



ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad de servicio en las instituciones
educativas públicas de la Red 14 - UGEL 02, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Cunza Saco, Victor Benjamin (orcid.org/0000-0001-5454-719X)

ASESOR:

Dr. Sotero Montero, Santos Alberto (orcid.org/0000-0003-2894-097X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, a esposa
Sonia Nureña y a mis hijos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme en todo momento, agradezco a mi familia, a la Universidad César Vallejo y a mi asesor de tesis.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Santos Alberto Sotero Montero, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas Publicas de la red 14 - UGEL 02, 2020” del estudiante **CUNZA SACO, VICTOR BENJAMIN**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de enero del 2021



Santos Alberto Sotero Montero

DNI:01121087



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CUNZA SACO VICTOR BENJAMIN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e Información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en las Instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la Información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CUNZA SACO VICTOR BENJAMIN DNI: 20079025 ORCID: 0000-0001-5454-719X	Firmado digitalmente por: VBCUNZAC el 16-02-2021 14:38:19

Código documento Trilce: INV - 0056450

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Operacionalización de variables	14
3.3. Población y muestra	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	16
3.5. Procedimiento.....	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV.RESULTADOS.....	19
V.DISCUSIÓN	27
VI.CONCLUSIONES	32
VII.RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	37

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Expertos evaluadores.....	17
Tabla 2 Prueba de confiabilidad de variables.....	17
Tabla 3 Niveles y frecuencia de la variable gestión administrativa	19
Tabla 4 Niveles y frecuencia de las dimensiones de GA.....	20
Tabla 5 Niveles y frecuencia de la variable CS.	21
Tabla 6 Niveles y frecuencia de las dimensiones de la variable CS.....	22
Tabla 7 Prueba de normalidad	23
Tabla 8 Relación entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio....	23
Tabla 9 Relación entre planificación y CS.....	24
Tabla 10 Relación entre organización y CS.	25
Tabla 11 Relación entre dirección y CS.	25
Tabla 12 Relación entre control y calidad de servicio.....	26

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles de la variable GA	19
Figura 2 Niveles de las dimensiones de gestión administrativa.....	20
Figura 3 Niveles de la variable CS.....	21
Figura 4 Niveles de las dimensiones de la CS.	22

Resumen

La presente investigación se planteó como objetivo general establecer la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020. Para tal efecto, la metodología fue de enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional. Se aplicó una encuesta empleando como instrumento un cuestionario de preguntas relacionadas a las variables de investigación. Acerca de los resultados descriptivos se tiene que en cuanto a la variable gestión administrativa el 65% de los encuestados afirma que es de nivel medio y en la variable calidad de servicio el 92.5% afirma que es de nivel medio. Así también, los resultados inferenciales señalan que la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio es positiva meda de 0.355 y el p-valor fue de 0.001. En cuanto a la relación de las dimensiones planificación, organización, dirección y control con gestión de calidad, la correlación es positiva media y aceptan las hipótesis alternas, excepto la relación con la dimensión organización donde se aceptó la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluyó que existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, planeación, organización, dirección, control.

Abstract

The present research was proposed as a general objective to establish the relationship between administrative management and quality of service in the public educational institutions of Network 14 - Ugel 02, 2020. For this purpose, the methodology was quantitative, not experimental, cross-sectional and correlational. . A survey was applied using as an instrument a questionnaire of questions related to the research variables. Regarding the descriptive results, in terms of variable administrative management, 65% of the respondents affirm that it is of medium level and in the variable quality of service, 92.5% affirm that it is of medium level. Likewise, the inferential results indicate that the relationship between administrative management and quality of service is positive, measuring 0.355 and the p-value was 0.001. Regarding the relationship of the dimensions planning, organization, direction and control with quality management, the correlation is positive medium and they accept the alternative hypotheses, except the relation with the dimension organization where the null hypothesis was accepted. Therefore, it was concluded that there is a significant relationship between administrative management and quality of service in the public educational institutions of the Network 14 - Ugel 02, 2020.

Keywords: Administrative management, quality of service, planning, organization, direction, control.

I. INTRODUCCIÓN

La formación educativa es la base del desarrollo económico, social, cívico, tecnológico y cultura de la sociedad actual, es decir, todo el sector económico, innovador y creativo de la sociedad se sustenta en la capacidad de raciocinio, la conducta, habilidades, destrezas y competencias de las personas que lo conforman, las cuales son obtenidos por la formación académica impartida en las instituciones educativas (Inciarte, Marcano y Reyes, 2020). Especialmente, en los centros escolares públicos, los cuales son la garantía de la equidad social y la conservación de un derecho impostergables de la sociedad, la formación académica de las personas (Inciarte, Marcano y Reyes, 2020). Para tal fin, los sistemas educativos deben estar fortalecido y bien diseñados, lo que se traduce en un buen servicio educacional, que cuente con una capacidad de respuesta, con la seguridad del centro educativo, en brindar bienestar a los educandos y la excelencia en la educación (Urdiales, 2020).

En España, las debilidades de la administración en las instituciones educativas, la optimización de recursos del sistema educativo, los vacíos a nivel normativo y los planes de enseñanza desfasados, ameritan demasiado tiempo que no es justificado con el aprendizaje obtenido. Por ello, ameritan entre otras cosas, la organización de los centros educativos conjuntamente con el diseño de nuevas estrategias educativas, que deben ser planificadas, dirigidas, coordinadas y controladas (El País Economía, 2020). A nivel Latinoamericano, en Colombia se vienen haciendo esfuerzos con la intención de mejorar la gestión administrativa (GA) del sector educativo y poder brindar un mejor servicio académico. Este es el caso de Soacha municipio ubicado en Cundinamarca, donde el Estado ha reiterado su compromiso con la educación, asignando recursos financieros para poder mejorar el servicio educativo (El Congreso, 2020). Ello coincide con la situación que enfrentan las escuelas de Santa Marta, donde los estudios demuestran que las debilidades que tiene a nivel de los procesos de gestión, han ocasiona que la calidad del servicio (CS) educativo haya disminuido (Pacheco, Robles y Ospino, 2018).

En Perú, el Ministerio de Educación (Minedu) aprobó algunas pautas con las cuales estiman poder regular y orientar la gestión administrativa de este sector a

nivel de las entidades académicas gubernamentales, todo ello en busca de poder garantizar un mejor servicio educativo, elevar el nivel de aprendizaje, optimización los recursos, contar con un mejor acceso al sistema educativo, mejorar la infraestructura de los centros educativos (Diario Oficial el peruano, 2020). Con esta iniciativa se espera poder mejorar el servicio educativo con equidad y pertinencia, es decir poder acceder a la educación integral de forma gratuita y de calidad (Nacionalpe, 2020).

