



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

**Br. Ayly Salas Sánchez**

**ASESOR**

**MBA. Ing. Enrique López Rengifo**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Dirección – Estratégica**

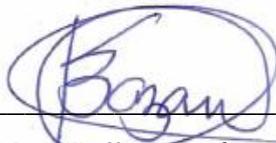
**TARAPOTO – PERÚ**

**2016**



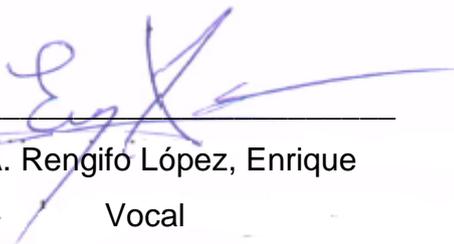
---

Dr. Ludwin Villanueva García  
Presidente



---

Mg. Kieffer Bazán Vargas  
Secretario



---

MBA. Rengifo López, Enrique  
Vocal

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios y con el más sublime de los afectos a mis padres: Miguel y Elva.

Ayly

## **Agradecimiento**

Mi más sincero agradecimiento a mis padres Elva y Miguel y mi adorado hijo Stalin Sebastián por ser el motor y vida en el logro de mis metas. A los docentes de la EPG de la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas. A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de poder superarme y encontrarme a mí misma con mis dificultades y desaciertos.

Ayly.

## Declaratoria de autenticidad

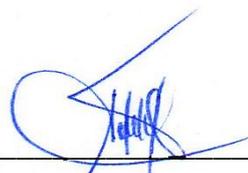
Yo, Aily Salas Sánchez, estudiante del Programa de Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 01159822, con la tesis titulada “La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 04 de octubre del 2016.



---

Br. Aily Salas Sánchez

DNI N° 01159822

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda de la UGEL, Picota, San Martín – 2016”, con la finalidad de determinar la relación entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brinda la UGEL Picota.

Dando cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1. Realidad Problemática .....	13
1.2. Trabajos previos .....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	19
1.3. Formulación del problema .....	28
1.4. Justificación del estudio.....	28
1.5. Hipótesis.....	30
1.6. Objetivos .....	31
II. MÉTODO .....	33
2.1. Diseño de investigación.....	33
2.2. Variables, operacionalización .....	33
2.3. Población y muestra .....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	36
2.5. Métodos de análisis de datos .....	36
2.6. Aspectos éticos .....	36

III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSIÓN.....	52
V. CONCLUSIÓN.....	55
VI. RECOMENDACIONES.....	57
VII. REFERENCIAS.....	59
ANEXOS.....	62

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos

Anexo N° 03: Validación de instrumentos por juicio de expertos

Anexo N° 04: Validación por alfa de cronbach

Anexo N° 05: Autorización para aplicar instrumento

## Índice de tablas

Tabla N°1. Tabla de contingencia Gestión administrativa * Servicio educativo	37
Tabla N°2. Pruebas de normalidad .....	38
Tabla N°3. Correlaciones .....	39
Tabla N°4. Tabla de contingencia Dimensión Planificación * Servicio educativo	40
Tabla N°5. Correlaciones .....	41
Tabla N°6. Tabla de contingencia Dimensión Organización * Servicio educativo	42
Tabla N° 7. Correlaciones .....	43
Tabla N° 8. Tabla de contingencia D3_Ejecucion * Servicio educativo .....	44
Tabla N° 9. Correlaciones .....	45
Tabla N° 10. Tabla de contingencia D4_Control * Servicio educativo .....	46
Tabla N° 11. Correlaciones .....	47
Tabla N° 12. Gestión administrativa .....	48
Tabla N° 13. Servicio educativo .....	49
Tabla N° 14. Contrastación de hipótesis .....	50

## Índice de figuras

Figura N° 1. Gestión administrativa y los servicios educativos .....	37
Figura N° 2. Dimensión planeación y el servicio educativo .....	40
Figura N° 3. Dimensión Organización * Servicio educativo.....	42
Figura N° 4. Resultados de Ejecucion y Servicio educativo .....	44
Figura N° 5. Control * Servicio educativo .....	46
Figura N° 6. Gestión administrativa.....	48
Figura N° 7. Servicio educativo .....	49
Figura N° 8. Campana de gauss .....	50

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brindan la UGEL, Picota, San Martín - 2016, en ese sentido se plantea como hipótesis “La gestión administrativa se relaciona significativamente con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016. Se tiene una investigación de tipo no experimental con diseño correlacional donde se aplicó un cuestionario de preguntas a una muestra de 65 directivos de las I.E. pertenecientes a la UGEL Picota, luego de ello se expresó en tablas, gráficos y formulas estadísticas, donde se evidenció que la gestión administrativa mantiene relación directa con los servicios educativos, pues son aceptables en un 71% por los directivos, ya que no son cumplidas en su totalidad, es decir, en las actividades de planeación, los directivos señalaron que las acciones de distribución y abastecimiento, asimismo del área de contabilidad no son cumplidas en su totalidad, en cuanto a las actividades de organización, los procesos de contratación de personal son realizadas adecuadamente, dichas deficiencias repercutieron en los servicios educativos brindados a los directivos, pues el 79% señaló que los servicios educativos mantienen una percepción de nivel medio, por no cumplir adecuadamente con las acciones que ofrece la UGEL de Picota. En ese sentido se obtuvo una correlación moderada de  $r= 0,425$  y se realizó la contrastación de hipótesis que llevo a concluir que existe relación entre las variables objeto de estudio esto debido a que el  $T_c: 4.12$  es mayor al  $T_t: 1.671$ , aceptando de esta manera la hipótesis alterna y rechazando la nula, es decir “La gestión administrativa se relaciona significativamente con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016”

*Palabras clave: Gestión administrativa y servicios educativos.*

## ABSTRACT

The present investigation was to general objective to determine the relationship between the administrative management and educational services that provide the UGEL, Picota, San Martin - 2016, in that sense, it is proposed as a hypothesis "administrative management is significantly related to the educational services that provides the UGEL, Picota, San Martin -2016. You have a non-experimental research, where it was applied a questionnaire to a sample of 65 managers of the i.e. belonging to the UGEL Pillory, then it expressed in tables, graphs and formulae statistics, where was evidence that the administrative management maintains a direct relationship with the educational services, because they are acceptable in a 71% by the managers, since they are not complied with in its entirety I, E. in the planning activities, the officials said that the actions of distribution and supply, also the accounting area are not being complied with in its entirety, in regard to the activities of the Organization, the staff hiring processes are carried out properly, these deficiencies had an impact on the Educational services provided to managers, because the 79% would like to point out that the educational services maintain a perception of average level, by not adequately fulfill the actions that offers the UGEL of Picota. In this regard was the recruitment of hypothesis that I have to conclude that there is a relationship between the variables object of study this due to the fact that the tc: 4.12 is greater to TT: 1,671, accepting this way the alternative hypothesis and rejecting the null, I.E. "the administrative management is significantly related with the educational services that provides the UGEL, Picota, San Martin -2016"

*Keywords: administrative management and educational services.*

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

Hirrina (2010), señala que la educación en los países latinoamericanos tiene resultados de baja calidad, esto se debe a los recursos humanos y materiales empleados para la ejecución de la misma, asimismo por las acciones de gestión administrativa realizado por los representantes encargados de la educación en su país. Se ha visto en la actualidad que la educación es la menos desarrollada en los países, pues se cree que existen otros factores de mayor preponderancia para que el desarrollo de los países se incremente considerablemente.

Uno de los países con mayores índices de analfabetismo es Ecuador, se ha conocido que las acciones de gestión son las menos desarrolladas adecuadamente generando que los materiales (libros, computadoras, etc), no son distribuidos de la manera correcta y en el tiempo oportuno. Asimismo, en su mayoría los docentes no desarrollan evaluaciones continuas para estimar el nivel de conocimientos que presentan. Los representantes ecuatorianos señalaron que las actividades de gestión son realizadas, pero existen dificultades que lidiar, es por ello que los servicios de educación no son los esperados por la población.

Según el Proyecto Internacional de evaluación a los alumnos (PISA, 2015), el grupo estudiantil encuentran el penúltimo lugar. El inadecuado manejo de la administración educativa a nivel mundial genera malestar en el servicio educativo tanto de niños, adolescentes y jóvenes, como consecuencia de ello son las grandes brechas que hay respecto al rendimiento escolar; a nivel nacional no es la excepción.

A nivel de la región San Martín como es el caso de las UGELs, según los datos de la ECE (2015) en matemática y comunicación estamos muy debajo del rendimiento promedio, producto precisamente a que las Instituciones Educativas en gran parte no son atendidas en forma oportuna con sus requerimientos más urgentes que conlleven a mejorar los servicios que están brindando como escuela pública.

Todo ello es producto en gran parte, de los órganos de enlace, por conocimiento o por omisión no cumplen con atender en forma oportuna como es el caso del MINEDU organismo rector de las políticas educativas que tiene que velar la calidad educativa.

Durante la década de los sesenta la administración y la gestión educativa se consideraba como: "proceso social destinado a la creación, mantenimiento, estímulo, control y unificación de las energías humanas y materiales, organizados formal e informalmente, dentro de un sistema unificado, concebido para cumplir los objetivos establecidos lo que no está ocurriendo en la UGEL Picota respecto a la gestión administrativa la misma que todavía tiene limitaciones sobre todo dificultades, para poder unificar los sistemas y procedimientos de la manera más adecuada con los diferentes servicios que brinda la misma. Se ha evidenciado que los servicios de educación no son los esperados por la población generando malestares a la población estudiantil, en cuanto a la distribución y abastecimiento de los materiales de educación, en muchos casos los docentes no cuentan con recursos para ejecutar adecuadamente sus actividades. Asimismo, los docentes son evaluados de manera errónea, la celeridad en el servicio y atención respecto al movimiento de personal no son las apropiados por falta de planificación en las actividades, y un control que permita que las acciones sean desarrolladas asertivamente y en el momento correcto. Es por ello que en la presente investigación se pretende conocer ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota San Martín-2016?

## **1.2. Trabajos previos**

### **Tesis internacionales.**

Duchi, y Andrade (2001), en su tesis "Los procesos de gestión administrativa y pedagógica del núcleo "Nataniel Aguirre" de Colomi, Cochabamba-Bolivia: hacia una perspectiva de redes de EIB en Suscal Cañar-Ecuador", Universidad Mayor de San Simón, Ecuador. La

investigación tiene como objetivo general evaluar los procesos de gestión administrativa y pedagógica del núcleo "Nataniel Aguirre" de Colomi, Cochabamba-Bolivia, tipo de investigación explicativo, la investigación estuvo dirigido al personal administrativo, la muestra estuvo conformado por 65 colaboradores, para recolectar información se ha empleado un cuestionario y se llegaron a concluir que un adecuado gestión a nivel administrativa y pedagogía, permiten alcanzar resultados adecuados para la calidad del servicio educativo, esto se ve en cuanto al mejoramiento del proceso pedagógico del docente gracias a las capacitaciones, permitiendo un mejor acompañamiento al alumno, creando redes de apoyo, cuando se efectúa un análisis de los procesos administrativos estos repercuten en el comportamiento del docente, directivos pares de familia y los niños fortaleciendo de esta manera la Educación Intercultural Bilingüe.

Campos y Loza (2011) en su tesis: "Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011". La investigación tiene como objetivo general determinar la incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011, tipo de investigación explicativo causal, la investigación estuvo dirigido a 50 colaboradores de la biblioteca municipal. Para ello se aplicó una guía de análisis para captar datos y resolver los objetivos planteados. Se concluye con lo siguiente: Se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión administrativa que nos ayude a implementar procesos. Al servicio virtual se lo considera como un ejercicio que sustituye a la biblioteca real. Los servicios que presta la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no son de calidad.

### **Tesis nacionales**

Joo (2004), en su investigación "Análisis y propuesta de gestión pedagógica y administrativa de las TICs, para construir espacios que

generen conocimiento en el colegio Champagnat, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. La investigación tiene como objetivo general fue analizar y proponer una gestión pedagógica y administrativa de las TICs, para construir espacios que generen conocimiento en el colegio Champagnat, Pontificia Universidad Católica del Perú, tipo de investigación explicativo propositivo, se tuvo como muestra a 105 docentes de la institución, utilizando una lista de cotejo para recolectar información y se concluye que al efectuar un diagnóstico se pudo determinar que un inadecuada administración de los recursos a nivel de bienes, marca y servicio propiamente dicho, genera malestar tanto a los que participan en el proceso como los que son beneficiarios del mismo, para esta oportunidad los alumnos, donde los docentes no pueden utilizar la capacidad instalada al 100%. El problema general que mantienen día a día es cuando las maquinas se cuelgan, los materiales a utilizar “Guías docente” no están de acuerdo a las expectativas del alumno por lo que el propio docente prepara materiales en casa afrontando todo ello con sus propios medios, en ese sentido una adecuada gestión pedagógica tiene un impacto positivo aún más con la aplicación de nuevas tecnologías, permitiendo la reducción o maximización de los recursos.

