se puede observar que, el 86 % de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 13 % en a veces y 0% en el nivel nunca.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Los hallazgos revelan que los líderes inspiran al personal a mejorar su desempeño continuamente

Tabla 16

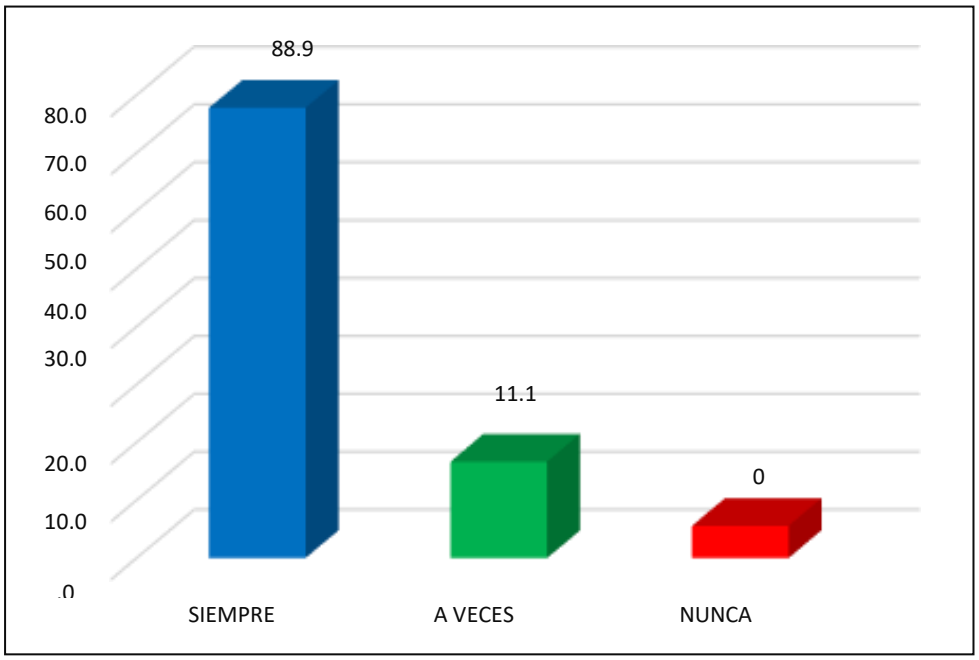
Se Realiza un Seguimiento Constante de las Actividades Administrativas

Escala	**f**	**%**
Siempre	99	88.9
A veces	12	11.1
Nunca	0	0
Total	111	100.0

Nota. Base de Datos de la Variable Gestión de la Calidad Administrativa

Figura 16

Se Realiza un Seguimiento Constante de las Actividades Administrativas



Nota. Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la **Tabla 16** y la **Figura 16**, en relación a la dimensión Control, Se realiza un seguimiento constante de las actividades administrativas, se puede observar que, el 88.9 % de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 21.1 % en a veces y 0 % en el nivel nunca.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Los hallazgos revelan que, se realiza un seguimiento constante de las actividades administrativas.

Tabla 17

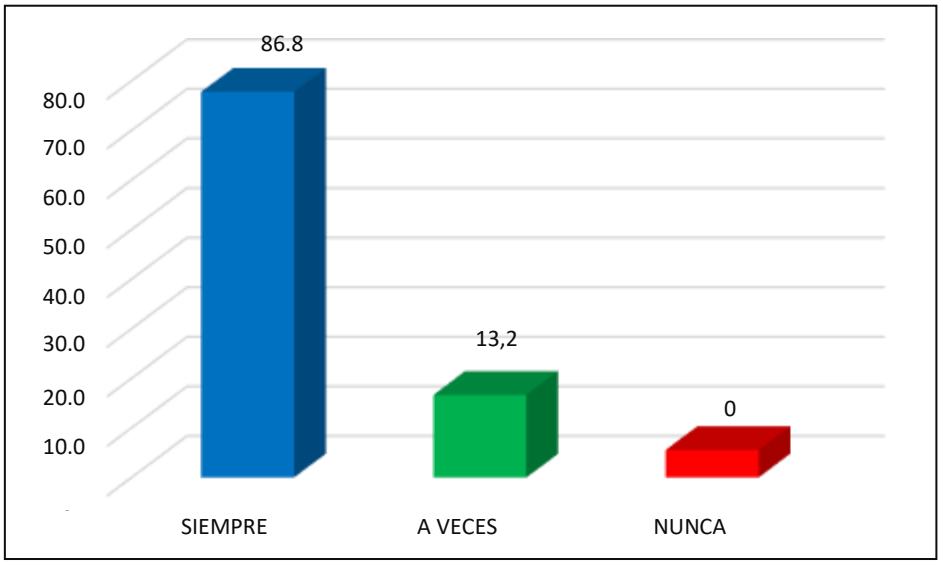
La Institución Cuenta con Mecanismos para Evaluar los Resultados Obtenidos

Escala	f	%
Siempre	96	86.8
A veces	15	13.2
Nunca	0	0
Total	111	100.0

Nota. Base de Datos de la Variable Gestión de la Calidad Administrativa

Figura 17

La Institución Cuenta con Mecanismos para Evaluar los Resultados Obtenidos



Nota. Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la .