En este sentido, los centros escolares públicos de la Red 14 - Ugel 02, corresponde a tres instituciones como son la 3082, 2051 y 3054, las cuales presentan deficiencias en cuanto a la gestión administrativa, lo cual se corrobora debido a que en la planeación no tienen bien definidos los objetivos institucionales, educadores e integrantes de organización estudiantil desconocen las políticas institucionales y no diseñan adecuadamente las estrategias que darán cumplimiento al plan de gestión administrativa. A nivel de la organización, existe una deficiente definición de funciones y responsabilidades que pueden ser duplicadas desaprovechando esfuerzos y creando un ambiente de confusión entre los docentes, personal administrativo y directivo. Aunado a ello, no realizan el control de la gestión administrativa por lo que no pueden evaluar los resultados y menos realizar las correcciones pertinentes a las desviaciones. Por consiguiente, la CS educativo se ha visto reducida considerablemente, lo que ha generado la desconfianza en la solución, seguridad y fiabilidad de las entidades gubernamentales. Situación que puede ocasionar la disminución significativa del nivel académico de los jóvenes egresados de estas instituciones, lo que repercutirá en el desarrollo económico y tecnológico del país, tras la reducción de capacidades y competencia del individuo en el futuro. Por ello, se debe procurar la mejora de la GA y con ello, ofrecer un mejor servicio educativo que fortalezca las competencias académicas de los jóvenes, preparándolos para el adaptarse a las exigencias de una sociedad altamente competitiva y dinámica.

De acuerdo a lo descrito acerca se formula el problema: ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa (GA) y calidad de servicio (CS) en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020? Así también los problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación entre planeación y CS en las instituciones

educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020? (b) ¿Cuál es la relación entre organización y CS en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020? (c) ¿Cuál es la relación entre dirección y CS en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020? (d) ¿Cuál es la relación entre control y CS en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020?

En cuanto a la justificación de esta investigación, se tiene en cuenta la justificación teórica, la cual tiene por propósito darles el sustento teórico a los resultados reportados acerca de la GA de los colegios públicos de la Red 14 – Ugel 02. Mientras el enfoque de calidad de servicio, que actualmente la Red 14 debe mejorar. La justificación práctica, referida a la utilidad de los resultados, la cual tiene especial aplicación en los centros educativos públicos de la Red 14 – Ugel 02, dado que la información vertida servirá como punto de partida para la gestión de los directivos de dichas escuelas públicas, respecto a la gestión administrativa actual y orientar a la mejora de la calidad educacional. Por último, se tiene la justificación metodológica, en este aspecto se desarrollará el enfoque cuantitativo, de tipo básica, descriptivo y no experimental. En tal sentido, luego de la aplicación de esta metodología se obtendrán resultados que servirán para que otros investigadores que incursionen en este tema tengan una referencia y partan de los hallazgos encontrados en esta investigación.

Acerca del objetivo general: Establecer la relación entre GA y CS en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020. Así también los objetivos específicos: (a) Establecer la relación entre planeación y CS en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020, (b) Establecer la relación entre organización y CS en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020, (c) Establecer la relación entre dirección y CS en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020, (d) Establecer la relación entre control y CS en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.

Sobre la hipótesis general: Existe relación significativa entre GA y CS en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020. Las hipótesis específicas: (a) Existe relación significativa entre planeación y CS en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020, (b) Existe relación

significativa entre organización y CS en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020, (c) Existe relación significativa entre dirección y CS en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020, (d) Existe relación significativa entre control y CS en las instituciones educativas públicas de la Red.

II. MARCO TEÓRICO

Referencia a antecedentes en el ámbito internacional, se cita el trabajo realizado por Méndez (2019), realizada en la ciudad de Guayaquil – Ecuador para encontrar asociación entre variables interviniente. Se aplicó el método cuantitativo. Los hallazgos deductivos después de aplicar estadístico de Pearson mostraron la vinculación entre G.A. y calidad en la educación de 0.794 con un Sig. de 0.000. así también la correlación entre organización y calidad de la educación fue de 0.707 y Sig. de 0.000. Concluyendo que cuando la gestión institucional es baja, la calidad educacional es regular.

También se cita a Hernández (2018), quien hizo una evaluación de los servicios que ofrece la unidad educativa Mercantil de Guayaquil. De acuerdo a los encuestados en el componente seguridad se afirma que el 36% de los colaboradores encuestados indicaron que no se sienten seguros. Para el componente elementos tangibles el 34% de los entrevistados indicaron que las instalaciones del colegio eran modernas y limpia en un nivel moderado, mientras el 38% afirmó que los baños no se encontraban limpios y tampoco tenían espacios abiertos suficientemente grandes. Por otro lado, en capacidad de respuesta el 34% indicó el personal administrativo no brinda tan importancia cuando se presenta un problema o ayuda con una investigación. Se concluyó que la investigación desde un principio ha permitido cumplir con los objetivos propuestos, indicando de esta manera que si existen fallas recomendó implementar un plan estandarizado para la calidad que se ofrece en la unidad educativa.

Orellana (2018), planteó mejorar la gestión actual con un plan para gestionar de manera adecuada la organización. Se empleó un método aplicado, exploratoria, descriptiva y de enfoque mixto. En tal sentido la investigación concluyó que el personal no se encontraba involucrado en la dirección del plan estratégico de la organización, caso similar con los objetivos, lograron evidenciar numerosos problemas con la nueva directiva ocasionando un ambiente laboral desfavorable. En esta misma línea, Pérez (2018), investigó acerca de la percepción de directivos frente a los procesos de la gestión administrativa, el estudio se realizó en un instituto superior. La metodología se enmarcó dentro de nivel descriptivo y no experimental. El investigador concluyó que la planificación cumple con lo requeridos,

aunque la organización sí tenía fallas y así mismo, se recomendó desarrollar planes que puedan aportar logros y no solo eso, sino que permita establecer decisiones que se orienten a nuevas metas.

Ochoa (2017), elaboró un documento de investigación sobre el objeto de este estudio en una municipalidad de Ecuador. El principal objetivo era examinar la situación y el efecto de una variable con la otra, se empleó bajo un estudio fue exploratorio, descriptivo y analítico. Conforme a los resultados para el componente planificación el 73% indicó que esta se realiza teniendo en cuenta los aspectos necesarios para su elaboración, pero en la componente organización tiene es bajo con el porcentaje de 63%, sobre la dirección se registra como de nivel buena en un 93% y el aspecto control evidenció que el 56% consideró que sí existe un control. Se concluyó que la G.A. impacta de una u otra manera en el control interno, las falencias en la gestión administrativa mayor mente son por falta de personal, aunque a veces hacía falta una mejor planificación y mejor organización.