Quichca (2012) en su investigación Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto, provincia de Huamanga Ayacucho – Perú; se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto, provincia de Huamanga Ayacucho – Perú, de tipo descriptivo y correlacional, se tuvo como muestra a 95 docentes de la institución, para ello se aplicó una guía de análisis para la recolección de datos. Se llegó a concluir que existe una relación directa y significativa entre las dimensiones de la variable, donde la prueba de chi cuadrado

indica un  $r$  de 0.879, aceptando la hipótesis de la investigación, en tanto de manera descriptiva se observa que la gestión educativa es considerada como baja al igual que el desempeño docente. En tanto los alumnos consideran que el trato a los docentes existente en la institución es bueno.

Tisnado (2013), en su tesis “Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 el porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013”, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, se tuvo como objetivo general conocer el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 el Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013, de tipo descriptivo explicativo, se tuvo como muestra a 43 docentes de la institución, las cuales se aplicaron un cuestionario para la recolección de datos, donde concluye que existe deficiencias en los procesos de gestión para de esta manera obtener la satisfacción por parte el docente, en tanto un adecuado enfoque de calidad permite la introducción de un proceso dinámico para la generación de eficiencia y desburocratización de los procesos, siendo imprescindible para el desarrollo educativo, en tanto el mejoramiento de la gestión administrativa contribuye significativa y positivamente al desarrollo educativo, aceptando de esta manera la hipótesis de investigación.

Carrasco (2002), en su tesis realizó “Gestión educativa y calidad de formación profesional en la facultad de educación de la Unsaca”. Universidad Nacional Mayor de San marcos. Lima. La investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de formación profesional en la facultad de educación de la Unsaca, de tipo explicativo causal, se tuvo como muestra a 30 docentes de la institución, para ello se aplicó un cuestionario con la finalidad de recabar información necesaria para la solución de la problemática. Se concluye que al efectuar el análisis de la gestión educativa se determina que esto se desarrolla de manera regular, de igual manera la variable calidad de formación es regular por cual se dictamina que existe relación

significativa por lo que se procedió a aceptar la hipótesis de investigación y rechazada la nula.

### **Locales**

Pérez (2011) en sus tesis “Influencia del liderazgo en la gestión administrativa de las instituciones educativas con modelo de Jornada Escolar Completa en la Provincia de Mariscal Cáceres, San Martín – 2010”, con tipo de investigación descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 198 personas; para ello se utilizó un muestreo Estratificado el cual es útil dada la naturaleza de nuestro estudio para realizar la muestra y medir la gestión administrativa y su relación con el impuesto predial, en este caso, se utilizará la fórmula de muestra finita. Se ha empleado un cuestionario para recolectar información necesaria. Se llegó a la conclusión que los directivos de las instituciones educativas con Modelo de Jornada Escolar Completa (JEC), se recomienda implementar los lineamientos pedagógicos y administrativos dirigido al personal administrativo, docente y técnicos para seguir mejorando la gestión escolar en materia de aprendizajes, organización y liderazgo; en perspectiva de mejorar los aspectos de pedagógicos, institucionales y administrativos, puesto que existe una relación directa de interdependencia entre dichas variables.

Cobos (2013) en su tesis “Gestión administrativa del Programa Inclusión Digital y el Desarrollo Social del distrito de Huicungo, provincia de Mariscal Cáceres, San Martín – 2012”. Cuya investigación presenta una investigación explicativa, la muestra estuvo conformada por 25 ciudadanos seleccionados de manera intencional o por conveniencia. Se ha utilizado una guía de análisis para recolectar información referente a la problemática presentada. Se llegó a la conclusión que la gestión del programa inclusión digital influye significativamente en el desarrollo social del distrito de Huicungo, provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2016. Asimismo, la gestión del programa inclusión digital influye significativamente en la implementación de infraestructura y

equipamiento del distrito de Huicungo, provincia de Mariscal Cáceres, San Martín, 2016.

García (2014) en su tesis “Gestión administrativa y su relación con el Servicio de Limpieza Pública del distrito de Juanjui, provincia Mariscal Cáceres, región San Martín- 2013”. Presenta una investigación descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 368 usuarios que viven en la zona urbana del distrito de Juanjui, quienes fueron seleccionados de manera no probabilística e intencional. Se ha empleado una lista de cotejo para captar información referente a los objetivos planteados. Se ha llegado a la conclusión que existe una relación directa y significativa entre la gestión municipal y el servicio de limpieza pública en el distrito de Juanjui, provincia Mariscal Cáceres, región san Martín- 2015; por cuanto, se obtuvo un grado de correlación moderada y con dirección positiva de 0,466; esto significa que, en opinión de los encuestados, la gestión de los residuos sólidos está directamente relacionado con el servicio de limpieza pública. Además, la correlación fue significativa en el nivel 0,01 con un examen estadístico bilateral y de acuerdo a la regla de decisión, frente a un p-valor ( $0.000 \leq 0.01$ ) se rechaza la hipótesis nula.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Gestión administrativa**

Se entiende como un tema importante al momento de iniciar o ampliar un negocio, dependiendo íntegramente de la misma el éxito o fracaso, de la empresa.

En función a ello se entiende como una genérica definición que brinda un conocimiento amplio. Fayol, citado por Breeze (1980) considera en un concepto más operativo que esta consiste en cinco elementos fundamentales como es la previsión, organización, orden, coordinación y control, siendo esto el arte de manejar a los individuos para el cumplimiento de una meta, objetivo u programación establecida.

Terry (1956) afirma que la administración es un proceso diferenciado que consiste en la planeación, organización, ejecución, control con el fin de lograr objetivos con el uso de recursos humanos y otros existentes en beneficio de una organización, entidad ya sea pública o privada. A inicios del siglo XX se tenía una costumbre clasificada de definir la administración en cuatro aspectos específicos de la gerencia, como son la planeación, organización, dirección y control, sin embargo, se ha efectuado análisis más minucioso en relación a esta realidad reforzando cada vez más su concepto para su aceptación general.

(Armstrong 2001), El mismo recalca que en conclusión se entiende como el proceso que desarrolla los miembros de la organización en cada una de las áreas para alcanzar las metas, objetivos, programación y demás aspectos en favor de la organización.

Stoner (1997), indica que un proceso se entiende como el desarrollo sistemático de las actividades, cómo estos lo efectúan en relación a los propósitos para el cumplimiento de las metas a nivel gerencial, administrativo y operativo, teniendo en consideración las aptitudes o habilidades personales y profesionales.

Armstrong (2001), indica que resulta de fácil aprendizaje o interpretar un proceso complejo como es la administración, dividiendo en partes y además de ello si se establecen las relaciones básicas entre las mismas, en ese sentido el tipo de descripción se considera como modelos que ha servido a lo largo de los años a estudiantes y practicantes.

Se razona que un modelo frecuentemente se utiliza para presentar relaciones complicadas en procesos de fácil entendimiento, comúnmente se ha establecido como tal la planificación, organización, dirección y control; estando estas muy entrelazadas. (Chiavenato, 1996)

Cuando se efectúa un análisis profundo de la administración, no solamente converge en cuatro procesos previamente detallados con anterioridad. Partiendo de estos conceptos se puede afirmar que la

gestión administrativa es el proceso de diseño y mantenimiento de un entorno apropiado para que los trabajadores puedan desarrollar sus funciones de manera eficiente. (Chiavenato, 2009)

Chiavenato (1996), afirma que la gestión administrativa hace referencia a un proceso muy individual donde una vez más se recalcan los cuatro pilares considerados, planeación, organización, ejecución y control.

### **Evaluación de la gestión administrativa**

Para evaluar la gestión administrativa ejecutada por la UGEL, Picota, San Martín, se ha empleado la teoría expuesta por Chiavenato (2009), donde proporciona una serie de dimensiones para una correcta evaluación entre ellas: la planificación, organización, ejecución y control como se muestra en los siguientes párrafos.

#### **Planificación.**

Es el proceso consciente de selección y desarrollo del mejor curso de acción para lograr el objetivo. Implica conocer el objetivo, evaluar la situación considerar diferentes acciones que puedan realizarse y escoger la mejor. La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos. (Chiavenato, 2009)

Es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas. Asimismo, es el proceso que se sigue para determinar en forma exacta lo que la organización hará para alcanzar sus objetivos. Además, es el proceso de evaluar toda la información relevante y los desarrollos futuros probables, da como resultado un curso de acción recomendado: un plan". Es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción. La planificación se anticipa a la toma de decisiones. (Ackoff, 1981).

Consiste en decidir con anticipación lo que hay que hacer, quién tiene que hacerlo, y cómo deberá hacerse. Se erige como puente entre el

punto en que nos encontramos y aquel donde queremos ir. Es el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. El plan establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado" (Cortés, 1998).

Cuyos indicadores a estudiar estará conformado por el nivel de planificación de las acciones del sistema de distribución y abastecimiento de la UGEL y el nivel de planificación de las acciones de la gestión de personal y recursos humanos, nivel de planificación de las acciones del sistema contabilidad de la UGEL, nivel de planificación de las acciones inherente al sistema tesorería y planillas y el nivel de planificación de las acciones inherente al control patrimonial y saneamiento de bienes de las II.EE

### **La organización**

Es el factor que se refiere al establecimiento y la implantación de las formas de trabajar. Se deben definir objetivos claros e implantar las acciones necesarias para asegurar resultados en tiempo y costo. El organizador hace hincapié en la acción y provoca que las cosas sucedan de manera que todos sepan lo que deben hacer, cómo y cuándo. Cuyos indicadores a evaluar es el nivel de organización de la UGEL para el proceso de contratación de personal, y el nivel de organización para cumplir con los procesos técnicos de los sistemas de personal, abastecimiento, contabilidad y tesorería. (Chiavenato, 2009),

### **Ejecución**

Chiavenato (2009), menciona que esta tercera dimensión los participantes del grupo de equipo, ya ejecutan sus actividades establecidas con pro actividad. Asimismo, agrega que este proceso se da la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización. Se estará evaluando el nivel de ejecución del presupuesto asignado a bienes y servicios y el nivel de ejecución de los procesos técnicos de los sistemas de personal y abastecimiento

## **Control**

Esta última dimensión refiere el control de todas las operaciones para que se ajusten lo más correctamente posible a lo planificado. Asimismo, evalúa el avance general de una empresa. Cuyos indicadores están conformado por el nivel de control, evaluación y supervisión de la UGEL a los procesos técnicos de los Sistemas de Personal, Abastecimiento, Contabilidad y Tesorería, nivel de control al proceso de actualización del Registro Escalafonario, nivel de control, evaluación y supervisión de la UGEL al inventario de bienes patrimoniales de las II.EE, nivel de control, evaluación y supervisión de la UGEL a la documentación de la Sede Institucional y de las Instituciones Educativas

Chiavenato (2009) La inspección es el control y la auditoría de los sistemas de trabajo. Las verificaciones regulares de las actividades como auditorías de calidad de los productos, servicios y procesos, los análisis financieros, la evaluación de costos, la seguridad, la productividad, etc.— son esenciales para asegurar que se eviten errores. El inspector también es llamado controlador y es una persona reflexiva y analítica que se concentra en los detalles del trabajo con cuidado y meticulosidad.

La administración, su práctica y desarrollo ha existido desde tiempos remotos, estos se aprecian desde los relatos bíblicos, Noé, Abraham y descendientes de los mismos, en ellas se indican el manejo de un gran número de individuos, y recursos para alcanzar un sinnúmero de objetivos, pasando por hechos como la construcción del arca, gobernar ciudades y el logro de victorias en batallas, además donde se enfatiza en Jetro, como el principal y primer consultor administrativo, nada más que el Suegro de Moisés, el mismo que enseñó a su yerno conceptos claves de delegación en cuanto a las actividades por realizar, alcances del control y demás aspectos. (Chiavenato 1996)

## **Servicios educativos**

Se considera aquellos que se contemplan en la constitución de cada país, refiriéndose a los derechos y obligaciones que tenemos todos los residentes en el país al derecho que tenemos de recibir del estado educación, regula el sistema educativo de la comunidad. Los factores son; Distribución de materiales, Contratación de los docentes, Mantenimiento de Infraestructura educativa (Viñas 2010)

Los sistemas educativos en todo el mundo están en profunda transformación. La emergencia potente de la evaluación ha generalizado el sentimiento de la necesidad de cambio. Entre los fundamentos que la OCDE define como básicos para obtener mejores resultados está el apoyo que reciben los centros educativos. Hoy en día la totalidad de sistemas educativos cuentan con unidades de apoyo externos como: formación, asesoramiento etc. En Cataluña actualmente hay una gran diversidad de servicio educativo destinado al apoyo. Las recientes leyes aprobadas imparten innovaciones notables referentes a la autonomía, estos a su vez da un enfoque distinto al servicio. (Viñas 2010)

Al efectuar un análisis se observa que una aproximación en cuanto al concepto del servicio educativo está en relación con los órganos de apoyo permanente a la labor docente del profesorado y de los centros docentes en particular. La OCDE define como elementos básicos para obtener mejores resultados académicos, el apoyo que reciben los centros docentes de los llamados servicios educativos.