Tabla 17 y la **Figura 17**, en relación a la dimensión Control. La institución cuenta con mecanismos para evaluar los resultados obtenidos, se puede observar que, el 86 % de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 13 % en a veces y 0% en el nivel nunca.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Los hallazgos revelan que la institución cuenta con mecanismos para evaluar los resultados obtenidos.

Tabla 18

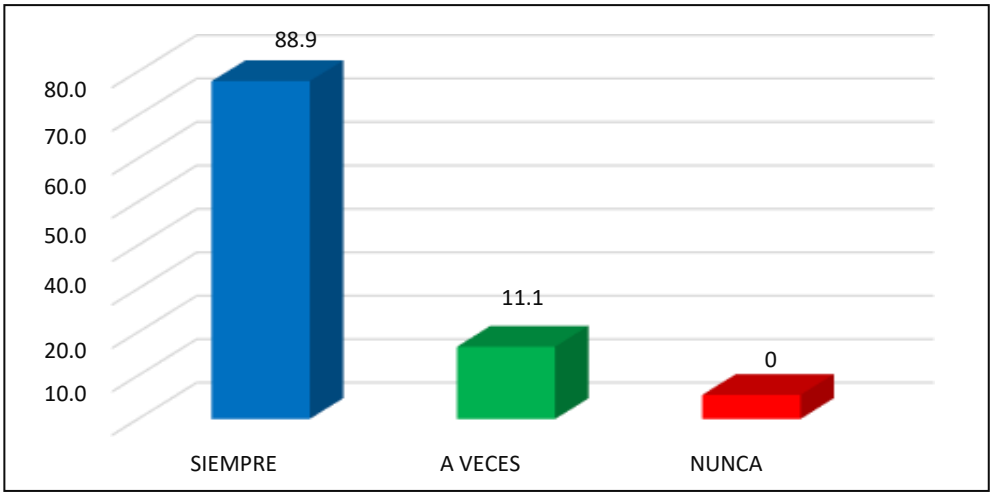
Los Errores o Deficiencias se Corrigen Oportunamente

Escala	**f**	**%**
Siempre	99	88.9
A veces	12	11.1
Nunca	0	0
Total	111	100.0

Nota. Base de Datos de la Variable Gestión de la Calidad Administrativa

Figura 18

Los Errores o Deficiencias se Corrigen Oportunamente



Nota. Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la **Tabla 18** y la **Figura 18**, en relación a la dimensión Control, Los errores o deficiencias se corrigen oportunamente, se puede observar que, el 88.9 % de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 21.1 % en a veces y 0 % en el nivel nunca.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Los hallazgos revelan que, los errores o deficiencias se corrigen oportunamente

Tabla 19

Los Informes de Evaluación se Utilizan para Mejorar los Procesos Internos

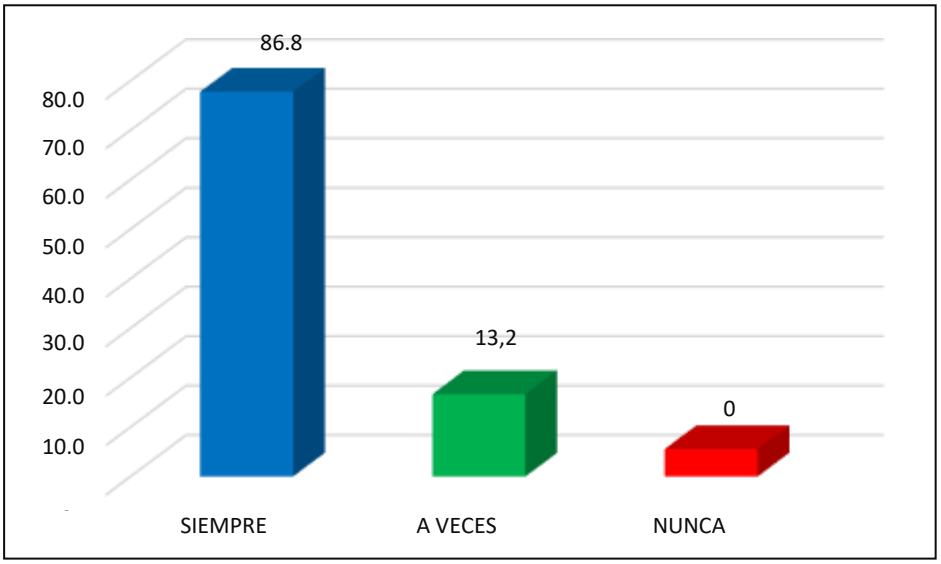
Escala	f	%
Siempre	96	86.8
A veces	15	13.2
Nunca	0	0

Total	111	100.0

Nota. Base de Datos de la Variable Gestión de la Calidad Administrativa

Figura 19

Los Informes de Evaluación se Utilizan para Mejorar los Procesos Internos



Nota. Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la **Tabla 19** y la

Figura 19, en relación a la dimensión Control. La institución cuenta con mecanismos para evaluar los resultados obtenidos, se puede observar que, el 86 % de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 13 % en a veces y 0% en el nivel nunca.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Los hallazgos revelan que la institución cuenta con mecanismos para evaluar los resultados obtenidos.