Para finalizar, se consideró también la investigación de Cueva y Guayasamín (2017), quienes estudiaron la G.EA. y el impacto que poseía en el desempeño institucional en un colegio ubicado en Ecuador. Se empleó un método teórico, emperico y descriptivo. Los autores concluyen que la gestión administrativa presentaba fallas en algunas áreas de la organización, considerando que se debía determinar si existía un control en la administración, por lo que evaluaron los objetivos y cuáles se había cumplido y cuáles no.

En el campo de los antecedentes en el contexto nacional, se estimó el trabajo de Santaria (2020), donde se aplicó un método cuantitativo, descriptivo, correlacional y no experimental. Según los resultados deductivos, la asociación fue de 0,611 y una Significancia de 0,000 entre las variables, mientras la correlación entre planeación, organización, dirección y control las correlaciones fueron de 0,09; 0,685, 0,636 y 0,50 y la Sig. (Bilateral) de 0,000 para todas. Llegando a la conclusión que las variables tenían asociación entre ellas y con cada dimensione.

También se cita la investigación de Cortez (2020), quien aplicó método cuantitativo y correlacional descriptivo. Las cifras inferenciales, arrojaron que hay una correlación entre G.A. y la CS, señalando 0.783 de relación y una Sig. de 0.000. Señalando como conclusión que los colaboradores en la encuesta tienen

una visión muy clara razón por la cual sus actividades se enfocan a mejorar constantemente la calidad.

Según Panduro (2019), quien plateó un trabajo investigativo cuantitativo y correlacional, las cifras inferenciales mostraron que la correlación fue 0.728 en Pearson. Acerca de aspectos de planes, organizativos, dirección y control en relación con la CS, estos fueron 0.576 (Pearson), 0.666, 0.69 y 0.58 respectivamente. Seguidamente se llega a la conclusión que cuando la G.E. mejora las condiciones de los componentes, así mismo la CS de la organización también se torna efectiva y se enfoca en la satisfacción del usuario.

Rendón (2019), plateó una metodología descriptiva, positivista, de estudio cuantitativo. Las cifras demostraron la existencia de una relación entre G.A. y C.S. evidenciando un 0.733 con el estadístico de Pearson. En cuanto a la organización la correlación fue de 0.647. Se llegó a la conclusión de que en el servicio educativo tenía una gran relación con la gestión y CS, dado un alto nivel correlacional, directamente proporcional mejor gestión mejor será el servicio ofertado en educación por Estado.

Así también, Tacuche (2018) quien hizo un estudio en una escuela en San Miguel-Lauricocha. Utilizó un método tipo no experimental, correlacional, transversal y descriptiva. Se indicaron los siguientes resultados, para las variables gestión administrativa se pudo identificar un nivel de 46% como alto, también se obtuvieron resultados para calidad de servicio alcanzado un nivel alto y porcentaje de 55%, en la prueba inferencial la correlación fue de 0,425 y la Significancia fue de 0,049. Llegando a la conclusión que la relación entre G.A. y CS tiene significancia, por lo tanto, se relacionan de manera positiva.

Para la teoría que sustenta la investigación, se tiene que la G.A., es considerada como un proceso a través del cual se pueden coordinar y optimizar los recursos de una organización que forman parte un conjunto de personas, con la finalidad de la eficiencia, eficacia y por ende la calidad; igualmente la competitividad y los aspectos productivos para el logro de objetivos, logrando así la máxima desarrollo y desempeño (Murch, 2018). La GA sistematiza un conjunto acciones orientados a lograr los objetivos, donde en primer lugar, estos se fijan delimitando los recursos que se necesitan, coordinando las actividades y por último verifican el

cumplimiento de los objetivos (Blandez, 2014). El proceso administrativo está caracterizado por una serie de pasos, que engloban ciertos elementos, tales como; la planeación, la cual puede visualizar la prospectiva organizacional, articulando la organización material y social de la institución, seguido del componente direccional que oriente al personal, además desarrollar esfuerzos institucionales y el control según las normas y reglas establecidas (Luna, 2015).

Según Ramírez (2004), la gestión administrativa conduce a los centros educativos como una organización que ofrece un servicio de formación, por tanto, al igual que cualquier empresa amerita una gestión administrativa basada en cuatro funciones, planeación de las actividades, organización de la planeación, comunicación de las acciones y el control de los resultados. Además de ello, la gestión administrativa debe ser estructurada y presentada de manera formal, para poder que pueda alcanzar sus principales objetivos, los cuales determinan la imagen de la organización y su nivel de competitividad, la definición de las metas organizacionales y los componentes que propician una calidad educativa, las metas financieras, el nivel de apoyo al área educativa, la mejora de la estructura organizacional, funcional y los sistemas de comunicación (Ramírez, 2004). Según Cárdenas, Farías y Méndez (2017), la G.A. en el sector educativo, está fundamentado en la dirección, el gobierno, el control, la planeación, el aprendizaje de conocimientos y desarrollo de las innovaciones.

La gestión administrativa tiene entre sus principales elementos, los objetivos enfocados en los resultados deseados, la eficiencia que está en función del uso de los recursos, seguido de la competitividad la cual representa la capacidad de mantenerse en el mercado sostenido en una ventaja, la calidad en concordancia con las especificaciones y servicio esperado por el usuario, la coordinación de los recursos para poder coordinar las actividades y la productividad (Murch, 2018).

En cuanto a la primera dimensión planeación, la institución puede determinar la dirección de la organización y las posibilidades que tiene para el alcance de resultados, para lo cual se debe realizar un análisis del entorno y definir estrategias que permitan reducir la incertidumbre en el logro de la misión y visión de la institución (Murch, 2018).

En otras palabras, la planeación dentro de la entidad escolar debe enfocarse

en la redacción de los objetivos y la elección del camino a seguir hacia el logro de los mismos, sustentado por el esquema detallado en el futuro (Luna, 2015). Además, la planeación consiste en determinar los cursos de acción para poder concretar los resultados deseados y que coinciden con la proyección a futuro de la organización (Blandez, 2014). Así mismo, se menciona que la planeación puede reducir la incertidumbre dentro de las organizaciones, las cuales son generadas por diferentes elementos que suelen ser incontrolables e impredecibles desde el ambiente o entorno de la tarea. La planeación es proyectada a largo plazo, está orientada hacia la relación estrecha entre la organización y el ambiente de la tarea ejecutada, está sujeta a las decisiones de juicios de los expertos, aborda la situación institucional actual y su prospectiva en el tiempo (Chiavenato, 2009). Los indicadores de la planeación son los objetivos de la organización escolar, las políticas de la organización y las estrategias empleadas para poder alcanzar los objetivos.