Todos los sistemas educativos poseen herramientas de apoyo de contexto externo, como elementos de formación, orientación y otros. Diferenciándose del concepto que nos ocupa, están los servicios escolares, que podríamos considerarlos, como aquellos que también contribuyen y colaboran en la gestión educativa de manera complementaria, es decir, ayudan a la prestación del servicio público de educación, pero desde una óptica más externa de gestión, sería el caso de los servicios escolares de comedor y transporte escolar.

Una definición de servicios educativos de manera expresa y concreta, no está muy presente en la normativa reglamentaria autonómica, en sentido amplio aparece diversificada en diferentes servicios (centros de profesores y recursos, equipos de orientación educativa, servicios de orientación y atención temprana, apoyo escolar. (Viñas, 2010)

El ministerio de educación es el encargado de la jurisdicción en la educación peruana, teniendo labores como la formulación, implementación y supervisión de las políticas de educación nacional, en los tres niveles de manera obligatoria como es inicial, primaria y secundaria respectivamente, en tanto las universidades es gratuita en cuanto los estudiantes tengan un satisfactorio rendimiento académico, sin la condicionante de los niveles socioeconómicos. (Viñas 2010)

Se ha evidenciado que el sistema educacional se caracteriza por el bajo desempeño en rendimiento escolar que alcanza, se observa además que las ineficientes políticas educativas impiden un adecuado proceso de calidad. (Viñas, 2010)

La calidad de un bien o servicio son constituidos por diferentes propiedades o características que pueden ser fácilmente medibles como son la confiabilidad, caducidad, inseparabilidad del mismo. (Kotler, 1997)

Duque y Chaparro (2012), tomando en consideración lo mencionado por Fisher y Navarro 1994, indica que el servicio es un bien de tipo económico, de igual manera Colunga (1995, p. 25), indica que es un trabajo efectuado para una tercera persona. Sin embargo cuando se efectúa un análisis del concepto de calidad, abarca más allá de un simple cumplimiento de especificaciones planteadas inicialmente por una tercera persona o cliente como se considera comercialmente a fin de satisfacer sus necesidades aun existiendo la posibilidad de que no suceda, siendo éste el que establezca los parámetros para que logre alcanzar; en tanto se logra concluir que la calidad no tiene un límite determinado (estatus) por lo contrario es una proceso de mejora continua, sin embargo en la actualidad muchos infieren que se enfoca

en que el producto se adecue a las necesidades del cliente, abarcando nuevas variables de las ya conocidas como la amabilidad o gentileza con el que el personal puede presentar el producto.

Ropa (2014) en su estudio sobre administración de la calidad en los servicios educativos; sostiene que existe consenso en el mundo actual sobre la necesidad de aprender a aprender permanentemente en la vida y que nuestras escuelas deben responder ante esta demanda, ya que la única fuente de productividad y desarrollo es el ser humano.

### **Evaluación de los servicios educativos**

Para evaluar los servicios educativos, se ha considerado la teoría expuesta por Viñas (2010), quien brinda un alcance de evaluación lo cual se percibe en los siguientes párrafos.

Distribución y abastecimiento de materiales. El abastecimiento es una actividad que consiste en satisfacer, en el tiempo apropiado y de la forma adecuada, las necesidades de las personas en lo referente al consumo de algún recurso o producto comercial. La noción, por lo general, se equipará al suministro o al término inglés supply. (Viñas, 2010)

A nivel económico, el abastecimiento aparece vinculado a la logística y a la cadena de suministro. Esta cadena debe prever la demanda de los consumidores y asegurar la entrega de los productos a los distribuidores, para evitar el agotamiento de unidades a la venta. Curiosamente, algunas empresas, sobre todo fabricantes de productos electrónicos, utilizan la falta de stock como punto de venta, ya que para llegar a ese punto es necesario haber tenido mucho éxito con la propuesta. (Viñas, 2010)

Viñas (2010), señala que, en la distribución y abastecimiento de los materiales, se estudia la satisfacción con el servicio de abastecimiento respecto a la actualización del inventario de bienes, muebles e inmuebles y equipos, la satisfacción con la atención del personal de Almacén respecto a recepción y entrega de materiales educativos y la

satisfacción con el apoyo y servicio que brinda los responsables de Control Patrimonial.

### **Contratación de los docentes**

Viñas (2010), señala que el contrato es un acuerdo legal manifestado en común entre dos o más personas con capacidad (partes del contrato), que se obligan en virtud del mismo, regulando sus relaciones relativas a una determinada finalidad o cosa, y a cuyo cumplimiento pueden compelerse de manera recíproca, si el contrato es bilateral, o compelerse una parte a la otra, si el contrato es unilateral. Es el contrato, en suma, un acuerdo de voluntades que genera «derechos y obligaciones relativos», es decir, sólo para las partes contratantes y sus causahabientes. Cabe mencionar que en dicha dimensión se estará evaluando el servicio y atención oportuna en la contratación de personal, la celeridad en el servicio y atención respecto al movimiento de personal, la satisfacción con la proyección de resoluciones, y la satisfacción con el monitoreo técnico del personal de abastecimiento.

La mayoría de los Códigos civiles de los países cuyos ordenamientos jurídicos provienen históricamente del sistema romano-canónico y germánico, contienen definiciones aproximadas del contrato. La mayoría de ellos, siguen las directrices iniciadas por el Código civil francés, heredero del Código Napoleónico, cuyo artículo 1101 establece que el contrato es la convención por la cual una o más personas se obligan, con otra u otras, a dar, hacer, o no hacer alguna cosa. (Carrillo, D.2000)

### **Mantenimiento de Infraestructura educativa:**

Según Chiavenato (2009) El mantenimiento es el factor que se relaciona con salvaguardar las normas y los procesos. Todo equipo debe sujetarse a normas y mantener procesos de trabajo eficaces y puede fallar si los procesos no fueran verificados y mantenidos regularmente. El mantenedor asegura que los procesos de calidad sean sometidos a revisiones regulares para que aumente la eficiencia del equipo. Cuyo indicadores a estudiar son: la satisfacción con el servicio de control y

asesoramiento en el mantenimiento de su I.E, conforme con el servicio que brinda el personal asignado, al mantenimiento de infraestructura educativa, satisfacción con las interrogantes de mantenimiento, conformidad con los montos asignados para cada partida.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota San Martin-2016?

#### **Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre gestión administrativa en su dimensión planeación y el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martin-2016?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión organización y el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota San Martin-2016?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión ejecución y el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota San Martin-2016?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión control y el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota San Martin -2016?
- ¿Cuál es nivel de gestión administrativa logrado por la UGEL Picota?
- ¿Cuál es el nivel de los servicios educativos alcanzado por la UGEL Picota, año 2016?

### **1.4. Justificación del estudio**

#### **Conveniencia**

Es conveniente haber ejecutado la presente investigación dado que los estudiantes y docentes perciben que la gestión administrativa presenta limitaciones sobre todo dificultades, para poder unificar los sistemas y procedimientos de la manera más adecuada con los diferentes servicios que brinda la misma, lo cual sirvió para dar las orientaciones pertinentes

en la gestión administrativa y por ende mejorar los servicios educativos de la UGEL, Picota

### **Relevancia Social**

La realización de la investigación permitirá en la contribución de información necesaria a la población en general, asimismo a las organizaciones públicas dedicadas a ejecutar acciones de gestión con la finalidad de favorecer a una adecuada administración de los recursos humanos y materiales para beneficio de la comunidad educativa de la UGEL Picota y por ende de toda la población.

### **Valor teórico**

El proyecto pretende aportar elementos teóricos a la gestión administrativa y de los servicios educativos, basándonos en Chiavenato (2009) para gestión administrativa y Viñas (2010) para los servicios educativos.

### **Implicancias Prácticas**

Con el desarrollo de la investigación se pretende llegar a conclusiones que permitan sugerir la solución de los problemas que ocasiona la mala administración: como la distribución de materiales, la contratación docente y el mantenimiento de infraestructura educativa que dependen de ciertas condiciones y factores de gestión que si no son bien llevados pueden afectar estos servicios que pueden generar mayores costos y pérdidas de oportunidades en el aprendizaje

### **Metodológico**

El desarrollo de la presente investigación permitirá la elaboración de los instrumentos de evaluación que favorecerá en la recolección de información referente a la gestión administrativa ejecutada, cabe mencionar que los instrumentos realizados, favorecerán a otras investigaciones que están por desarrollarse.

## **1.5. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

**H<sub>1</sub>:** La gestión administrativa se relaciona significativamente con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016.

**H<sub>0</sub>:** La gestión administrativa no se relaciona con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016.

### **Hipótesis específicos**

**H1:** La Gestión administrativa en su dimensión planeación se relaciona significativamente con el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016.

**H<sub>0</sub>:** La Gestión administrativa en su dimensión planeación no se relaciona significativamente con el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016.

**H2:** La gestión administrativa en su dimensión organización se relaciona con el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016.

**H<sub>0</sub>:** La gestión administrativa en su dimensión organización no se relaciona con el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016

**H3:** La gestión administrativa en su dimensión ejecución se relaciona con el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016.

**H<sub>0</sub>:** La gestión administrativa en su dimensión ejecución no se relaciona con el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016.

**H4:** La gestión administrativa en su dimensión control se relaciona con el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016.

Ho: La gestión administrativa en su dimensión control no se relaciona con el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín - 2016.

H5: El nivel de gestión administrativa lograda por la UGEL Picota es bueno

Ho. El nivel de gestión administrativa lograda por la UGEL Picota es regular

H6: El nivel de servicios educativos brindado por la UGEL Picota es eficiente

Ho: El nivel de servicios educativos brindado por la UGEL Picota es deficiente

## **1.6. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brindan la UGEL, Picota, San Martín - 2016

### **Objetivos específicos**

- Establecer la relación entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín - 2016?
- Determinar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión organización y el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín - 2016?
- Determinar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión ejecución y el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín - 2016?
- Determinar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión control y el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín - 2016?

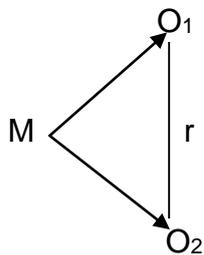
- Analizar el nivel de gestión administrativa lograda por la UGEL Picota, 2016
- Conocer el nivel de los servicios educativos logrados por la UGEL Picota.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

**Descriptivo correlacional** debido a que se procedió a describir cada una de las variables según sus características y elementos según presenten, con la finalidad de conocer el grado de relación de las variables, asimismo dar una solución a la problemática presentada.