Tabla 20

Se Establecen Indicadores Claros para Medir el Cumplimiento de los Objetivos

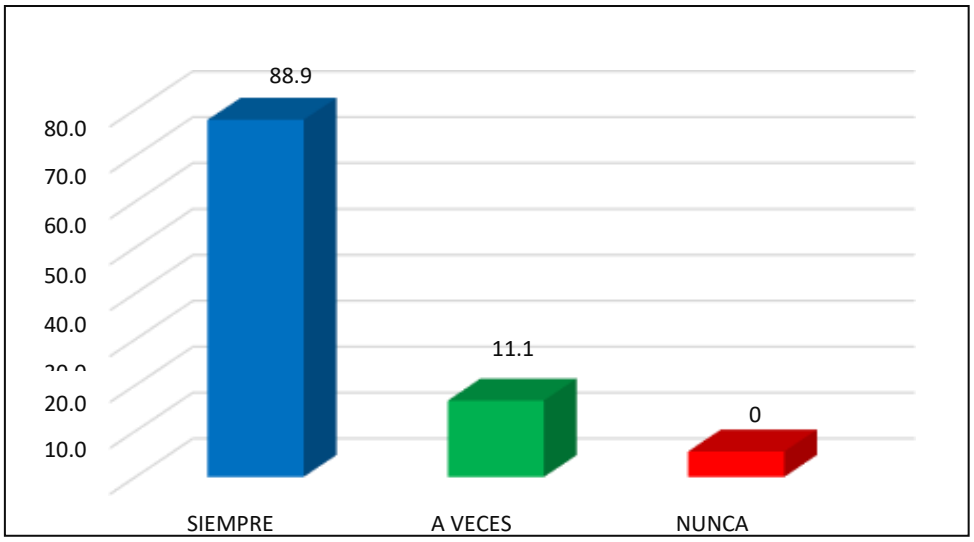
Institucionales

Escala	F	%
Siempre	99	88.9
A veces	12	11.1
Nunca	0	0
Total	111	100.0

Nota. Base de Datos de la Variable Gestión de la Calidad Administrativa

Figura 20

Se Establecen Indicadores Claros para Medir el Cumplimiento de los Objetivos Institucionales



Nota. Elaboración propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la **Tabla 20** y la **Figura 20**, en relación a la dimensión Control, Se establecen indicadores claros para medir el cumplimiento de los objetivos institucionales, se puede observar que, el 88.9 % de la muestra de estudio, manifiesta la escala de siempre, 21.1 % en a

veces y 0 % en el nivel nunca.

Los resultados, demuestran que, existe un predominio de la escala siempre. Los hallazgos revelan que, se establecen indicadores claros para medir el cumplimiento de los objetivos institucionales.

a. Prueba de hipótesis

Tabla 21

Prueba de hipótesis general

Gestión de la Calidad Administrativa

Servicio educativo		**Siempre**	**A veces**	**Nunca**	**Total**	**X_2**
	Siempre	87	12	0	99	P = 0.000
	A veces	12	0	0	12	
	Nunca	0	0	0	0	
	Total	99	12	0	111	

Nota. Base de datos de las variables

P > 0.05, entonces, se rechaza la hipótesis nula (H_o) y se acepta la hipótesis de investigación (H_i). En conclusión, existe relación entre las variables de estudio. Gestión de la calidad administrativa y servicio educativo.

HIPÓTESIS GENERAL

Hi: La gestión de la calidad administrativa se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de la IEI del callao, año 2024.

Ho: No existe relación directa y significativa entre Gestión de la calidad Administrativa y servicio educativo del nivel inicial de la IEI del callao 2024.

Nivel de significancia para todas las hipótesis: α =0. 05, nivel de confiabilidad del 95%

Interpretación

En la **Tabla 21**, en relación a la hipótesis general, se puede observar que, los resultados de la investigación determinaron un coeficiente de correlación de r= 0.5023, con una p=0.000(p<.05) con lo cual se puede evidenciar estadísticamente que la gestión de la calidad administrativa se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de la IEI del callao, año 2024.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

Tabla 22

Prueba de Hipótesis entre la Dimensión Planeamiento y Gestión Pedagógica

Planeamiento

Gestión pedagógica		**Siempre**	**A veces**	**Nunca**	**Total**	**X_2**
	Siempre	43	30	0	73	P = 0.000
	A veces	30	8	0	38	
	Nunca	0	0	0	0	
	Total	73	38	0	111	

Nota. Base de datos de las Variables de la Dimensión Planeamiento y Gestión Pedagógica.

P > 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_o) y se acepta la hipótesis de investigación (Hi) En conclusión, existe relación entre las variables de estudio.

Interpretación

En la **Tabla 22**, en relación con la hipótesis específica, se puede observar que, los resultados de la investigación determinaron un coeficiente de correlación de r= 0.7029, con una p=0.000 (p < .05) con lo cual se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación

significativa entre la dimensión Planeamiento y Gestión pedagógica

Tabla 23

Prueba de Hipótesis entre las Dimensiones Organización y Gestión Administrativa

		Organización				
Gestión		**Siempre**	**A veces**	**Nunca**	**Total**	**X_2**
Admini	Siempre	43	30	0	73	P = 0.000
strativa	A veces	30	8	0	38	
	Nunca	0	0	0	0	
	Total	73	38	0	111	

Nota. Base de datos de las Dimensiones Organización y Gestión Administrativa

P > 0.05, entonces, se rechaza la hipótesis nula (H_o) y se acepta la hipótesis de investigación (Hi). En conclusión, existe relación entre las variables de estudio.