De acuerdo a Cárdenas, Farías y Méndez (2017), la planeación de la GA de apoyar el nivel de las innovaciones académicas lo que responde a las demandas a nivel educativo de estas instituciones, mediante planes operativos estructurados para alcanzar las metas, realizando previamente un diagnóstico sistematizado de la situación actual, lo que permite plantear las estrategias que le dé sentido al quehacer de las instituciones, sustentado en las innovaciones y las relación de sus equipos de trabajo. Acerca de la segunda dimensión, la organización comprende el diseño de las estructuras, así como la definición de los procesos, el desarrollo de los sistemas, los métodos y los procedimientos que ameritan la descomposición y optimización de las funciones laborales (Murch, 2018). Dentro de las instituciones educativas, la organización se emplea para poder estructurar y dividir el trabajo, reconocer las relaciones y los niveles de autoridad, lo que sugiere la definición de las tareas y cargos de trabajo, la designación trabajadores, el modelo organizacional, los mecanismos utilizados para poder adecuar la GA a las necesidades de la organización (Blandez, 2014).

La organización de la institución dependerá del ambiente, seguido de la gestión de su personal, la coordinación de las actividades, la división del trabajo y los equipos tecnológicos que puedan emplear para poder realizar sus operaciones

(Luna, 2015). Sobre la dimensión tres relacionada a la dirección, esta implica la orientación del esfuerzo del personal, con la finalidad de ejecutar planes que están en consonancia con los objetivos de la institución, para lo cual amerita que los colaboradores estén motivados, tengan autonomía y pericia para la ejecución, que utilicen los canales de interactivos adecuados y ejercer efectivamente el liderazgo (Murch, 2018). La dirección de las organizaciones está estrechamente relacionada con el desempeño de las personas, debido a que son los colaboradores los que ofrecen dinamismo y sentido, al resto de los recursos que tiene la organización (Chiavenato, 2009). Además, Blandez (2014), indica que la dirección del talento humano es parte importante de la gestión administrativa, debido a que a través de esto los esfuerzos para los resultados son los esperados, lo cual implica, definir cómo será dirigido el personal, así como el liderazgo que se emplea para orientar el cambio de las personas, determinando previamente las estrategias que permiten solucionar los problemas que se presenten y fortalecer la decisión administrativa.

Los indicadores del direccionamiento organizacional, son la motivación de los empleados, el liderazgo de sus directivos, la comunicación entre los responsables de los centros educacionales y el proceso en la toma de decisiones. Para Cárdenas, Farías y Méndez (2017), indican que la calidad y eficiencia en la dirección de la institución puede motivar mejor servicio en materia educativa con procesos innovadores, una buena gestión y una dirección competente. En cuanto a los procesos innovadores, se conoce que los mismos deben ajustarse a los procesos y metodologías de enseñanza necesarios para los cambios en la gestión educativa donde se promueven las primeras formas de valoraciones, para lo que se evalúa el desempeño de los centros educativos y su relación con los procesos administrativos.

Señalando dos aspectos principales, la función de apoyo de los docentes y su influencia en la GA, la cual al ser entorpecida puede afectar la labor docente y por ende ir en detrimento de la buena gestión que debe darse. En lo que respecta al control, este componente se enfoca en el seguimiento de los estándares especificados en la planificación, haciendo las correcciones necesarias para poder cumplir las metas. (Murch, 2018). Es decir, son los mecanismos de regulación que aplican las organizaciones para poder avalar el desempeño y decisiones de las instituciones, aunado a que permite ejecutar acciones correctivas dado que detecta

las fallas y desviaciones en relación a la planeación (Chiavenato, 2009).

El control comprende revisar lo planeado en contrastación con lo que se logra, es decir los resultados, lo que sugiere estipular, las actividades que deben ser controladas y los mecanismos que se deben emplear para dichos controles (Blandez, 2014). Los indicadores del control, son los estándares que miden las desviaciones que se pueden producir, la detección de las fallas, las correcciones que se deben realizar para poder alcanzar los objetivos y la retroalimentación del sistema de GA (Murch, 2018). El control de la GA de las I.E., permite medir la eficacia y el resultado de los servicios institucionales y académicos, lo que deja en evidencia la excelencia educativa que se pueden esperar de sus egresados. Lo que indica, que dicho control puede estar relacionado con la gestión administrativa, académica y de soporte (Cárdenas, Farías y Méndez, 2017).

Por su parte la calidad del servicio es conceptualizada como la valoración de los mayores niveles servicio (Zeithaml, 1988) citado por Setó (2004). Esta puede ser percibida por el usuario como la valoración global, de la satisfacción lo que sugiere la actitud de los individuos que prestan los servicios (Setó, 2004). Según Kerin y Hartley (2018), indica que los beneficios comprenden una serie de atributos que deben ser gestionados por la institución que presta el servicio. Indica que los servicios tienen cuatro particularidades básicas; la intangibilidad. Lo que implica que antes de su adquisición los servicios no pueden ser tocados, sujetarse y verse antes de la decisión de la compra. La inconsistencia, que hace complejo simplificar el aspecto monetario, la gestión promocional y la valoración de servicios, porque su capacidad tiene que ser inconsistente; seguido de la inseparabilidad dentro de los servicios el consumidor no puede separar los servicios del prestador de servicios.

Acerca de la primera dimensión tangibilidad, estará representando por lo que se puede observar y tocar en relación a la infraestructura física del lugar donde se presta el servicio, la apariencia de los colaboradores a cargo de atención del usuario, los equipos tecnológicos empleados para el servicio, los materiales y la comunicación que se ofrece al usuario (Kerin y Hartley, 2018, p. 305). Según lo referido por González, Carvajal y González (2019), el principal aspecto sobresaliente y objetivo del e-gobierno es la infraestructura la cual es indispensable para poder movilizar los recursos, información y servicios electrónicos. La CS

educacional depende de la apreciación de los usuarios, donde interviene la observación de la infraestructura, los mobiliarios y tecnología durante el desarrollo del servicio, lo que genera confianza y seguridad (Sarmiento y Vinueza, 2020).

Sobre la dimensión fiabilidad, explica la resolución a la demanda del servicio de manera responsable, confiable y oportuna (Kerin y Hartley, 2018, p. 305). Esta fiabilidad está sustentada en las destrezas que poseen los usuarios para poder desarrollar efectivamente los servicios esperados, atendiendo las necesidades de los usuarios. Esta fiabilidad se puede evaluar tres elementos, la intención para cumplir con lo que se ha ofertado, aunado a conseguir los objetivos en la ejecución del servicio; seguido del interés que demuestran las personas a cargo para atender prioritariamente los problemas de la población, buscando su bienestar así como realizar bien el servicio en la primera ocasión (Calidad en el servicio, 2010).