**Dónde:**



**M:** 65 directivos de las I.E

**V<sub>1</sub>:** Observación de la variable gestión administrativa

**V<sub>2</sub>:** Observación de la variable servicios educativos

**r:** relación de las variables

### 2.2. Variables, operacionalización

**Variable 1:** Gestión Administrativa

**Variable 2:** Servicios Educativos

**Cuadro 1. Gestión administrativa**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Gestión administrativa</b>	La gestión administrativa como el conjunto de acciones orientadas a la conducción, ejecución, orientación, y evaluación de los sistemas administrativos de personal, abastecimiento, contabilidad y tesorería en el contexto de la UGEL y la normatividad vigente. (Chiavenato, 2009)	Percepción que tienen los directivos y docentes respecto a los procesos de gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Picota	Planificación	Nivel de planificación de las acciones del sistema de distribución y abastecimiento de la UGEL	Ordinal
				Nivel de planificación de las acciones de la gestión de personal y recursos humanos	
				Nivel de planificación de las acciones del sistema contabilidad de la UGEL	
				Nivel de planificación de las acciones inherente al sistema tesorería y planillas	
				Nivel de planificación de las acciones inherente al control patrimonial y saneamiento de bienes de las II.EE	
			Organización	Nivel de organización de la UGEL para el proceso de contratación de personal	
				Nivel de organización para cumplir con los procesos técnicos de los sistemas de personal, abastecimiento, contabilidad y tesorería	
			Ejecución	Nivel de ejecución del presupuesto asignado a bienes y servicios	
				Nivel de ejecución de los procesos técnicos de los sistemas de personal y abastecimiento	
			Control.	Nivel de control, evaluación y supervisión de la UGEL a los procesos técnicos de los Sistemas de Personal, Abastecimiento, Contabilidad y Tesorería	
				Nivel de control al proceso de actualización del Registro Escalafonario	
				Nivel de control, evaluación y supervisión de la UGEL al inventario de bienes patrimoniales de las II.EE	
				Nivel de control, evaluación y supervisión de la UGEL a la documentación de la Sede Institucional y de las Instituciones Educativas	

Fuente: Elaboración propia

**Cuadro 2. Servicios educativos**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Servicios educativos</b>	Define los servicios educativos como la eficiencia en la que se desarrolla aspectos como la distribución de materiales, contratación de personal, mantenimiento de infraestructura y el ámbito pedagógico que permita alcanzar condiciones óptimas para el desempeño docente. (Viñas, 2010)	Toda actividad desarrollada por la UGEL, con la intención de alcanzar los objetivos y propósitos de acuerdo a la exigencia educativa en todas sus dimensiones.	Distribución y abastecimiento de materiales.	satisfacción con el servicio de abastecimiento respecto a la actualización del inventario de bienes, muebles e inmuebles y equipos	Ordinal
				satisfacción con la atención del personal de Almacén respecto a recepción y entrega de materiales educativos	
				Satisfacción con el apoyo y servicio que brinda los responsables de Control Patrimonial	
			Contratación de los docentes	Servicio y atención oportuna en la contratación de personal	
				Celeridad en el servicio y atención respecto al movimiento de personal	
				Satisfacción con la proyección de resoluciones	
			Mantenimiento de Infraestructura educativa	Satisfacción con el monitoreo técnico del personal de abastecimiento	
				Satisfacción con el servicio de control y asesoramiento en el mantenimiento de su I.E	
				conforme con el servicio que brinda el personal asignado al mantenimiento de infraestructura educativa	
				satisfecho con los ítems asignados al mantenimiento conforme con los montos asignados para cada partida	

*Fuente: Elaboración propia*

### 2.3. Población y muestra

#### **Población**

65 directivos de las I.E. pertenecientes a la UGEL Picota.

#### **Muestra**

65 directivos de I.E. perteneciente a la UGEL Picota, se convierten en una población muestral, no se aplicó ningún criterio de exclusión.

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Para recabar información acerca Gestión administrativa y los servicios educativos se procedió a utilizar como técnica la encuesta teniendo como instrumento un cuestionario que permitió la evaluación de las variables en estudio, asimismo estuvieron dirigidos a los 65 directivos pertenecientes a la UGEL Picota. Para obtener los resultados, se procedió a evaluar la gestión administrativa por cada dimensión, entre ellos: Planeación, Organización, Ejecución y Control, dicho instrumento cuenta con 13 interrogantes. En cuanto a la estimación de los servicios educativos se ha empleado un instrumento con 11 preguntas, haciendo uso de las dimensiones distribución y abastecimiento de materiales, contratación de los docentes y Mantenimiento de Infraestructura educativa, cabe mencionar que las técnicas utilizadas permitieron el desarrollo de cada uno de los objetivos a través de la información recolectada tras la aplicación de la encuesta.

**Validez y Confiabilidad:** La validación se hizo con un panel de jueces, categorizados de acuerdo al nivel de Doctorado, Colegiados y habilitados y la confiabilidad del instrumento con SPSS 21, procesados a través del alfa de crombrach.

#### **2.5. Métodos de análisis de datos**

La información obtenida de las fuentes, utilizando los instrumentos de recolección de datos antes; fueron incorporados o ingresados al programa computarizado Excel, y con ellos se efectuaron los cruces necesarios que consideran las hipótesis, y con precisiones porcentuales, ordenamiento de mayor a menor y tal o cual indicador estadístico fueron presentados como informaciones en forma de tablas y/o gráficos, que merezcan su correspondiente interpretación.

#### **2.6. Aspectos éticos**

La presente investigación respeta las autorías por lo que se asume toda la responsabilidad en caso de encontrar plagio.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Relación entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brindan la UGEL, Picota.

Para el desarrollo del objetivo general se procedió a aplicar los resultados de las encuestas, como se muestra en las siguientes tablas.

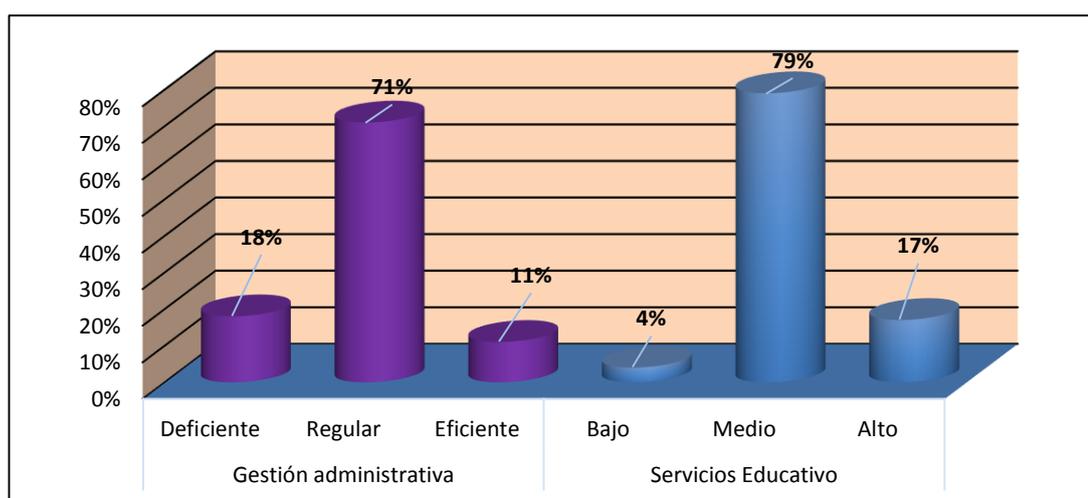
**Tabla 1: Tabla de contingencia Gestión administrativa \* Servicio educativo**

			Servicio educativo			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Gestión administrativa	Deficiente	Recuento	2	10	0	12
		% del total	3,1%	15,4%	0,0%	18,5%
	Regular	Recuento	1	38	7	46
		% del total	1,5%	58,5%	10,8%	70,8%
	Eficiente	Recuento	0	3	4	7
		% del total	0,0%	4,6%	6,2%	10,8%
Total	Recuento	3	51	11	65	
	% del total	4,6%	78,5%	16,9%	100,0%	

*Fuente: Resultado de las encuestas*

**Interpretación:** Según la tabla de contingencia, se muestra los datos generados a partir de las variables, considerando a 65 directivos, en las cuales, 46 directivos con (un 70,8%) califican a la gestión administrativa como “Regular”. De ellas, 1 señaló al servicio administrativo como bajo, 38 bajos y 7 altos, el mayor porcentaje se direcciona a medio con un porcentaje de 58,5.

**Figura 1: Gestión administrativa y los servicios educativos**



*Fuente: Tabla 1*

**Interpretación.** Con la finalidad de responder al objetivo general, se realizó previas evaluación en cuanto a las dimensiones de la gestión

administrativa ejecutada por la unidad de gestión educativa Local de Picota, mostrando a través de ello que la gestión administrativa mantiene relación directa con los servicios educativos que brinda. Como se muestra en la figura 1, las actividades de gestión administrativa son aceptables en un 71% por los directivos, ya que no son cumplidas en su totalidad, es decir, en las actividades de planeación, los directivos señalaron que las acciones de distribución y abastecimiento, asimismo del área de contabilidad no son cumplidas en su totalidad, en cuanto a las actividades de organización, los procesos de contratación de personal son realizadas adecuadamente, dichas deficiencias repercutieron en los servicios educativos brindados a los directivos, pues el 79% señaló que los servicios educativos mantienen una percepción de nivel medio, por no cumplir adecuadamente con las acciones que ofrece la UGEL de Picota.

Tras haber obtenido los resultados de manera descriptiva se procede a desarrollar los resultados de manera inferencial.

**Tabla 2: Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,061	65	,200*	,988	65	,778
Servicio educativo	,115	65	,133	,965	65	,163

\*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En cuanto a la normalidad de la población, el análisis efectuado en la investigación, muestra que esta normalmente distribuido, en función a ello se utilizará la correlación de Pearson detallado en la tabla 3 que a continuación se muestra:

**Tabla 3. Correlaciones**

		Gestión administrativa	Servicio educativo
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,425**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	65	65
Servicio educativo	Correlación de Pearson	,425**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	65	65

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** El análisis de la tabla 3, muestra que existe una correlación debido a que el valor p es menor a 0.05 (0.000), además de ello el r de Pearson muestra un valor positivo y de 0,425 lo cual evidencia que la correlación es positiva media, lo que conlleva aceptar la  $H_1$ , que señala lo siguiente “La gestión administrativa se relaciona significativamente con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016”

*Calculo del coeficiente determinante*

$r^2 =$  Coeficiente determinante

$r^2 = (0.425)^2$

$r^2 = 18\%$

**Interpretación:** De manera general se puede mencionar que los servicios educativos se ven influenciados en un 18% por parte la gestión administrativa que se desarrolla en la UGEL Picota, en tanto existe 82% de otros factores que influyen en la variable dependiente.

### **3.2. Relación entre la gestión administrativa en su dimensión planificación y el servicio educativo.**

Para el desarrollo del objetivo siguiente se efectúa el análisis de las dimensiones de la variable primera con la segunda variable respectivamente. Para ello se muestra los resultados de manera descriptiva.

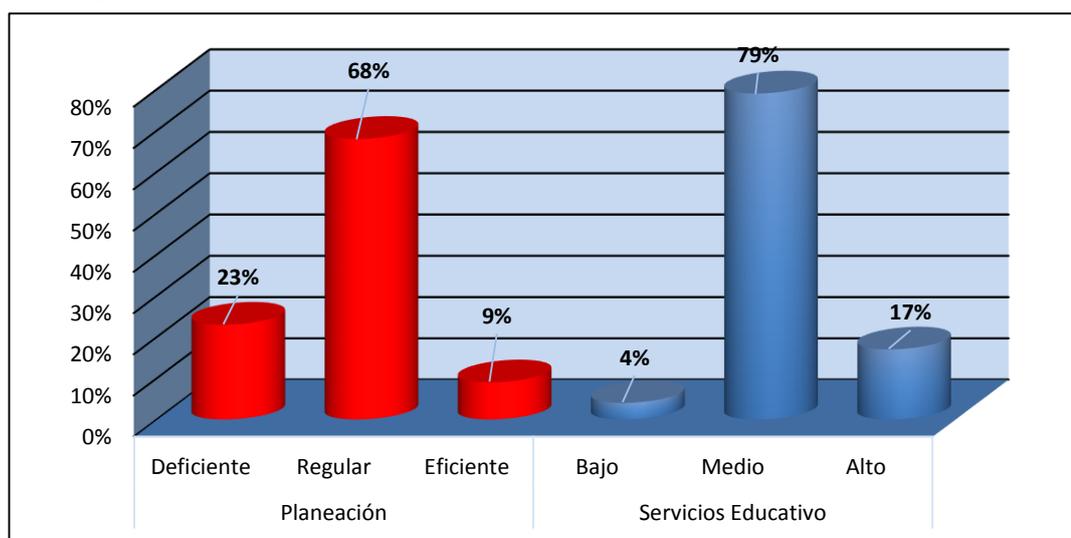
**Tabla 4: Tabla de contingencia Dimensión Planificación \* Servicio educativo**

			Servicio educativo			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Dimensión Planificación	Deficiente	Recuento	2	12	1	15
		% del total	3,1%	18,5%	1,5%	23,1%
	Regular	Recuento	1	36	7	44
		% del total	1,5%	55,4%	10,8%	67,7%
	Eficiente	Recuento	0	3	3	6
		% del total	0,0%	4,6%	4,6%	9,2%
Total	Recuento	3	51	11	65	
	% del total	4,6%	78,5%	16,9%	100,0%	

*Fuente: Resultado de las encuestas*

La tabla de contingencia muestra que la dimensión planificación se encuentra de igual situación que el servicio educativo, es decir haciendo un análisis porcentual éstos se relacionan, en tanto gráficamente se muestra en la figura 2.

**Figura 2: Dimensión planeación y el servicio educativo**



*Fuente: Tabla 4*

**Interpretación:** Como se muestra en la figura 2, la planeación ejecutada por la unidad de gestión educativa Local de Picota, es aceptada en un 68% por los directivos, debido a la realización adecuada de las acciones de gestión personal por parte del área de recursos humanos, asimismo con las acciones inherentes al sistema tesorería y planillas, las cuales repercutieron directamente en los servicios educativos en un 79%, ya

que se está ejecutando adecuadamente las acciones de abastecimiento y distribución de los materiales educativos.