Interpretación

En la **Tabla 23**, en relación con la hipótesis específica, se puede observar que, los resultados de la investigación determinaron un coeficiente de correlación de r= 0.2991, con una p=0.000(p<.05) con lo cual se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativa entre las dimensiones Organización y Gestión Administrativa.

Los hallazgos, del presente estudio, demostraron que, la gestión de la calidad administrativa se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de la IEI, del Callao, año 2024.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como propósito analizar la relación entre la gestión de la calidad administrativa y el servicio educativo en una IEI del Callao durante el año 2024. Los resultados obtenidos permiten realizar una discusión integral a partir de la evidencia estadística, los antecedentes revisados y el marco teórico.

En primer lugar, el coeficiente de correlación obtenido (r = 0,5023) demuestra que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables lo cual coincide con Melincoff (2012) quien sostiene que una gestión administrativa organizada, basada en procesos de planificación, organización, dirección y control, repercute directamente en el desempeño institucional. Así mismo el valor de significancia (p = 0.000) confirma que la relación no es producto del azar, sino que refleja una tendencia real dentro de la institución estudiada.

Guardando concordancia con estudios nacionales como Brío (2021) y Córdova (2020), quienes demostraron que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio educativo especialmente cuando se desarrolla bajo criterios de eficiencia, coordinación y claridad en la toma de decisiones, del mismo modo, a nivel internacional Millán et al. (2009) destacan que una adecuada gestión administrativa fortalece la misión institucional, optimiza los procesos internos y mejora la calidad del servicio educativo brindado a los usuarios.

En relación con las dimensiones se observa que la planificación, organización, dirección y control presentan vínculos importantes con el servicio educativo. Esto coincide con lo señalado por Chiavenato (2010) quien sostiene que estas funciones administrativas constituyen la base del funcionamiento institucional y permiten asegurar procesos ordenados pertinentes y orientados al logro de resultados, en la institución evaluada, estas dimensiones influyen en aspectos como la gestión pedagógica, el clima institucional y la satisfacción del usuario educativo, lo que refuerza la importancia de una gestión coherente y bien estructurada.

Asimismo, los resultados evidencian que el servicio educativo no depende únicamente de aspectos pedagógicos, sino también de factores administrativos que garantizan recursos adecuados, comunicación efectiva, liderazgo, directivo y procesos organizativos sólidos. Coincidiendo con la definición de Minga et al. (2025), donde la calidad del servicio se entiende como una integración entre lo pedagógico, lo administrativo y lo institucional.

Finalmente se reafirma que fortalecer la gestión administrativa es una condición necesaria para mejorar el servicio educativo en la IEI del Callao. Una gestión eficiente no solo optimiza los procesos administrativos, sino que también contribuyen a generar un entorno favorable para el aprendizaje, promueve la participación del personal y facilita el cumplimiento de los objetivos institucionales. Finalizando que la gestión administrativa tiene un impacto significativo y directo en el servicio educativo, resaltando la necesidad de promover estrategias de mejora continua capacitación del personal y fortalecimiento de los procesos administrativos para elevar la calidad educativa de la institución.

VI. CONCLUSIONES

❖ Los hallazgos estadísticos demuestran que la gestión de la calidad administrativa se vincula de manera directa y significativa con el servicio educativo brindado en la Institución Educativa Inicial del Callao. Al haberse obtenido un nivel de significancia por debajo del umbral establecido ($p< 0.05$), se procedió a desestimar la hipótesis nula, validando formalmente la hipótesis de investigación propuesta para el presente estudio.

❖ Respecto al primer componente evaluado, la evidencia estadística determinó un nivel de significancia $p < 0.05$, lo que confirma que el planeamiento estratégico ejerce un impacto sustancial en la optimización de las prestaciones escolares de nivel inicial. Este resultado demuestra de manera empírica que el diseño estructurado de metas organizacionales y el trazado de líneas de acción claras actúan como catalizadores directos de la excelencia en el servicio pedagógico.

❖ Respecto a la dimensión organización y dirección**,** los resultados estadísticos indican un nivel de significancia $p < 0.05$**,** concluyéndose que una adecuada organización institucional y un liderazgo efectivo contribuyen significativamente al fortalecimiento del clima institucional y al desempeño del personal, impactando positivamente en el servicio educativo.

❖ Sobre la dimensión control**,** el análisis interferencial arrojó un nivel de significancia óptimo ($p < 0.05$), lo que demuestra que la fiscalización y la auditoría constante de las operaciones institucionales repercuten de forma sustancial en el servicio educativo de nivel inicial. Este hallazgo confirmó que la supervisión sistemática actúa como un mecanismo regulador que impulsa la optimización constante y garantiza el alcance de las metas corporativas.