También se tiene la dimensión tres relacionada a la capacidad de respuesta. La que se encuentra conceptualizada como la disposición que tienen los empleados para poder ayudar al usuario y suministrarles un buen servicio y rápido (Kerin y Hartley, 2018, p. 305). Esta aseveración coincide con lo expuesto por (Setó, 2004), quien indica que la capacidad, predisposición y compromiso de los trabajadores por realizar un servicios rápido y eficaz es indispensable para fortalecer la calidad del mismo a través de sus competencias y habilidades para responder oportunamente. Sobre la cuarta dimensión seguridad. Implica la capacidad que disponen los empleados con el propósito de garantizar el servicio a los usuarios (Kerin y Hartley, 2018, p. 305). Además, indicar que la seguridad en la calidad de los servicios, comprende las destrezas y habilidades que pueden demostrar los empleados a los usuarios, con el propósito de poder generar confianza y credibilidad (Setó, 2004, p. 23).

Acerca de la quinta dimensión relacionada a la empatía. Es la amabilidad; lo que se refiere a la atención personalizada de los beneficiarios (Kerin y Hartley, 2018, p. 305). Otros autores consideran que, la amabilidad tiene que ver con la cortesía con la cual se ofrece un servicio al usuario (Setó, 2004, p. 23). La empatía es ponerse en condición del usuario, tratando de entender sus necesidades y emociones, para así poder adecuar tanto el servicio como el trato que este recibe (Vargas y Aldana, 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

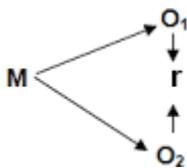
El diseño del trabajo investigativo es cuantitativo dado que después de obtener los resultados, estos han sido procesados a través de herramientas estadísticas. Para Cabezas, Andrade y Torres (2018), cuyo tipo de investigación permite probar las hipótesis planteadas en la investigación y para alcanzar dicho propósito debe efectuar mediciones matemáticas y estadísticas.

Tipo de estudio

Fue un estudio básico, ello debido a que sólo se empleó la teoría para sustentar los hallazgos encontrados. Para Cabezas, Andrade y Torres (2018), se refiere a estudios que tienen un enfoque teórico y que no entran al campo de la práctica o aplicación de los mismos, es decir no hay experimentación.

Nivel de estudio

El estudio demostró la relación entre variables, por lo tanto, fue correlacional de tal manera Cabezas y otros (2018), mencionaron que estos estudios están dirigidos a encontrar relaciones entre aspectos que se deben contrastar como es el caso de opiniones y variables.



Indicar:

M: Muestra

O1 : V. Independiente

O2 : V. Dependiente

R : Relación de las Variables

Diseño de la investigación

Fue no experimental y transversal. Al respecto, Baena (2018), definió ese diseño como aquel en el que no interviene la experimentación del investigador, es decir solo registra la información tal como lo encuentra en su naturaleza propia. Señalar, que es transversal por cuanto los datos y estudio se realiza en un momento determinado.

3.2. Operacionalización de variables

Variables V 1: Gestión administrativa

Definición conceptual. Esta conceptualizada como un área que permite coordinar los recursos que se necesitan dentro de una organización para poder gestionar una mayor productividad, la competitividad organizacional, la calidad de las funciones y la eficiencia de los procedimientos; conforme los principios administrativos, que implican la planeación, la organización, la dirección y la evaluación de los resultados (Murch, 2018, p. 11).

Definición operacional. La variable GA se ha operacionalizado en las siguientes dimensiones: control, dirección, organización y planeación.

Indicadores. La dimensión planeación, tienen como indicadores los: objetivos, estrategias y políticas. Mientras para la organización son: ambiente, factores Humanos y tecnología. Por otro lado, la dirección tiene como indicadores: la toma de decisiones, la orientación al cambio y articulación de esfuerzos para la resolución de problemas. Por último, el componente control tiene los estándares, detección de fallas, comparación de resultados y retroalimentación.

Escala de medición. Se ha considerado Likert con opciones de respuesta: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Variables V 2: Calidad de servicio

Definición conceptual. Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993, p. 70) la CS, es considerado como el grado y/o la capacidad que tiene una organización para poder alcanzar las expectativas de sus usuarios. Cuyas expectativas pueden evidenciar variaciones individuales, que se sujetan a las necesidades de los usuarios (Kerin y Hartley, 2018, p. 305).

Definición operacional. La variable fue operacionalizada como sigue: Fiabilidad, Seguridad, Elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta.

Indicadores. Se ha estimado, para la fiabilidad el indicador es cumplimiento de lo ofrecido. La dimensión seguridad, los indicadores son: credibilidad y confianza. Sobre elementos tangibles, se tiene a indicadores como instalaciones, equipos, personal y materiales de construcción. La capacidad de respuesta, posee como indicadores: la disposición del personal y rapidez en la atención. En la dimensión empatía, el indicador es atención individualizada.

Escala de medición. La escala de medición para esta variable será Likert con opciones de respuesta: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

3.3. Población y muestra

Población

Se conformó por educadores de la Red 14 -Ugel 02, la cual la conforma 34 docentes de la I.E. 3082 de Paraíso Florido; 60 docentes de la I.E. 2051 Virgen de Fátima y 20 docentes de la I.E. 3054 Virgen de Las Mercedes, en total 114 docentes. Novoa, Mejía, Ñaupas y Villagómez (2014), la población comprende el conjunto de individuos, eventos u objetos que serán sometidos a un estudio con la finalidad de conocer algo en relación a ellos, a través de técnicas de muestreo (p. 106). En la investigación solo fueron considerados los profesores en la jurisdicción Red 14 -Ugel 02.

Muestra

Al respecto, se tomó el integro poblacional, cuya cantidad son 114 docentes de los tres centros educativos públicos. Cuya muestra se le conoce como censal. Para Baena (2017), la muestra censal comprende el estudio de una población que se restringe a un fenómeno en particular como, por ejemplo, un partido político, un lugar, una organización, etc. (p. 84).

Muestreo

Se estimó probabilístico aleatorio simple. Sobre el caso Martínez (2012), ese sentido refirió la totalidad de la población tiene la probabilidad de participar en el tema investigativo.

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

Técnicas

Fue la encuesta por tener las características requeridas para cuantificar la información. Así Baena (2017), estimó que la encuesta es la implementación y recojo de los datos por medio del cuestionario hacia un conjunto de personas que son parte de un universo que se encuentra en estudio (p. 82).

Instrumentos

Se determinó cuestionario, señalando preguntas relativas a las dimensiones de cada variable y además tuvo como alternativa de respuesta la escala de Likert. De acuerdo a Gómez (2006), un cuestionario contiene una serie de interrogantes que se encuentran vinculadas a variables del tema investigado (p. 125).