A continuación, presentamos los resultados a manera estadística inferencial:

**Tabla 5: Correlaciones**

		Dimensión Planificación	Servicio educativo
Dimensión Planificación	Correlación de Pearson	1	,319**
	Sig. (bilateral)		,010
	N	65	65
Servicio educativo	Correlación de Pearson	,319**	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	65	65

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** El análisis de la tabla cinco, muestra que existe correlación entre la dimensión primera de la variable independiente y la variable dependiente, esto debido a que el valor p es menor a 0.05, sin embargo, el valor r de Pearson muestra una relación moderado en un 0.319, de esta manera se acepta la hipótesis alterna de, esta indica “La Gestión administrativa en su dimensión planeación se relaciona significativamente con el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016”.

*Calculo del coeficiente determinante*

$r^2$  = Coeficiente determinante

$$r^2 = (0.319)^2$$

$$r^2 = 10\%$$

Interpretación: De manera general se puede mencionar que la dimensión planeación influye en 10% en el servicio educativo, por otro lado, existe un 90% de factores ajenos que influyen en la variable dependiente.

### 3.3. Relación entre la gestión administrativa en su dimensión organización y el servicio educativo.

Para realizar el desarrollo del objetivo siguiente se toma en consideración los resultados de las encuestas aplicadas a los 65 directivos donde se presentan las tablas, figuras y gráficos siguientes:

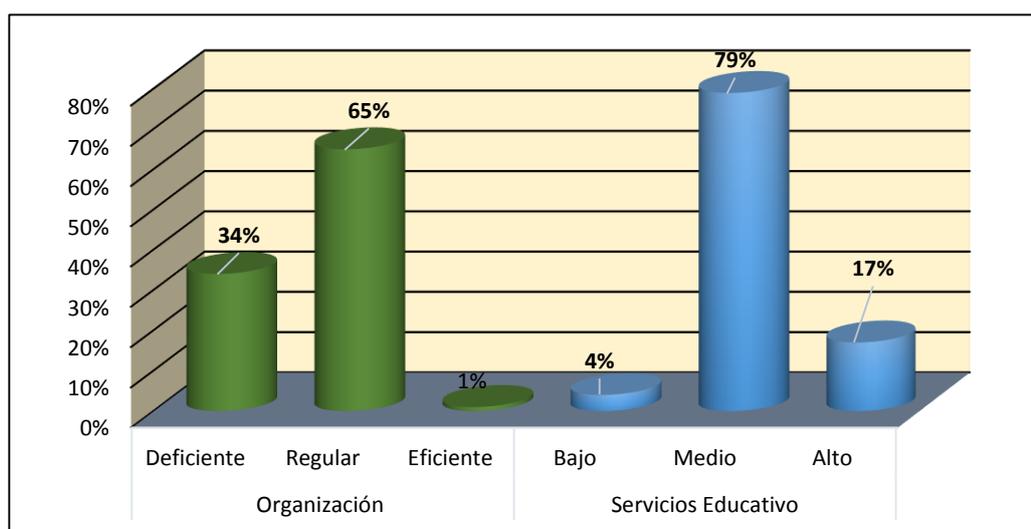
**Tabla 6: Tabla de contingencia Dimensión Organización \* Servicio educativo**

			Servicio educativo			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Dimensión Organización	Deficiente	Recuento	2	20	0	22
		% del total	3,1%	30,8%	0,0%	33,8%
	Regular	Recuento	1	31	10	42
		% del total	1,5%	47,7%	15,4%	64,6%
	Eficiente	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,5%	1,5%
Total	Recuento	3	51	11	65	
	% del total	4,6%	78,5%	16,9%	100,0%	

*Fuente: Resultado de las encuestas*

**Interpretación.** Al realizar el análisis respectivo se puede observar que ambas variables responden de igual forma a la aplicación de los instrumentos, el cual muestra un diagnóstico inicial acerca de la relación existente, mediante ello se presenta la figura y tablas siguientes:

**Figura 3: Dimensión Organización \* Servicio educativo**



*Fuente: Tabla 6*

**Interpretación.** Tras aplicar el instrumento de evaluación, se conoció que la organización ejecutada por la UGEL de Picota es aceptada en 65% por los directivos, ya que no se cumplen con todas las actividades establecidas, es decir el proceso de contratación no es realizado adecuadamente, generando que exista un nivel de satisfacción media de 79% con respecto a los servicios educativos proporcionados a los centros institucionales por parte de los directivos.

**Tabla 7: Correlaciones**

		Dimensión Organización	Servicio educativo
Dimensión Organización	Correlación de Pearson	1	,384**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	65	65
Servicio educativo	Correlación de Pearson	,384**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	65	65

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** El análisis de la tabla 7, muestra que existe correlación entre la dimensión organización y el servicio educativo, esto debido a que el valor p es menor a 0.05, sin embargo, el valor r de Pearson muestra una relación moderado en un 0.384, de esta manera se acepta la hipótesis alterna de, esta indica “La gestión administrativa en su dimensión organización se relaciona con el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martin -2016”.

*Calculo del coeficiente determinante*

$X^2 = \text{Coeficiente determinante}$

$X^2 = r^2$

$X^2 = (0.384)^2$

$X = 15\%$

**Interpretación:** De manera general se puede mencionar que los servicios educativos se ven influenciados en un 15% por la organización ejecutada por la UGEL Picota, en tanto existe 85% de otros factores que influyen en la variable dependiente.

### 3.4. Relación entre la gestión administrativa en su dimensión ejecución y el servicio educativo.

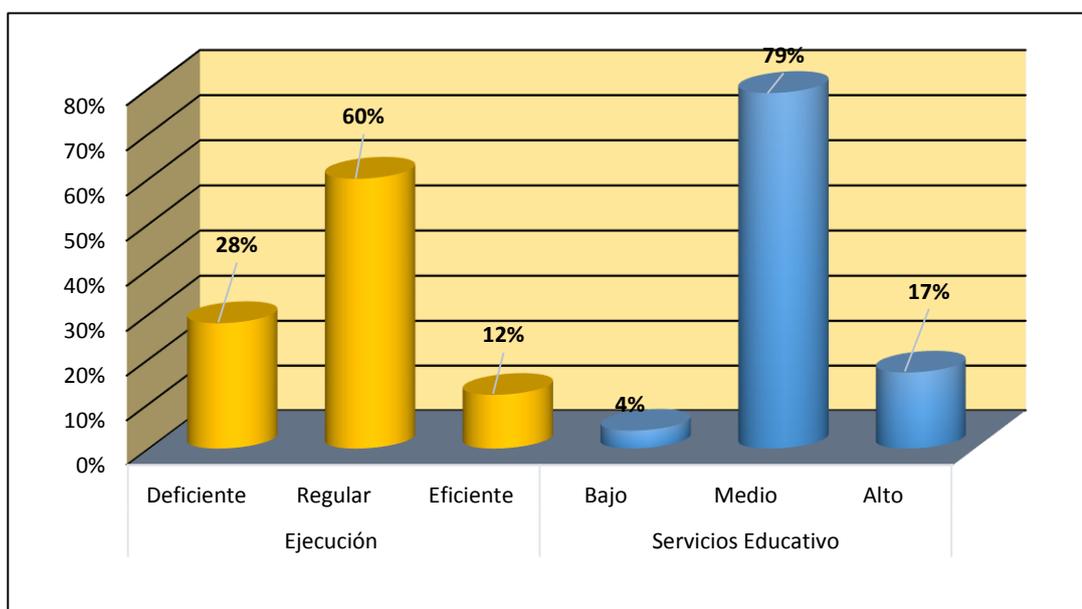
**Tabla 8: Tabla de contingencia D3\_Ejecucion \* Servicio educativo**

		Servicio educativo			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
D3_Ejecucion	Deficiente	Recuento	3	15	0	18
		% del total	4,6%	23,1%	0,0%	27,7%
	Regular	Recuento	0	30	9	39
		% del total	0,0%	46,2%	13,8%	60,0%
	Eficiente	Recuento	0	6	2	8
		% del total	0,0%	9,2%	3,1%	12,3%
Total		Recuento	3	51	11	65
		% del total	4,6%	78,5%	16,9%	100,0%

*Fuente: Resultado de las encuestas*

**Interpretación:** Como se muestra en la tabla de contingencia 39 directivos con un (60%) califican a gestión administrativa como “regular”, de las cuales el 46.2% califican “medio” a los servicios educativos y el 13.9% como alto, es por ello que se evidencia una relación significativa entre las variables de estudio.

**Figura 4: Resultados de Ejecucion y Servicio educativo**



*Fuente: Tabla 8*

**Interpretación:** Tras la aplicación del instrumento de evaluación se conoció que las actividades de ejecución son aceptables en un 60% por

los directivos, debido a que las asignaciones destinados a la compra de bienes y al acceso de servicios son muy bien ejecutadas incidiendo en la alta satisfacción del 79% de los directivos, ya que mencionan que los montos asignados al mantenimiento de aulas y servicios básicos garantizan del todo la buena infraestructura de las instalaciones, es por todo ello que se determinó la relación directa entre la ejecución y los servicios educativos.

**Tabla 9. Correlaciones**

		D3_Ejecucion	Servicio educativo
D3_Ejecucion	Correlación de Pearson	1	,349**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	65	65
Servicio educativo	Correlación de Pearson	,349**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	65	65

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** Como se muestra en la tabla 9, la existencia de una relación directa entre la dimensión organización y el servicio educativo, esto debido a que el valor p es menor a 0.05, sin embargo, el valor r de Pearson muestra una relación moderado en un 0.349, de esta manera se acepta la hipótesis alterna de, esta indica “La gestión administrativa en su dimensión ejecución se relaciona con el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016”.

*Calculo del coeficiente determinante*

$r^2 =$  Coeficiente determinante

$$r^2 = (0.349)^2$$

$$r^2 = 12\%$$

**Interpretación:** De manera general se puede mencionar que los servicios educativos se ven influenciados en un 15% por la ejecución

ejecutada por la UGEL Picota, en tanto existe 88% de otros factores que influyen en la variable dependiente.

### 3.5. Relación entre la gestión administrativa en su dimensión control y el servicio educativo.

**Tabla 10: Tabla de contingencia D4\_Control \* Servicio educativo**

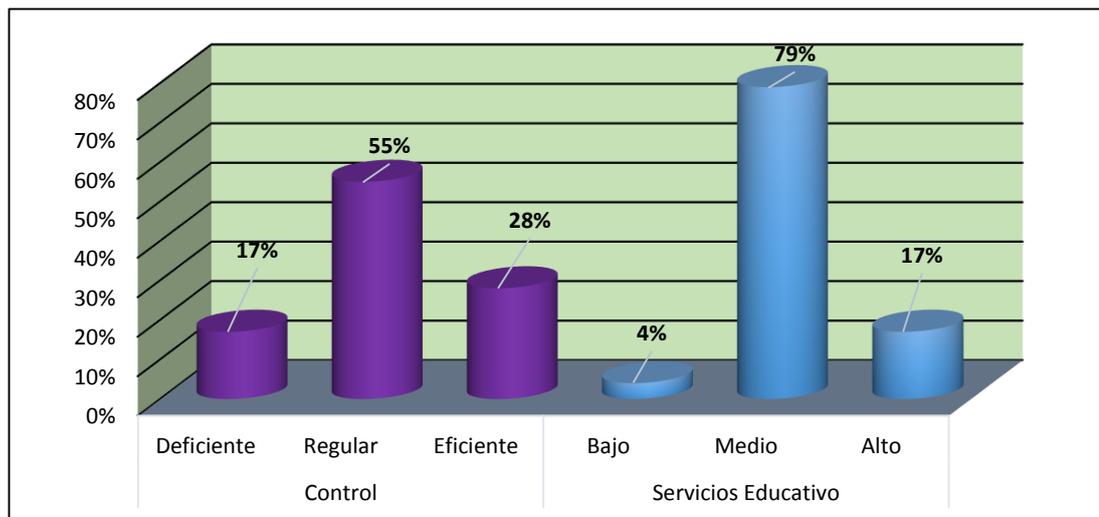
			Servicio educativo			Total
			Bajo	Medio	Alto	
D4_Control	Deficiente	Recuento	2	9	0	11
		% del total	3,1%	13,8%	0,0%	16,9%
	Regular	Recuento	1	29	6	36
		% del total	1,5%	44,6%	9,2%	55,4%
	Eficiente	Recuento	0	13	5	18
		% del total	0,0%	20,0%	7,7%	27,7%
Total	Recuento	3	51	11	65	
	% del total	4,6%	78,5%	16,9%	100,0%	

*Fuente: Resultado de las encuestas*

#### Interpretación:

Al realizar el análisis respectivo se puede observar que ambas variables responden de igual forma a la aplicación de los instrumentos, el cual muestra un diagnóstico inicial acerca de la relación existente, mediante ello se presenta la figura y tablas siguientes:

**Figura 5: Control \* Servicio educativo**



*Fuente: Tabla 10*

**Interpretación:** Como se muestra en la figura 5, las acciones de control son aceptadas por los directivos en un 55%, debido a que son ejecutadas adecuadamente y se evidencia un buen control de los bienes patrimoniales, sin embargo, la evaluación y supervisión del sistema personal no son muy favorables, repercutiendo en los servicios educativos proporcionados por dicha institución pública.