VII. RECOMENDACIONES

❖ El personal directivo de la IE Inicial deberá fortalecer la gestión de la calidad administrativa, considerando su relación estadísticamente significativa con el servicio educativo, mediante la implementación de políticas internas orientadas hacia la optimización sistemática y el perfeccionamiento constante de la gestión operativa de la institución, lo cual garantiza que las dinámicas organizacionales se adapten y respondan con eficiencia a las demandas del entorno escolar.

❖ Sobre la planificación estratégica**,** se recomienda elaborar, actualizar y socializar los planes institucionales (PEI, PAT y otros documentos de gestión), asegurando la participación del personal directivo y los maestros, con el objeto de perfeccionar la realización de las actividades.

❖ Respecto a la organización y dirección, se recomienda promover un liderazgo participativo y fortalecer la distribución de funciones y responsabilidades, a través de capacitaciones en gestión administrativa y liderazgo educativo, con el objeto de potenciar el clima y desempeño de los colaboradores.

❖ En cuanto a la dimensión control**,** se recomienda implementar mecanismos permanentes de monitoreo y análisis de los procesos administrativos, tales como supervisiones internas, evaluación del desempeño y monitoreo de resultados, que permitan identificar oportunidades de mejora y asegurar la calidad del servicio educativo.

VIII. REFERENCIAS

Areche, J. (2013). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3. °, 4. ° y 5. ° de secundaria del colegio "María Auxiliadora" de Huamanga-Ayacucho, 2011.* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos).

Alarcón, A. (2013). *Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana.* (Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres).

Melinkoff, R. (2012). Gestión administrativa, (p. 12)
https://1library.co/article/gesti%C3%B3n-administrativa-marco-te%C3%B3rico-marco-te%C3%B3rico-conceptual.y6er5kgz

Álvarez, I., Ibarra, M. y Bojórquez, E. (2013). *La Gestión Educativa Como Factor de Calidad en una Universidad Intercultural.* Universidad Autónoma Indígena de México.
https://www.redalyc.org/pdf/461/46129004014.pdf

Brío, E. (2021). Gestión administrativa y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de las Redes Educativas Institucionales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2021 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).

Córdova, L. (2020*). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas, 2019* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).

Domínguez (2011). *Caso: Estructura Organizacional de una Institución Educativa.*

Graffe, G. (2002). Gestión educativa para la transformación de la escuela. Revista de Pedagogía.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97922002000300007

ISO 9001. (2015). El contexto de la organización y el requisito 4.1 de la norma ISO 9001:2015. Obtenido de El contexto de la organización [como nunca te lo han

contado]: https://iveconsultores.com/contexto-organizacion-iso-9001/

Millán, Córdoba y Ávila (2009). *Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad educativa en las instituciones distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz.* (Tesis, Universidad Francisco de Caldas).

García Reátegui, J.H. (2015). Gestión administrativa http://aempresarial.com/:http://aempresarial.com/web/revitem/ 24_17472_07084.pdf

Johnson, G. y Scholes, K. (2018) *Dirección Estratégica.* (15.*. ed.) Prentice May International Ltd.

Kluyver, C. (2001) *Estrategias empresariales.* (5.ª. ed.). Editorial Norma.

Koontz, H. O'Donnell, C., & Weihrich, H. (2010). *Fundamentos de la gestión.* (2.ª ed.). McGraw-Hill.

Mintzber, H. Brian, J. y Boyer, J. (1997) El proceso estratégico (7. ª ed.). Editorial Norma.

Perafan, M. (2016). *Gestión Administrativa en la Educación Desde la Referencia Internacional.* Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de: Especialista en Alta Gerencia. Universidad Militar de Nueva Granada. https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16017/PerafanGarciaMagdaLeonor-2017.pdf;sequence=3

Peña. (2018). *Propuesta de gestión Administrativa Para el Mejoramiento de la Calidad de servicio educativo de los Colegios Cardano Vieta Ingenieros.* (Tesis de pregrado. Universidad Ricardo Palma).

Porter, M. E. (2004) *Estrategia competitiva. Creación y sostenimiento de un valor superior* (8. ª ed.). CECSA.

Stoner, J. A. F. (2000) *Administración* (11.ª ed.). Prentice Hall.

Minga Sarmiento, M., Díaz Hurtado, L. M., Mera Naval, H. J., & Meléndez Díaz, J. H.

(2025). Servicio educativo y deserción escolar: un análisis de la educación básica alternativa Nueva Cajamarca, Perú. *Desafíos, 16*(1), 51–57. https://doi.org/10.37711/desafios.2025.15.1.439

IX. ANEXOS

ANEXO A

Cuestionario Gestión De La Calidad Administrativa

INSTRUCCIONES:
Estimado director, funcionario, tutor, y docente, el presente cuestionario tiene como objetivo fundamental recoger información relevante acerca de la gestión de la calidad Administrativa del colegio, por ello es importante contestar con sinceridad cada uno de los ítems que se presentan en él. Agradezco anticipadamente tu disposición de participar en la investigación.
Conteste ahora a las siguientes preguntas, marcando con un aspa (X) una opción, en una escala de 1 a 3. Donde:

3	2	1
Siempre	A veces	Nunca

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	3	2	1

		Siempre	A veces	Nunca
Variable Gestión de la Calidad Administrativa				
Dimensión; Planificación				
1	Se planifica con frecuencia las políticas administrativas de calidad			
2	Emplea las horas necesarias para la atención de las Políticas administrativas de calidad			
3	Los objetivos establecidos se comunican adecuadamente al personal			
4	Las metas institucionales se revisan y actualizan periódicamente			
5	Las decisiones administrativas se basan en diagnósticos y análisis previos.			
Dimensión; Organización				
6	*Las funciones y responsabilidad del personal están claramente definidas*			
7	*La estructura organizacional favorece la coordinación entre áreas*			
8	*Existe una adecuada distribución de recursos para las diferentes actividades*			
9	*Se promueve la cooperación y el trabajo en equipo entre los miembros de la institución,*			
10	*Las líneas de autoridad y comunicación están claramente establecidas*			
Dimensión: Dirección				
11	*Los lideres administrativos fomentan un ambiente de respeto y compromiso*			
12	*Se promueve la participación del personal en la toma de decisiones*			
13	La comunicación entre directivos y personal es abierta y efectiva			
14	Se reconocen y valoran los logros individuales y colectivos			
15	Los lideres inspiran al personal a mejorar su desempeño continuamente,			
Dimensión: Control				
16	*Se realiza un seguimiento constante de las actividades administrativas.*			
17	*La institución cuenta con mecanismos para evaluar los resultados obtenidos*			
18	Los errores o deficiencias se corrigen oportunamente.			
19	Los informes de evaluación se utilizan para mejorar los procesos internos.			
20	Se establecen indicadores claros para medir el cumplimiento de los objetivos institucionales.			

Elaboración propia

ANEXO B

Cuestionario: Servicio Educativo

INSTRUCCIONES:

Estimado director, funcionario, tutor y docente, el presente cuestionario tiene como objetivo fundamental recoger información relevante acerca del Servicio educativo del colegio, por ello es importante contestar con sinceridad cada uno de los ítems que se presentan en él. Agradezco anticipadamente tu disposición de participar en la investigación.

Conteste ahora a las siguientes preguntas, marcando con un aspa (X) una opción, en una escala de 1 a 3. Donde:

3	2	1
Siempre	A veces	Nunca

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	3	2	1

		Siempre	A veces	Nunca
Variable Servicio Educativo				
Dimensión; Gestión Pedagógica				
1	*Los docentes demuestran dominio del contenido que imparten*			
2	Los profesores emplean metodologías que facilitan el aprendizaje			
3	Los docentes promueven la participación activa de los estudiantes			
4	Los profesores muestran disposición para atender las dudas del alumnado.			
5	Se utilizan recursos didácticos adecuados al nivel del estudiante			
Dimensión: Gestión Administrativa				
6	*Los trámites administrativos se realizan con eficiencia y rapidez*			
7	*La atención al estudiante por parte del personal administrativo es cordial y oportuna.*			
8	*La institución brinda información clara sobre los procesos académicos.*			
9	*Se cumple con los calendarios y los horarios establecidos*			
10	*Existe coordinación efectiva entre el área académica y administrativa.*			
Dimensión: Clima Institucional				
11	*Las aulas cuentan con el mobiliario necesario para un aprendizaje adecuado.*			
12	*La institución dispone de recursos tecnológicos actualizados.*			
13	*Los servicios básicos (agua, luz, internet y limpieza) se encuentran en buen estado.*			
14	*Las instalaciones educativas ofrecen un ambiente seguro y ordenado.*			
15	*Los laboratorios, bibliotecas y espacios de apoyo académico son suficientes.*			
Dimensión: Satisfacción del usuario educativo				
16	*Estoy satisfecho con la calidad general del servicio educativo que brinda la institución.*			
17	*La institución responde adecuadamente a las necesidades de los estudiantes.*			
18	El servicio educativo ha contribuido al desarrollo personal y académico del estudiante.			
19	Recomendaría esta institución a otras personas			
20	Considero que el costo del servicio educativo se justifica por su calidad			

Elaboración propia

FICHA TÉCNICA

Nombre original del instrumento:	Cuestionario gestión de la calidad administrativa y el servicio educativo del nivel inicial en una IEI del callao, año 2024**.**
Autor y año:	Original: MARGARITA FLOR CASTREJON ROJAS
Objetivo del instrumento:	Medir las variables gestión de la calidad

	administrativa y servicio educativo del nivel inicial de una IEI del callao, año 2024**.**
Usuarios:	Director, funcionario, tutor y docente.
Forma de administración o modo de aplicación:	Se elaborará en google forms, luego se comparte el enlace y se administra en 30 minutos aproximadamente.
Validez: (presentar la constancia de validación de expertos)	Se utilizará la metodología de juicio de expertos, concluyendo que el instrumento es aplicable.
Confiabilidad: (presentar los resultados estadísticos)	Alfa de Cronbach 0,934, el instrumento es altamente confiable