Ficha técnica del cuestionario gestión administrativa

Denominación : GA. Autor : Murch, L. (2018).
Adaptado : Cunza, V. (2020)
Fecha de aplicación: 02 de noviembre de 2020
Objetivo : Recoger datos para el desarrollo investigativo.
Administrado a : Educadores de la Red 14 - Ugel 02.
Tiempo : 20 minutos Escala de medición: Ordinal

Ficha técnica del cuestionario de calidad de servicio

Denominación : CS
Autor : Kerin, R. y Hartley, S. (2018).
Adaptado : Cunza, V. (2020)
Fecha de aplicación: 02 de noviembre de 2020
Objetivo : Recoger datos para el desarrollo investigativo.
Administrado a : Docentes de la Red 14 -Ugel 02.
Tiempo : 20 minutos Escala de medición: Ordinal

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez de contenido.

Se desarrollo mediante juicio de expertos es una técnica que se empleó para validar los instrumentos, en ella se requirió de la experiencia de tres jueces expertos en el tema para mejorar el constructo del contenido de las preguntas. Hernández y Mendoza (2018), la define como una técnica donde se requiere mucha experiencia y criterios bajo los cuales se evalúe las preguntas del cuestionario.

Tabla 1

Expertos evaluadores

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Mg. Willy Gastello Mathews	Si	Si	Si	Aplicable
Mg. Isaac Beimar Arana Huarcaya	Si	Si	Si	Aplicable

Confiabilidad

Este proceso se efectuó en primer lugar mediante la aplicación de una encuesta piloto, cuyos resultados serán sometido al estadístico del Alfa de Cronbach, que evaluará la consistencia del cuestionario a nivel interno. Hernández y Mendoza (2018), afirman que la confiabilidad a la cual se somete el cuestionario es indispensable para evaluar su consistencia interna y sea confiable para su aplicación.

Tabla 2

Prueba de confiabilidad de variables

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gestión administrativa	0.884	25
Calidad de servicio	0.853	22

Fuente: Cifras de la prueba piloto

Los cuestionarios analizados luego de ser sometidos a la prueba estadística de Alpha de Cronbach se obtuvo un resultado de 0.884 para el instrumento gestión administrativa y 0.853 para el instrumento calidad de servicio. Lo cual se comparó con la tabla del coeficiente del Alfa de Cronbach, clasificándose en el rango de 0.80 a 1.00, lo que significa una relación muy alta. En tal sentido, se puede deducir que ambos instrumentos son confiables para ser aplicados a la población de este estudio.

3.5. Procedimiento

Se realizó mediante los siguientes pasos: (a) definición y formulación de la problemática, (b) elaboración del instrumento, (c) validación de juicio de expertos, (d) aplicación de encuesta piloto, (e) aplicación del Alfa de Cronbach, (f) aplicación de la encuesta, (g) tabulación de la encuesta.

3.6. Método de análisis de datos

El método fue hipotético deductivo, porque el trabajo de investigación inició con una premisa denominado hipótesis y luego de una secuencia lógica se concluye en una propuesta. Para lo cual se aplicó la estadística descriptiva, lo que representa resultados en cifras, gráficos y tablas; y la información inferencial que prueba de hipótesis mediante Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Como parte de la ética evidenciada en la investigación, se aplicaron los principios del consentimiento informado a los docentes en relación al tema de investigación, igualmente en escuelas gubernamentales de la Red 14-Ugel 02. El siguiente principio fue la veracidad de cifras y datos que se empleó en el tema investigado y en tercer lugar los derechos inherentes al autor, además citas y referencias de los extractos tomados de sus obras y de esta manera emplear las normas APA para citarlos y referenciarlos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 3

Niveles y frecuencia de la variable gestión administrativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	7.5%
Medio	52	65.0%
Alto	22	27.5%
TOTAL	80	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la I.E. públicas de la Red 14 – Ugel 02, 2020

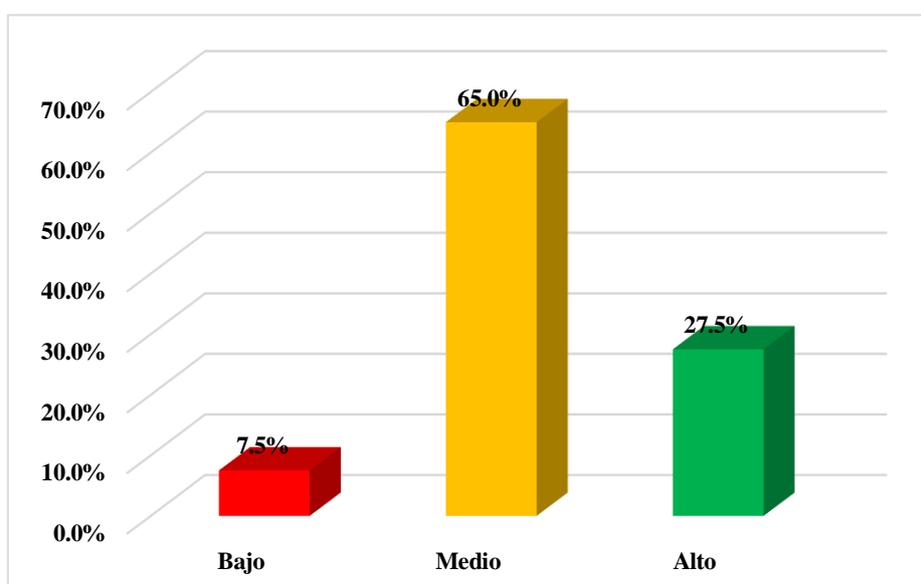


Figura 1 Niveles de la variable GA

Los resultados de la encuesta aplicada a los docentes de los centros educativos de la Red 14 – Ugel 02, indicaron que la GA, el nivel que perciben es medio en el 65%, ello nos indica que en aquellas organizaciones de educación, realizan el proceso administrativo de manera regular pero no llegan a emplear las técnicas administrativas en su totalidad.