**Tabla 11: Correlaciones**

		D4_Control	Servicio educativo
D4_Control	Correlación de Pearson	1	,320**
	Sig. (bilateral)		,009
	N	65	65
Servicio educativo	Correlación de Pearson	,320**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	65	65

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** Por otro lado, al tener el coeficiente y la significancia en la descripción se puede prescindir de la representación en la tabla 11, una correlación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional ( $r = 0.320$ ,  $p < 0.05$ ), entre el puntaje de control y los servicios educativos

*Calculo del coeficiente determinante:*

$r^2 =$  Coeficiente determinante

$$r^2 = (0.320)^2 \times 100$$

$$r^2 = 10\%$$

**Interpretación:** el servicio educativo es influenciada por las acciones de control en un 10%, y el 90% por factores muy independientes.

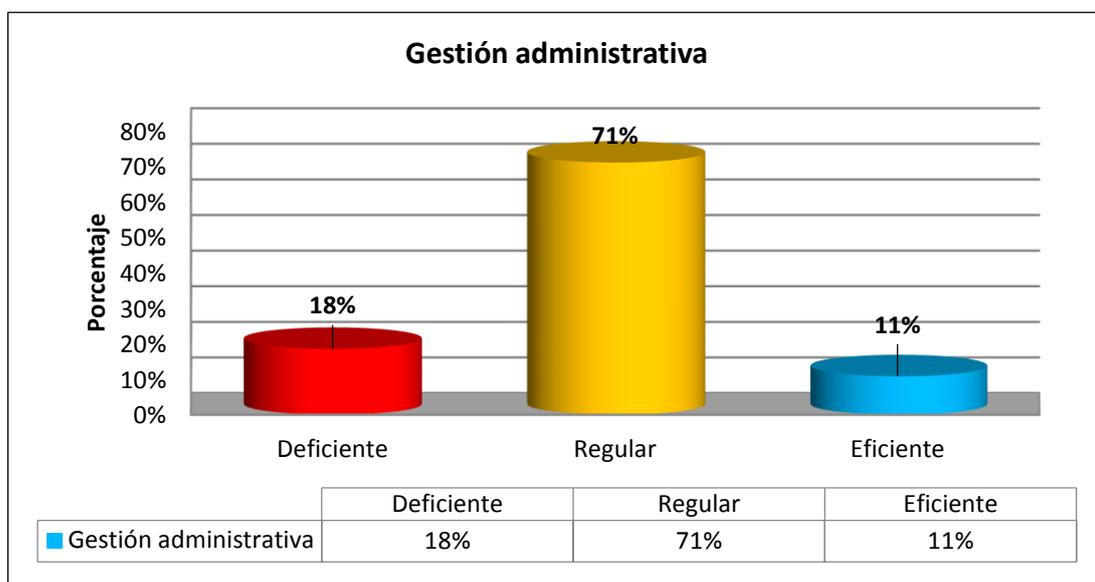
### 3.6. Nivel de gestión administrativa lograda por la UGEL Picota.

**Tabla 12: Gestión administrativa**

Escala	Frecuencia	%
Deficiente	12	18%
Regular	46	71%
Eficiente	7	11%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Resultado de las encuestas*

**Figura 6: Gestión administrativa**



*Fuente: Tabla 12*

**Interpretación:** Con la aplicación de las encuestas, se conoció que la gestión administrativa es calificada como regular en un 71%, esto debido al incumplimiento de algunas acciones de planificación, organización, ejecución y control, ejecutada por la unidad de gestión educativa Local de Picota, es decir, en las acciones de planeación, los directivos señalaron que las actividades de distribución y abastecimiento, asimismo del área de contabilidad no son cumplidas en su totalidad, en cuanto a las actividades de organización, los procesos de contratación de personal no son realizadas adecuadamente. En las actividades de ejecución, el presupuesto asignado con la finalidad de proporcionar recursos económicos y bienes educativos, suelen cubrir las necesidades suscitadas en los centros educativos, asimismo son distribuidos en el

tiempo oportuno. Cabe mencionar que las acciones de control, son ejecutadas adecuadamente debido a un buen control de los bienes patrimoniales.

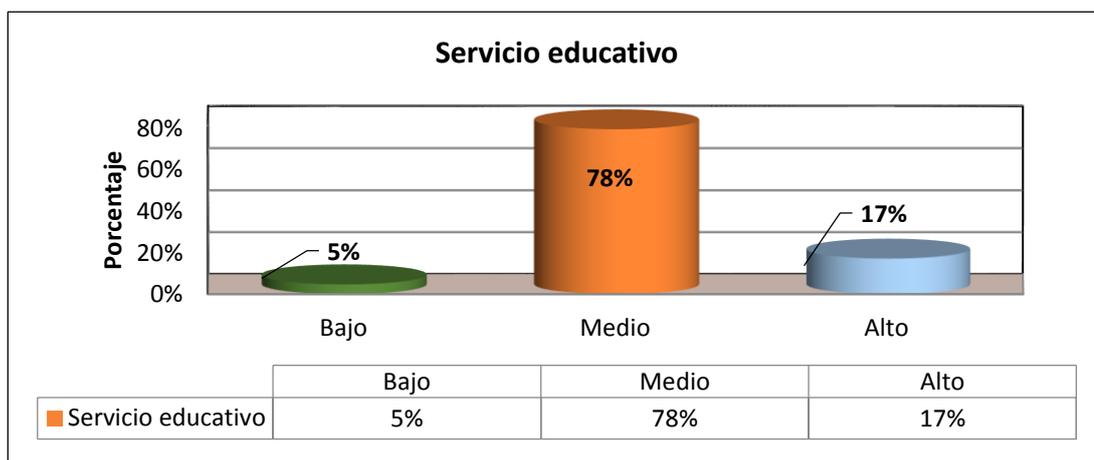
### 3.7. Nivel de los servicios educativos logrados por la UGEL Picota.

**Tabla 13: Servicio educativo**

Escala	Frecuencia	%
Bajo	3	5%
Medio	51	78%
Alto	11	17%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Resultado de las encuestas*

**Figura 7. Servicio educativo**



*Fuente: Tabla 13*

#### **Interpretación:**

Con respecto a los servicios educativos logrados por la UGEL Picota, es percibido de calidad media en un 78%, debido a la percepción de los directivos en cuanto a las actividades de contratación de personal, distribución, abastecimiento de almacén, y mantenimiento de estructura ejecutados por la UGEL de Picota. Se conoció que, en las acciones de contratación, el servicio y atención que brinda el jefe de personal, con respecto a las contrataciones, movimientos y desplazamiento del personal es deficiente, ya que no se responde de manera asertiva los interrogantes realizados. En cuanto a la distribución los directivos

señalaron que la UGEL de Picota, realiza adecuadamente las acciones de abastecimiento de materiales educativos, y los montos asignados para el mantenimiento de las instituciones educativas no es suficiente.

### Contrastación de hipótesis

Para la contratación de hipótesis, se considerará el valor R del objetivo general, es decir 0.425, asimismo el cálculo del mismo es importante tomar en consideración lo siguiente:

$$t = r \frac{\sqrt{m-2}}{1-r^2}$$

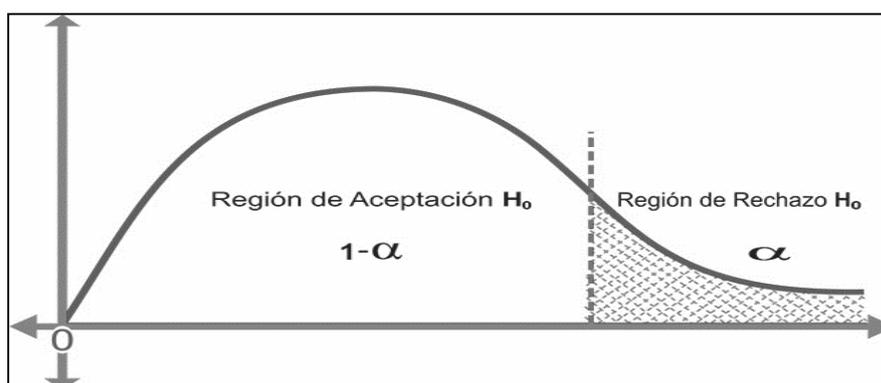
<b>r</b>	0.425
<b>m</b>	65
<b>T</b>	<b>4.12</b>

**Tabla 14: Contrastación de hipótesis**

<b>Variables</b>	<b>Grados de libertad</b>	<b>Nivel de Confianza</b>	<b>T calcular</b>	<b>T tabular</b>	<b>Decisión</b>
La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos	64	95%	4.12	1.671*	Se rechaza $H_0$ y se acepta $H_i$ .

*Fuente: SPSS. V. 22 -Elaboración propia-2016*

**Figura 8. Campana de gauss**



*Fuente: elaboración propia-2016*

La figura 8, sustenta la existencia de una relación directa y significativa entre las variables, esto debido a que el  $T_c$ : 4.12 es mayor al  $T_t$ : 1.671 en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna de la investigación, es

decir Hi: “La gestión administrativa se relaciona significativamente con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016”.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En cuanto a la relación entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brindan la UGEL, Picota, San Martín – 2016, se ha realizado diversas investigaciones en las cuales se han encontrado relación significativa entre estas, sin embargo, en la realidad de la entidad, si bien se encontró relación esta no ha sido muy significativa, lo que hace pensar que existe otros factores intervinientes en el mismo, es decir las actividades de gestión administrativa a pesar de su mal procedimiento tienen una repercusión en cuanto a los servicios educativos, esto debido a que las acciones de distribución, abastecimiento y contabilidad no son cumplidas en su totalidad, dichas deficiencias repercutieron en los servicios educativos brindados a los directivos, estos resultados tienen relación con lo mencionado por Duchi, y Andrade (2001).

Al realizar el análisis de la relación entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y el servicio educativo para esta oportunidad también se alcanza una relación moderada, esta se relaciona con los resultados obtenidos por Tisnado (2013), que indica que el proceso dinámico de la planeación siempre ha influenciado en el desarrollo educativo en tanto la realidad de la entidad objeto de estudio en cuanto a su dimensión es aceptable de manera adecuada.

La relación entre la dimensión organización de la gestión administrativa conjuntamente con el servicio educativo tiene una relación moderada, donde se ha observado que los procesos operativos que la administración de personal realiza no son al 100%, esto ha generado que las actividades de servicio educativo pierdan su calidad. Tales resultados contradicen a la investigación ejecutada por Millán Córdoba & Ávila (2009), quienes señalan que las actividades de organización son cumplidas en su totalidad por las Instituciones Distritales República de Panamá Y Manuelita Sáenz”, pues se evidencia la adecuada distribución de las actividades en las áreas, asimismo el cumplimiento de las acciones proporcionadas en las capacitaciones, lo cual muestra dos realidades distintas a pesar de pertenecer a entidades públicas.

Al efectuar el análisis de la dimensión ejecución y la variable servicio educativo se ha podido observar que estos están relacionados de manera estadística, esto se da gracias a que los encargados de asignación de compras en cuanto a las actividades son desarrollados de manera apropiada generando que el servicio educativo a un nivel interno y físico como son las mesas, carpetas escritorios, siendo satisfactoria para docentes como para los estudiantes., dichos resultados guardan relación con la investigación realizada por Vargas (2010), quien señala que la gestión en base a la ejecución son realizadas inadecuadamente, debido a las asignaciones de los presupuestos no son destinados a las áreas que presentan mayor necesidad de gestión.

En cuanto al control que se efectúa en cada proceso de gestión administrativa se ha podido observar que guarda una relación con el servicio educativo, donde las aplicaciones a un nivel regular han hecho que la satisfacción sea baja por parte los beneficiarios esto guarda relación con lo que menciona Carrasco (2002), en su tesis realizó “Gestión educativa y calidad de formación profesional en la facultad de educación de la Unsaca”. Donde la gestión educativa se determina que esto se desarrolla de manera regular, de igual manera la variable calidad de formación es regular por cual se dictamina que existe relación significativa.

Al efectuar el análisis de la variable a modo descriptivo se observa que el nivel es regular, donde estas actividades no se vienen cumpliendo en su totalidad no alcanzado un óptimo desarrollo de la gestión administrativa lo que implica tomar acciones de mejora, en tal caso guarda relación con lo que menciona una vez más Carrasco (2002), en su tesis realizó “Gestión educativa y calidad de formación profesional en la facultad de educación de la Unsaca”. Donde la gestión educativa se determina que esto se desarrolla de manera regular siendo esto no favorable para la institución.