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto:
1.2 Grado Académico: Doctor(a)
1.3 Cargo e institución donde labora: Docente, Universidad Federico Villarreal.
1.4 DNI:
1.5 Título de la investigación: GESTION DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA Y EL SERVICIO EDUCATIVO EN EL NIVEL INICIAL DE UNA I.E.I DEL CALLAO, AÑO 2024
1.6 Autor del instrumento: Castrejón Rojas Margarita Flor
1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario 1: Gestión de la calidad administrativa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N.º	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0%-20%	Regular 21%-50%	Bueno 51%-70%	Muy Bueno 71%-80%	Excelente 81%-100%
1	Claridad y precisión	Los temas están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.					
2	Coherencia	Los temas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables o hipótesis.					
3	Validez	Los temas han sido redactados teniendo en cuenta la validez de criterio y de contenido.					
4	Organización	La estructura es adecuada, contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.					
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.					
6	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.					
7	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.					
8	Marco de referencia	Los temas han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.					
9	Extensión	El número de ítems es suficiente para lograr los objetivos de la investigación					
10	Inocuidad	Los temas no constituyen riesgo alguno para el sujeto evaluado.					

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

_____

Firma del Experto

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto:
1.2 Grado Académico: Doctor(a)
1.3 Cargo e institución donde labora: Docente, Universidad Federico Villarreal.
1.4 DNI:
1.5 Título de la investigación: GESTION DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA Y EL SERVICIO EDUCATIVO EN EL NIVEL INICIAL DE UNA I.E.I DEL CALLAO, AÑO 2024
1.6 Autor del instrumento: Castrejón Rojas Margarita Flor
1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario 2: Servicio educativo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N.º	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0%-20%	Regular 21%-50%	Bueno 51%-70%	Muy Bueno 71%-80%	Excelente 81%-100%
1	Claridad y precisión	Los temas están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.					
2	Coherencia	Los temas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables o hipótesis.					
3	Validez	Los temas han sido redactados teniendo en cuenta la validez de criterio y de contenido.					
4	Organización	La estructura es adecuada, contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.					
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.					
6	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.					
7	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.					
8	Marco de referencia	Los temas han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.					
9	Extensión	El número de ítems es suficiente para lograr los objetivos de la investigación					
10	Inocuidad	Los temas no constituyen riesgo alguno para el sujeto evaluado.					

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

_____

Firma del Experto:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto:

1.2. Grado Académico: Doctor(a)

1.3. Cargo e institución donde labora: Docente, Universidad Federico Villarreal.

1.4. DNI:

1.5. Título de la investigación: GESTION DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA Y EL SERVICIO EDUCATIVO EN EL NIVEL INICIAL DE UNA I.E.I DEL CALLAO, AÑO 2024

1.6. Autor del instrumento: Castrejón Rojas Margarita Flor

1.7. Nombre del instrumento: Cuestionario 1: Gestión de la calidad administrativa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N.º	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0%-20%	Regular 21%-50%	Bueno 51%-70%	Muy Bueno 71%-80%	Excelente 81%-100%
1	Claridad y precisión	Los temas están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.					
2	Coherencia	Los temas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables o hipótesis.					
3	Validez	Los temas han sido redactados teniendo en cuenta la validez de criterio y de contenido.					
4	Organización	La estructura es adecuada, contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.					
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.					
6	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.					
7	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.					
8	Marco de referencia	Los temas han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.					
9	Extensión	El número de ítems es suficiente para lograr los objetivos de la investigación					
10	Inocuidad	Los temas no constituyen riesgo alguno para el sujeto evaluado.					

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

_____

Firma del Experto:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto:

1.2. Grado Académico: Doctor(a)

1.3. Cargo e institución donde labora: Docente, Universidad Federico Villarreal.

1.4. DNI:

1. 5. Título de la investigación: GESTION DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA Y EL SERVICIO EDUCATIVO EN EL NIVEL INICIAL DE UNA I.E.I DEL CALLAO, AÑO 2024.

1.6 Autor del instrumento: Castrejón Rojas Margarita Flor

1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario 2: Servicio educativo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N.º	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0%-20%	Regular 21%-50%	Bueno 51%-70%	Muy Bueno 71%-80%	Excelente 81%-100%
1	Claridad y precisión	Los temas están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.					
2	Coherencia	Los temas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables o hipótesis.					
3	Validez	Los temas han sido redactados teniendo en cuenta la validez de criterio y de contenido.					
4	Organización	La estructura es adecuada, contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.					
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.					
6	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.					
7	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.					
8	Marco de referencia	Los temas han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.					
9	Extensión	El número de ítems es suficiente para lograr los objetivos de la investigación					
10	Inocuidad	Los temas no constituyen riesgo alguno para el sujeto evaluado.					

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

_____

Firma del Experto:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto:
Grado Académico: Doctor (a)
Cargo e institución donde labora: Docente, Universidad Federico Villarreal.
DNI:
Título de la investigación: GESTION DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA Y EL SERVICIO EDUCATIVO EN EL NIVEL INICIAL DE UNA I.E.I DEL CALLAO, AÑO 2024
Autor del instrumento: Castrejón Rojas Margarita Flor
Nombre del instrumento: Cuestionario 1: Gestión de la calidad administrativa

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N.º	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0%-20%	Regular 21%-50%	Bueno 51%-70%	Muy Bueno 71%-80%	Excelente 81%-100%
1	Claridad y precisión	Los temas están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.					
2	Coherencia	Los temas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables o hipótesis.					
3	Validez	Los temas han sido redactados teniendo en cuenta la validez de criterio y de contenido.					
4	Organización	La estructura es adecuada, contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.					
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.					
6	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.					
7	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.					
8	Marco de referencia	Los temas han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.					
9	Extensión	El número de ítems es suficiente para lograr los objetivos de la investigación					
10	Inocuidad	Los temas no constituyen riesgo alguno para el sujeto evaluado.					