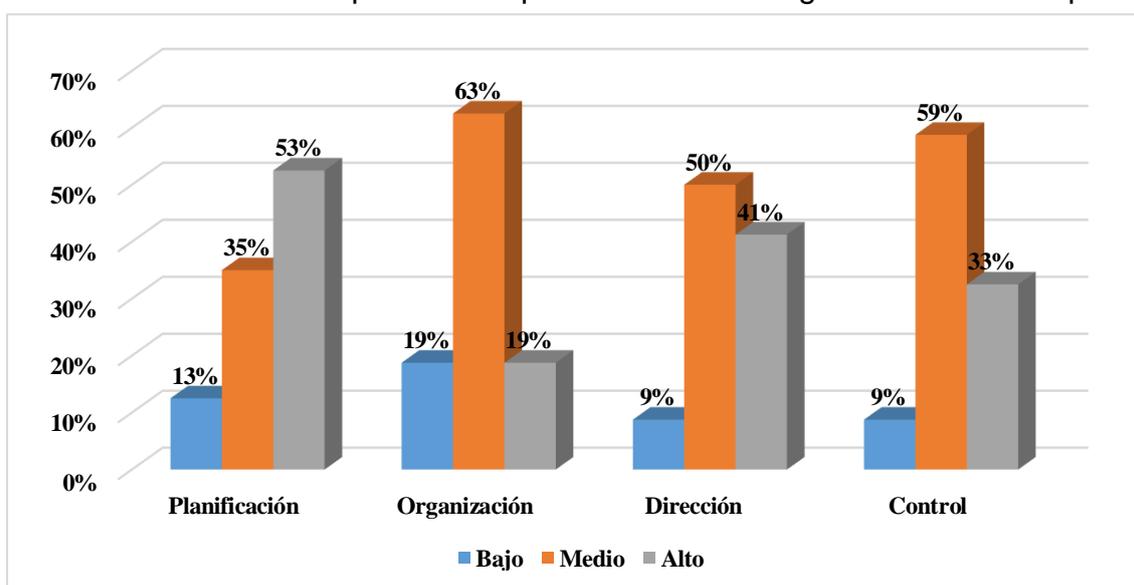
Tabla 4*Niveles y frecuencia de las dimensiones de GA*

Niveles	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	10	13%	15	19%	7	9%	7	9%
Medio	28	35%	50	63%	40	50%	47	59%
Alto	42	53%	15	19%	33	41%	26	33%
Total	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de I.E. públicas de la Red 14 – Ugel 02, 2020.

Figura 2 Niveles de las dimensiones de gestión administrativa

Referente a dimensiones que le corresponden a la variable GA en las escuelas públicas de la Red 14 – Ugel 02, se aprecia referente a planificación el 13% se observa de bajo nivel, 35% muestra medio y 53% de nivel alto, es decir que en las instituciones cumplen con la planificación en su gestión. En el componente



organización, el 63% registra de nivel medio, 19% nivel alto y 19% nivel bajo, indicando con dicho resultado que esta dimensión aún no es administrada efectivamente en su totalidad. En el componente dirección, el 50% se observa nivel medio, 41% alto y 9% bajo, ello indica que en las I.E. públicas existe un liderazgo adecuado que puede gestionar cada una de las organizaciones de este estudio. En el componente control, se observa 50% cuyo nivel es medio, 33% alto y 9% bajo,

quiere decir que en las I.E. públicas del estudio se realiza supervisión de las actividades que se realizan y también se realizan las correcciones necesarias.

Tabla 5

Niveles y frecuencia de la variable CS.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Medio	74	92.5%
Alto	6	7.5%
TOTAL	80	100.0%

Fuente. Encuesta aplicada a docentes de I.E. públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.

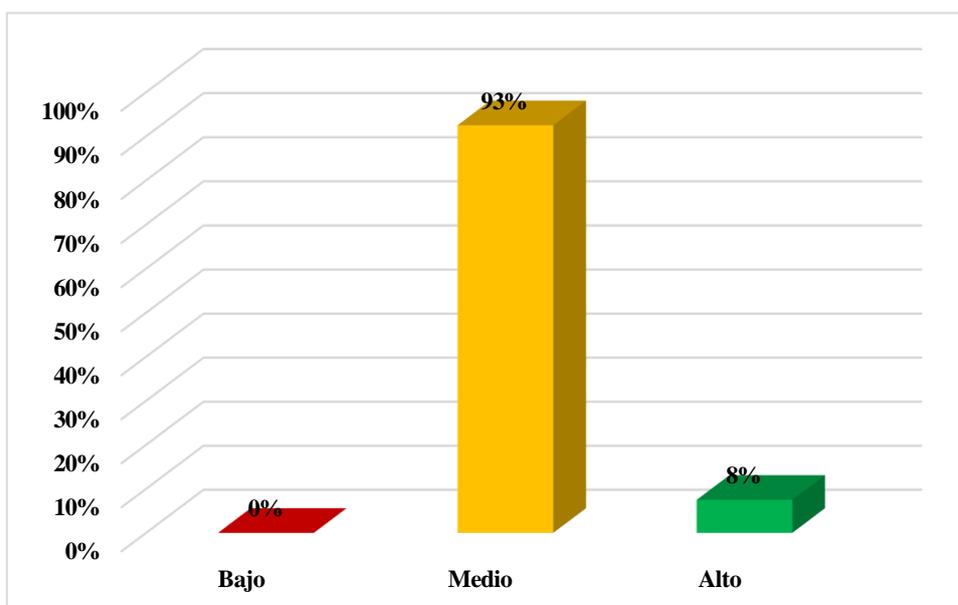


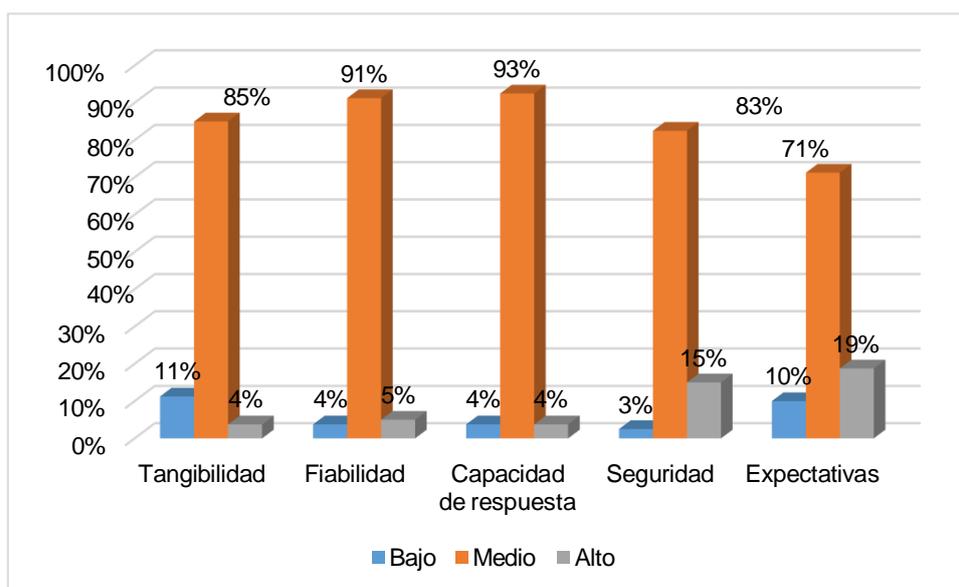
Figura 3 *Niveles de la variable CS.*

En lo concerniente a la variable calidad de servicio registra 93% de docentes manifestaron nivel medio y 8% nivel alto. Esos valores nos indican que la CS en las entidades de este estudio cuenta con nivel de calidad aceptable en las necesidades de la población solicitante de servicios.