En cuanto al nivel de los servicios educativos logrados por la UGEL Picota se observado que esto también es de manera regular, llama la atención que a modo descriptivo ambas variables tengan en cierto modo los mismos parámetros el mismo que hace pensar una relación evidente, sin embargo,

esto se da a un nivel moderado. Sin embargo, la investigación ejecutada por Joo (2004), quien señala colegio Champagnat, mantiene una inadecuada gestión administrativa, lo que genera que los recursos materiales no presenten un buen funcionamiento, asimismo los recursos educativos no están de acuerdo a las expectativas del alumno.

## V. CONCLUSIÓN

Tras el desarrollo de los objetivos presentados en la investigación, se detalla las siguientes conclusiones:

- 5.1. Se determinó la relación directa y significativa entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brinda la UGEL Picota, San Martín, debido a que se obtuvo una correlación de 0,425 y un coeficiente de determinación de 0,180 lo que implica que los servicios educativos se ven influenciados en un 18% por parte la gestión administrativa que se desarrolla en la UGEL Picota, en tanto existe 82% de otros factores que influyen en la variable dependiente.
- 5.2. Se determinó una relación directa de  $r = 0,319$  entre la planeación y el servicio educativo ofrecido por la UGEL de Picota y un coeficiente de determinación de 0,10 lo que indica que los servicios que brinda la UGEL Picota es influenciado solo en un 10% por la planificación que realiza la misma.
- 5.3. Se determinó una relación directa de  $r = 0,384$  entre la organización y el servicio educativo es decir que los servicios educativos se ven influenciados solo en un 15% por la organización ya que no se cumplen con todas las actividades, es decir el proceso de contratación no es realizado adecuadamente, generando que exista un bajo nivel de satisfacción con respecto a los servicios educativos proporcionados a los centros institucionales por parte de los directivos.
- 5.4. Se evidencio una relación directa de 0,349 entre la ejecución y el servicio educativo, es decir se puede mencionar que los servicios educativos se ven influenciados en un 15% por la ejecución ejecutada por la UGEL Picota, en tanto existe 88% de otros factores que influyen en la variable dependiente ya que las asignaciones destinados a la compra de bienes y al acceso de servicios no están muy bien ejecutadas incidiendo en la poca satisfacción de los directivos, ya que mencionan

que los montos asignados al mantenimiento de aulas y servicios básicos no garantizan del todo la buena infraestructura de las instalaciones.

- 5.5.** Se estableció la relación directa de 0,320 entre el control y el servicio educativo, debido a que no son ejecutadas adecuadamente y se evidencia un control medio de los bienes patrimoniales y la evaluación-supervisión del sistema personal no son muy favorables.
- 5.6.** En cuanto a la gestión administrativa, se evidencio que existe el incumplimiento de algunas acciones de planificación, organización, ejecución y control, ejecutada por la unidad de gestión educativa Local de Picota, es decir, en las acciones de planeación, los directivos señalaron que las actividades de distribución y abastecimiento, asimismo del área de contabilidad no son cumplidas en su totalidad, en cuanto a las actividades de organización, los procesos de contratación de personal no son realizadas adecuadamente.
- 5.7.** En cuanto a los servicios educativos, se conoció que, en las acciones de contratación, el servicio y atención que brinda el jefe de personal, con respecto a las contrataciones, movimientos y desplazamiento del personal es deficiente, ya que no se responde de manera asertiva los interrogantes realizados. En cuanto a la distribución los directivos señalaron que la UGEL de Picota, realiza adecuadamente las acciones de abastecimiento de materiales educativos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Tras las conclusiones alcanzadas, se recomienda lo siguiente:

- 6.1.** A la unidad de Gestión Educativa Local de Picota, realizar adecuadamente las acciones de organización, planeación, ejecución y control, y cumplir con todas las funciones requeridas en dichas áreas, contribuyendo con la satisfacción de los directivos ante los servicios brindados a las diferentes instituciones educativas.
- 6.2.** A la unidad de Gestión Educativa Local de Picota, implementar o realizar planes de acción que permitan que las actividades de planificación se sigan ejecutando adecuadamente, asimismo un continuo seguimiento de dichas acciones, la cual genere que los servicios otorgados proporcionen mayor satisfacción los centros educativos.
- 6.3.** Con respecto a la organización ejecutada por la unidad de Gestión Educativa Local de Picota, es necesario que las acciones del proceso de contratación, se realicen de la manera adecuada, pues de ello depende la calidad de colaboradores que presenten las instituciones asimismo que repercutan positivamente en los servicios ofrecidos a las instituciones.
- 6.4.** A la unidad de Gestión Educativa Local de Picota, enfocarse a mejorar las acciones de los procesos técnicos de los sistemas de personal, para ello es importante ofrecer un buen asesoramiento y absolver consultas en asuntos del sistema de Personal de manera adecuada.
- 6.5.** En cuanto a las acciones de control, la UGEL de Picota, cumplir en su totalidad con las acciones de evaluación y seguimiento que contribuyan con los procesos técnicos de los sistemas de personal y tesorería en las instituciones educativas.
- 6.6.** A los colaboradores de la UGEL, cumplir con las funciones administrativas de manera correcta, adoptadas en las acciones de la

gestión administrativa que son ejecutadas en las áreas de tesorería, contabilidad, abastecimiento, con la finalidad de brindar un buen servicio, a los diferentes centros educativos de la provincia de Picota.

- 6.7.** A los colaboradores de la unidad de Gestión Educativa Local de Picota, brindar un buen servicio de atención, con respecto a las contrataciones, movimientos y desplazamiento del personal que se realizan a continuo.

## VII. REFERENCIAS

- Armostrong, M (2001) Gerencia de Recursos Humanos". Inglaterra. Editorial Legis.
- Barreiro, F. (1998) La representación del Fracaso Escolar en alumnos de Enseñanza Secundaria. Revista de Ciencias de la Educación, 174, 195-204.
- Barreiro, F. (2001) Un reto en el siglo XXI: El fracaso escolar. Perspectiva del profesorado. Revista de Ciencias de la Educación, 187, 325-339.
- Carrillo, D. (2000): Derecho Civil IV, Volumen I. Teoría General del Contrato. 3era edición
- Bauer, E. (1987) Learning Style and the Learning Disabled: Experimentation with Ninth Graders. Clearing House, 60, 206-208.
- Beltrán, J. (1984) Motivación. En J. Beltrán (Ed.) Psicología educacional, cap. 17. Madrid: UNED. Pp.527-595.
- Beltrán, J. (1987) Estrategias de aprendizaje. En J. Beltrán y otros, Psicología de la Educación. Madrid: Eudema.
- Beltrán, J. (1993) Procesos, estrategias y técnicas de aprendizaje. Madrid: Síntesis.
- Beltrán, J. (1995) Psicología de la Educación. Barcelona: Boixareu Universitaria.
- Breeze, J. D. (1980) Henri Fayol's" Resume de la doctrine administrative.
- Campos, S. F. y Loza P. M (2011) tesis de licenciatura: Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa.
- Carrasco, S (2002), Tesis denominada: Gestión educativa y calidad de formación profesional en la facultad de educación de la unsaca.

- Chiavenato, I (1996); Administración de Recursos Humanos”. Colombia, Editorial McGraw-Hill
- Chiavenato, I (2009); “Gestión del talento humano”. Colombia, Editorial McGraw-Hill
- Chiavenato, I (. Introducción a la Teoría General de la Administración. Mc Graw Hill.
- Cobos (2013) “Gestión administrativa del Programa Inclusión Digital y el Desarrollo Social del distrito de Huicungo, provincia de Mariscal Cáceres, San Martín – 2012”. (Tesis de maestría). Universidad cesar Vallejo. Tarapoto. Perú.
- García (2014) en su tesis “Gestión administrativa y su relación con el Servicio de Limpieza Pública del distrito de Juanjui, provincia Mariscal Cáceres, región San Martín- 2013”. (Tesis de maestría). Universidad cesar Vallejo. Tarapoto. Perú.
- Duchi, M y Andrade, B (2001), Tesis denominada: Los procesos de gestión administrativa y pedagógica del núcleo "nataniel aguirre" de colomi, cochabamba-bolivia:
- Joo, B. J. (2004); tesis de Maestría; Análisis y propuesta de gestión pedagógica y administrativa de los tics, para construir espacios que generen conocimiento en el colegio Champagnat.
- Pérez (2011) “Influencia del liderazgo en la gestión administrativa de las instituciones educativas con modelo de Jornada Escolar Completa en la Provincia de Mariscal Cáceres, San Martin – 2010”. (Tesis de maestría). Universidad cesar Vallejo. Tarapoto. Perú.
- Pérez, P. y Gardey, A. (2009). Actualizado: 2012. Definición de abastecimiento (<http://definicion.de/abastecimiento/>)
- Robbins, S (2001); Comportamiento Organizacional Teoría y Práctica”. México, Editorial Prentice-Hall,

Terry, G.R. (1956) planeación, organización., ejecución, México, Editorial Prentice-Hall

Tisnado, J. R. (2013); Tesis denominada: Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 el porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013.

Viñas, J (2010); Horizonte de los servicios educativos en Catalunya. Revista OGE-FEAE núm.2/2010, pp.15-19. Barcelona: Praxis

Stoner, J. (1997). Administración. 6ta ed. Pretince Hall, México.

Stoner, J. (1996). Administración. 5ta ed. Pretince Hall, México.

# **ANEXOS**

**Anexo N° 01: Matriz de consistencia**

**Título: La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016.**

Autor: Br. Salas Sánchez, Aily

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>FUNDAMENTO TEORICO</b>
<p><b>General.</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016?</p> <p><b>Específicos</b> P1: ¿Cuál es la relación que existe entre gestión administrativa en su dimensión planeación y el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín-2016? P2: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión organización y el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín-2016? P3: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión ejecución y el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín-2016? P4: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión control y el</p>	<p><b>General</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brindan la UGEL, Picota, San Martín -2016</p> <p><b>Específicos</b> O1: ¿Establecer la relación entre la gestión administrativa en su dimensión planeación y el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016? O2: Determinar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión organización y el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016? O3: Determinar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión ejecución y el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016? O4: Determinar la relación entre la gestión administrativa en su dimensión control y el servicio educativo que</p>	<p><b>General.</b> <b>H1:</b> La gestión administrativa se relaciona significativamente con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016. <b>Ho:</b> La gestión administrativa no se relaciona con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016.</p> <p><b>Específicas</b> <b>Hipótesis 1</b> H1: La Gestión administrativa en su dimensión planeación se relaciona significativamente con el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016. Ho: La Gestión administrativa en su dimensión planeación no se relaciona significativamente con el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016.</p> <p><b>Hipótesis 2</b> H1: La gestión administrativa en su dimensión organización se relaciona con el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016. Ho: La gestión administrativa en su dimensión organización no se relaciona con el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016.</p> <p><b>Hipótesis 3</b> H1: La gestión administrativa en su dimensión ejecución se relaciona con el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016. Ho: La gestión administrativa en su dimensión ejecución se relaciona con el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016.</p> <p><b>Hipótesis 4</b> H1: La gestión administrativa en su dimensión control se relaciona con el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016.</p>	<p><b>GESTION ADMINISTRATIVA</b> Según <b>CHIAVENATO, (1996)</b>, dice que la gestión administrativa, es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para terminar y alcanzar los objetivos señalados como el uso de seres humanos y otros recursos. Existen cuatro elementos (factores) importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es importante que estén relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son: Planeación Organización Ejecución Control.</p> <p><b>SERVICIOS EDUCATIVOS</b> Son todos aquellos que se contemplan en la constitución de cada país, refiriéndose a los derechos y obligaciones que tenemos todos los residentes en el país al derecho que tenemos de recibir del estado educación que regula el sistema educativo de la comunidad. (<b>VIÑAS, 2010</b>)</p>

<p>servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016?  P5: ¿Cuál es nivel de gestión administrativa lograda por la UGEL Picota?  P6: ¿Cuál es el nivel de los servicios educativos alcanzado por la UGEL Picota, año 2016?</p>	<p>brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016?  O5: Analizar el nivel de gestión administrativa lograda por la UGEL Picota, 2016  O6: Conocer el nivel de los servicios educativos logrados por la UGEL Picota</p>	<p>Ho: La gestión administrativa en su dimensión control se relaciona con el servicio educativo que brinda la UGEL, Picota, San Martín -2016.</p> <p><b>Hipótesis 5</b>  H1: El nivel de gestión administrativa lograda por la UGEL Picota es bueno  Ho. El nivel de gestión administrativa lograda por la UGEL Picota es regular</p> <p><b>Hipótesis 6</b>  H1: El nivel de servicios educativos brindado por la UGEL Picota es eficiente  Ho: El nivel de servicios educativos brindado por la UGEL Picota es deficiente</p>					
<p><b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b></p>	<p><b>POBLACION Y MUESTRA</b></p>	<p><b>VARIABLES DE ESTUDIO</b></p>	<p><b>INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS</b></p>				
<p><b>Descriptivo correlacional</b></p>	<p>Población: 65 directivos de las I.E  Muestra: 65 directivos de las I.E</p>	<p><b>Variable 1: Gestión Administrativa</b>  <b>Variable 2: Servicios Educativos.</b></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1086 1003 1235 1032">Técnica</th> <th data-bbox="1240 1003 1417 1032">Instrumento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1086 1039 1235 1068">Encuesta.</td> <td data-bbox="1240 1039 1417 1189">Cuestionario para recoger información de las dos variables</td> </tr> </tbody> </table>	Técnica	Instrumento	Encuesta.	Cuestionario para recoger información de las dos variables
Técnica	Instrumento						
Encuesta.	Cuestionario para recoger información de las dos variables						

Fuente: elaboración propia

## Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario para recoger información respecto a la gestión administrativa de la UGEL Picota.