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

_____

Firma del Experto:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto:
1.2 Grado Académico: Doctor (a)
1.3 Cargo e institución donde labora: Docente, Universidad Federico Villarreal.
1.4 DNI:
1.5 Título de la investigación: GESTION DE LA CALIDAD ADMINISTRATIVA Y EL SERVICIO EDUCATIVO EN EL NIVEL INICIAL DE UNA I.E.I DEL CALLAO, AÑO 2024
1.6 Autor del instrumento: Castrejón Rojas Margarita Flor
1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario 2: Servicio educativo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N.º	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0%-20%	Regular 21%-50%	Bueno 51%-70%	Muy Bueno 71%-80%	Excelente 81%-100%
1	Claridad y precisión	Los temas están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.					
2	Coherencia	Los temas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables o hipótesis.					
3	Validez	Los temas han sido redactados teniendo en cuenta la validez de criterio y de contenido.					
4	Organización	La estructura es adecuada, contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.					
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.					
6	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.					
7	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.					
8	Marco de referencia	Los temas han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.					
9	Extensión	El número de ítems es suficiente para lograr los objetivos de la investigación					
10	Inocuidad	Los temas no constituyen riesgo alguno para el sujeto evaluado.					

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

_____

Firma del Experto

ANEXO C MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Gestión de la Calidad Administrativa y el servicio educativo del nivel inicial en una IEI del callao, año 2024”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TÉCNICA E INSTRUMENTO	CONCLUSIONES
PROBLEMA GENERAL: ¿La Gestión de la calidad administrativa se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI del Callao, año 2024? PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿La Planificación se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI del Callao, año 2024? ¿La Organización se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI del Callao, año 2024? ¿La Dirección se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI del callao, año 2024? ¿El Control se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI del callao, año 2024?	OBJETIVO GENERAL: Determinar si la gestión de la calidad administrativa se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI del callao, año 2024. OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar si la Planificación se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI del callao, año 2024 Determinar si la Organización se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI del Callao, año 2024 Determinar si la Dirección se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI del Callao, año 2024 Determinar si el Control se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI del Callao, año 2024	HIPÓTESIS GENERAL: La gestión de la calidad administrativa se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI del Callao, año 2024. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: La Planificación se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI del Callao, año 2024 La Organización se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI del Callao, año 2024 La Dirección se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI del Callao, año 2024 El Control se relaciona con el servicio educativo del nivel inicial de una IEI del Callao, año 2024	**Variable Independiente:** Gestión de la Calidad Administrativa **Variable Dependiente:** Servicio Educativo	Google forms Instrumento: cuestionario	Se demostró que la gestión de la calidad administrativa se relaciona con el servicio educativo

ANEXO D MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

Título: “Gestión de la Calidad Administrativa y el servicio educativo del nivel inicial en una IEI del callao, año 2024”

variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión de la Calidad Administrativa	La gestión administrativa es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz (Melinkoff, 2012).	La gestión de la calidad administrativa se evaluó mediante un cuestionario aplicado a los trabajadores de la institución educativa, considerando las dimensiones de planeamiento, organización, dirección y control.	Planificación	Objetivos institucionales, planificación de actividades, programación.	1,2,3,4,5,	1. NUNCA 2. A VECES 3. SIEMPRE
			Organización	Distribución de funciones, estructura organizacional, coordinación.	6,7,8,9,10,	
			Dirección	Liderazgo, comunicación, toma de decisiones.	11,12,13,14,15	
			Control	Supervisión, evaluación, cumplimiento de objetivos.	16,17,18,19,20.	
Servicio educativo	El servicio educativo constituye el conjunto de acciones organizadas por la institución educativa mediante la gestión de sus recursos, procesos pedagógicos y administrativos, orientadas al logro de los objetivos educativos y al desarrollo integral del estudiante. (Graffe, 2002).	El servicio educativo se evaluó mediante un cuestionario aplicado a los trabajadores de la institución educativa, considerando las dimensiones de gestión pedagógica, gestión administrativa, clima institucional y satisfacción del usuario.	Gestión Pedagógica.	Planificación curricular, estrategias metodológicas, evaluación del aprendizaje.	1,2,3,4,5,	1. NUNCA 2. A VECES 3. SIEMPRE
			Gestión Administrativa.	Atención al usuario, organización del servicio, disponibilidad de recursos.	6,7,8,9,10,	
			Clima Institucional.	Relaciones interpersonales, trabajo en equipo, convivencia.	11,12,13,14,15	
			Satisfacción del usuario educativo	Calidad de la atención, cumplimiento de expectativas, percepción del servicio	16,17,18,19,20.	