Estimado directivo, el presente cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión respecto a la gestión administrativa con respecto a los servicios de la UGEL. Dicha información es completamente anónima y de carácter académico; por tanto, se pide que valore o califique con objetividad y sinceridad, en base a su apreciación personal acorde con la escala sugerida. Agradezco anticipadamente su colaboración.

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Muy Bueno (5)

Aspectos	Ítems	Valoración				
		0	1	2	3	4
Planificación	1. ¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a la planificación de las acciones del sistema de distribución y abastecimiento de la UGEL?					
	2. ¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a la planificación de las acciones de la gestión de personal y recursos humanos?					
	3. ¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a la planificación de las acciones del sistema contabilidad de la UGEL?					
	4. ¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a la planificación de las acciones inherente al sistema tesorería y planillas?					
	5. ¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a la planificación de las acciones inherente al control patrimonial y saneamiento de bienes de las II.EE.?					
Organización	6. ¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a la organización de la UGEL para el proceso de contratación de personal?					
	7. ¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a la organización para cumplir con los procesos técnicos de los sistemas de personal, abastecimiento, contabilidad y tesorería y asesorar la aplicación de los mismos en las instituciones educativas?					
Ejecución	8. ¿Cómo percibe la gestión administrativa de la UGEL respecto a la ejecución del presupuesto asignado, proporcionando los recursos económicos, bienes y servicios que demande la prestación de servicios educativos en un marco de equidad.?					
	9. ¿Cómo percibe la gestión administrativa de la UGEL respecto a la ejecución de las acciones de los procesos técnicos de los sistemas de personal y abastecimiento?					
Control	10. ¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a control, evaluación y supervisión de la UGEL a los procesos técnicos de los Sistemas de Personal, Abastecimiento, Contabilidad y Tesorería en las Instituciones Educativas?					
	11. ¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a control, evaluación y supervisión de la UGEL al proceso de actualización del Registro Escalafonario?					
	12. ¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a control, evaluación y supervisión de la UGEL al inventario de bienes patrimoniales de las II.EE?					
	13. ¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a control, evaluación y supervisión de la UGEL a la documentación de la Sede Institucional y de las Instituciones Educativas.					

## Encuesta para recoger información respecto a los servicios que brinda la UGEL - Picota

Estimado directivo, el presente cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión respecto a los servicios que brinda la UGEL. Dicha información es completamente anónima y de carácter académico; por tanto, se pide que valore o califique con objetividad y sinceridad, en base a su apreciación personal acorde con la escala sugerida. Agradezco anticipadamente su colaboración.

Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) de acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

Aspectos	Indicadores	Escala			
		1	2	3	4
Contratación de personal	1. Está conforme con el servicio y atención que brinda el Jefe de Personal respecto a la contratación de personal				
	2. Está conforme con el servicio y atención que brinda el Jefe de Personal respecto al movimiento o desplazamiento de personal				
	3. Está contento con el personal encargado de la proyección de resoluciones.				
	4. Está conforme con el monitoreo de los procesos técnicos de personal, abastecimiento, etc., a las II.EE.				
Distribución, abastecimiento y almacén	5. Está usted satisfecho con el servicio de abastecimiento respecto a la actualización del inventario de bienes, muebles e inmuebles y equipos de su Institución Educativa				
	6. Está satisfecho con la atención del personal de Almacén respecto a recepción y entrega de materiales educativos y otros insumos para su I.E.				
	7. Está conforme con el apoyo y servicio que brinda los responsables de Control Patrimonial				
Mantenimiento de infraestructura	8. Está satisfecho con el servicio de control y asesoramiento en el mantenimiento de su I.E				
	9. Está conforme con el servicio que brinda el personal asignado al mantenimiento de infraestructura educativa				
	10. Está satisfecho con los ítems asignados al mantenimiento				
	11. Está conforme con los montos asignados para cada partida				

## Anexo N° 03: Validación de instrumentos por juicio de expertos

### **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : **Enrique López Rengifo**  
 Grado Académico : **Master of Business Administration**  
 Institución donde labora/Cargo : **EPG - UCV Tarapoto / Docente de Investigación**  
 Título de la Investigación : **La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos de la UGEL, Picota, San Martín – 2016.**  
**Instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario para recoger información sobre la gestión administrativa  
**Autor del Instrumento :** Br. Ayly Sánchez Salas

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1)      DEFICIENTE (2)      ACEPTABLE (3)      BUENA (4)      EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales y las opciones de respuesta				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables y dimensiones				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan o se relacionan con los indicadores de cada dimensión.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	El instrumento responde a la intencionalidad del estudio				x	
<b>TOTAL</b>					<b>43</b>	

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento materia de revisión es coherente entre sus dimensiones de la variable de estudio; por tanto es pertinente y aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN : Bueno (43 puntos)**

Tarapoto, Setiembre del 2016

  
**Mg. Enrique López Rengifo**  
**DOCENTE**  
**EPG . UCV**

## **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### **I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto : **Enrique López Rengifo**  
 Grado Académico : **Master of Bussiness Administration**  
 Institución donde labora/Cargo : **EPG - UCV Tarapoto / Docente de Investigación**  
 Título de la Investigación : **La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos de la UGEL, Picota, San Martín – 2016.**

Instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario para recoger información sobre los servicios educativos**

Autor del Instrumento : **Br. Ayly Sánchez Salas**

### **II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1)      DEFICIENTE (2)      ACEPTABLE (3)      BUENA (4)      EXCELENTE (5)

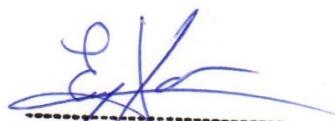
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales y las opciones de respuesta				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables y dimensiones					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan o se relacionan con los indicadores de cada dimensión.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	El instrumento responde a la intencionalidad del estudio				x	
<b>TOTAL</b>					<b>42</b>	

### **III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente respecto a su coherencia entre los indicadores y dimensiones de la variable de estudio; por tanto es pertinente y aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN : Bueno (42 puntos)**

Tarapoto, Setiembre del 2016

  
**Mg. Enrique López Rengifo**  
**DOCENTE**  
**EPG . UCV**

## **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### **I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto : **Gustavo Ramírez García**  
 Grado Académico : **Doctor en Administración de la Educación**  
 Institución donde labora/Cargo : **EPG - UCV Tarapoto / Docente de Investigación**  
 Título de la Investigación : **La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos de la UGEL, Picota, San Martín - 2016.**

**Instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario para recoger información sobre la gestión administrativa

**Autor del Instrumento :** Br. Ayly Sánchez Salas

### **II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1)      DEFICIENTE (2)      ACEPTABLE (3)      BUENA (4)      EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales y las opciones de respuesta				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables y dimensiones				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan o se relacionan con los indicadores de cada dimensión.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	El instrumento responde a la intencionalidad del estudio				x	
<b>TOTAL</b>						<b>43</b>

### **III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento materia de revisión es coherente entre sus dimensiones de la variable de estudio; por tanto es pertinente y aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN : Bueno (43 puntos)**

Tarapoto, Setiembre del 2016

  
 -----  
**Dr. Gustavo Ramírez García**  
 DNI. 01109463

## **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### **IV. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto : **Gustavo Ramírez García**  
 Grado Académico : **Doctor en Ciencias de la Educación**  
 Institución donde labora/Cargo : **EPG - UCV Tarapoto / Docente de Investigación**  
 Título de la Investigación : **La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos de la UGEL, Picota, San Martín - 2016.**

**Instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario para recoger información sobre los servicios educativos

**Autor del Instrumento :** Br. Ayly Sánchez Salas

### **V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1)      DEFICIENTE (2)      ACEPTABLE (3)      BUENA (4)      EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales y las opciones de respuesta				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables y dimensiones					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan o se relacionan con los indicadores de cada dimensión.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	El instrumento responde a la intencionalidad del estudio				x	
<b>TOTAL</b>						<b>42</b>

### **VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente respecto a su coherencia entre los indicadores y dimensiones de la variable de estudio; por tanto es pertinente y aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN : Bueno (42 puntos)**

Tarapoto, Setiembre del 2016

  
 -----  
**Dr. Gustavo Ramírez García**  
 DNI. 01109463

## **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### **I. DATOS GENERALES**

Título de la investigación: **“La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos de la UGEL, Picota, San Martín – 2016”**

Nombres y apellidos del experto: Mg. Alfonso Isuiza Pérez

Institución en la que trabaja /Cargo: Docente de la Escuela de Posgrado de la UCV

Nombre del Instrumento : **Cuestionario para recoger información sobre la gestión administrativa**

Autores del instrumento : **Br. Ayly Salas Sánchez**

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

### **II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
<b>TOTAL</b>						<b>46</b>

### **III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre diferentes criterios; por tanto, es pertinente y aplicable. El instrumento está apto para su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46 (Excelente)**

Tarapoto, setiembre de 2016.

  
 .....  
 Mg. Alfonso Isuiza Pérez  
 CPPe N° 2301119950

## **INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

### **I. DATOS GENERALES**

Título de la investigación: **“La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos de la UGEL, Picota, San Martín – 2016”**

Nombres y apellidos del experto: Mg. Alfonso Isuiza Pérez

Institución en la que trabaja /Cargo: Docente de la Escuela de Posgrado de la UCV

Nombre del Instrumento : **Cuestionario para recoger información sobre la gestión administrativa**

Autores del instrumento : **Br. Ayly Salas Sánchez**

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

### **II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
<b>TOTAL</b>					<b>44</b>	

### **III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre diferentes criterios, así como, entre indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por tanto, es pertinente y aplicable. El instrumento está apto para su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44 (Bueno)**



Mg. Alfonso Isuiza Pérez  
CPPe N° 2301119950

Tarapoto, setiembre de 2016.

Anexo N° 04: Validación por alfa de cronbach

**“Gestión administrativo”**

*Resumen del procesamiento de los casos*

		N	%
Caso	Válidos	65	100,0
s	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total		65	100,0

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

*Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	13

*Estadísticos total-elemento*

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Items1	35,80	201,167	,869	,980
Items2	35,80	196,750	,877	,980
Items3	36,08	194,743	,911	,979
Items4	35,88	191,027	,919	,979
Items5	35,76	190,190	,932	,979
Items6	36,04	195,707	,897	,980
Items7	36,00	193,917	,897	,980
Items8	35,84	197,057	,895	,980
Items9	35,72	194,377	,897	,980
Items10	35,92	195,077	,873	,980
Items11	36,00	196,667	,884	,980
Items12	35,92	194,660	,885	,980
Items13	35,92	194,660	,885	,978

## Servicio Educativo

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	64	96,0
	Excluidos <sup>a</sup>	1	4,0
Total		65	100,0

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

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	11

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Items1	51,83	423,623	,831	,983
Items2	51,75	419,848	,847	,983
Items3	51,96	413,694	,870	,983
Items4	52,04	416,563	,856	,983
Items5	52,00	419,652	,851	,983
Items6	51,88	417,332	,869	,983
Items7	51,92	422,601	,897	,982
Items8	52,00	425,130	,838	,983
Items9	52,08	417,819	,864	,983
Items10	52,13	420,723	,866	,983
Items11	52,21	411,389	,897	,982

## Anexo N° 05: Autorización para aplicar instrumento



DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION

U.E. 309 EDUCACION PICOTA

### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Por medio del presente se autoriza a la Br. Aily Salas Sánchez, para que en el marco del proceso de elaboración de su proyecto de investigación científica y elaboración de su tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo, denominado: "La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos de la UGEL, Picota, San Martín – 2016", tema de mucho interés para los que toman decisiones en la UGEL Picota y así poder mejorar los servicios de esta entidad pública, asimismo se autoriza a la Br. Aplicar sus instrumentos de recojo de información y comunicar el resultado, conclusiones y recomendaciones.

Picota, agosto del 2016.