Tabla 6*Niveles y frecuencia de las dimensiones de la variable CS.*

Niveles	Tangibilidad		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Expectativas	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	9	11%	3	4%	3	4%	2	3%	8	10%
Medio	68	85%	73	91%	74	93%	66	83%	57	71%
Alto	3	4%	4	5%	3	4%	12	15%	15	19%
Total	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%	80	100%

Fuente. Encuesta aplicada a docentes de I.E. públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.

**Figura 4** Niveles de las dimensiones de la CS.

Los resultados relacionados a dimensiones de la CS, se evidencia en la figura 4 que la dimensión tangibilidad muestra un nivel medio de 85%, en nivel alto 11% y alto 4%. Respecto a la dimensión fiabilidad, el 91% registra nivel medio, 5% alto y 4% bajo. en el componente capacidad de respuesta 93% percibe que es de nivel medio, 4% de nivel alto y 4% de nivel bajo. en el componente seguridad, el 83% manifestó nivel medio, 15% alto y 3% bajo. Finalmente, en la dimensión expectativas se observa, el 71% nivel medio, 19% nivel alto y 10% bajo. En todas las dimensiones se puede apreciar predominantemente el nivel medio como el que ostenta el más alto porcentaje, por lo que se deduce de acuerdo a esto que la CS de las organizaciones en estudio cumple con los requerimientos de calidad que requiere el usuario.

4.2. Resultados inferenciales

Tabla 7

Prueba de normalidad

Estadístico	Kolmogorov-Smirnov ^a		Shapiro-Wilk			
	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
Gestión administrativa	,121	80	,006	,947	80	,002
Calidad de servicio	,089	80	,186	,950	80	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Luego de aplicar la prueba estadística para determinar la normalidad de los resultados, se tiene que en concordancia con la muestra que supera las 50 unidades, los resultados de Kolmogorov – Smirnov, concluye que los valores para la variable GA es de 0.006 y para CS es de 0.186, por lo tanto se tomarán como valores que tienen una tendencia anormal, siendo de esta manera la prueba que se empleará es no paramétrica, siendo Rho de Spearman (RS) la prueba indicada,

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre GA y calidad de servicio en las II.EE. públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.

H₁: Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio en las II.EE. públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.

Tabla 8

Relación entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio

Los resultados inferenciales señalan que la correlación entre variables es de 0.355

Gestión administrativa		Calidad de servicio	
	Coefficiente de correlación	1,000	,355**
Gestión administrativa	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	80	80
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,355**	1,000
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	80	80

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

con ello alcanza una correlación positiva media y la Sig. alcanzó un valor de 0.001, con este resultado se aceptó la hipótesis alterna.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre planeación y calidad de servicio en las II. EE. públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.

H₁: Existe relación significativa entre planeación y calidad de servicio en las II. EE. públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.

Tabla 9

Relación entre planeación y CS.

		Planificación	Calidad de servicio
Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,299**
	Sig. (bilateral)	.	,007
Rho de Spearman	N	80	80
	Coeficiente de correlación	,299**	1,000
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,007	.
	N	80	80

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

Las cifras inferenciales señalaron la correlación entre la dimensión uno y la variable dos es de 0.299, es decir una asociación positiva alta y la Sig. alcanzó un valor de 0.007, con las cifras indicadas se aceptó la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre organización y calidad de servicio en las II.EE. públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.

H₁: Existe relación significativa entre organización y calidad de servicio en las II.EE. públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.

Tabla 10*Relación entre organización y CS.*

		Organización	Calidad de servicio
Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,217
	Sig. (bilateral)	.	,053
	N	80	80
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,217	1,000
	Sig. (bilateral)	,053	.
	N	80	80

Los resultados inferenciales señalan la relación entre la dimensión dos y la variable dos es de 0.217 con ello alcanza una asociación positiva media y la Sig. alcanzó un valor de 0.053, de manera se rechazó la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre dirección y CS en las II.EE. públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.

H₁: Existe relación significativa entre dirección y CS en las II.EE. públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.

Tabla 11*Relación entre dirección y CS.*

		Dirección	Calidad de servicio
Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,273*
	Sig. (bilateral)	.	,014
	N	80	80
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,273*	1,000
	Sig. (bilateral)	,014	.
	N	80	80

Los resultados inferenciales señalan asociación entre la dimensión tres y la variable dos es de 0.273 cuya asociación es positiva media y la Sig. alcanzó un valor de 0.014, con las cifras indicadas se aceptó la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre control y CS en las II.EE. públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.

H₁: Existe relación significativa entre control y calidad de servicio en las II.EE. públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.

Tabla 12

Relación entre control y calidad de servicio

		Control	Calidad de servicio
Control	Coefficiente de correlación	1,000	,268*
	Sig. (bilateral)	.	,016
	N	80	80
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,268*	1,000
	Sig. (bilateral)	,016	.
	N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los números inferenciales señalan una relación entre la dimensión cuatro y la variable dos es de 0.268 con ello alcanza una asociación positiva media y la Sig. alcanzó un valor de 0.016, en efecto se aceptó la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

Referente al objetivo general del presente trabajo de investigación de establecer la asociación entre GA y CS en las II.EE. públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020. Se aprecia en las cifras inferenciales que la correlación entre variables es de 0.355 con ello alcanza una correlación positiva media y la Sig. alcanzó un valor de 0.001, en efecto significó aceptar la hipótesis alterna, implica que cuando la G.A. se efectúa dentro de los parámetros de lo que se puede considerar como efectiva, entonces la calidad de servicio en la I.E. también se ve mejorada y los usuarios se benefician con este efecto. Un resultado similar, pero con valores superiores obtuvo Méndez (2019), en una investigación efectuada en Ecuador donde mostró valores de 0.794 con un Sig. de 0.000 para indicar una relación asociación entre G.A. y CS, concluyendo que mientras la GA es poco adecuada, la CS es regular. Estas cifras son concordantes con el estudio realizado por Santaria (2020) y Cotez (2020), quien en su informe menciona que hay una asociación positiva media entre la G.A. y CS con valores inferenciales de RS de 0,611 y una Sig. (Bilateral) de 0,000 entre ellas y en el caso de Cortez (2020) los valores fueron de 0.783 y Sig. de 0.000, demostrando relación significativa entre las variables. Por el contrario, el resultado alcanzado por Hernández (2018), muestra que los servicios que brinda la institución no se encuentran a la altura de un servicio de calidad por los hallazgos que muestra en cuanto a infraestructura, limpieza y resolución de la entidad gubernamental materia de estudio.

En tal sentido, como un soporte teórico se tiene a Ramírez (2004), que afirma que la gestión administrativa conduce a la institución educativa, así como también a la empresa de servicios, a conducirse bajo los cuatro componentes de esta gestión, la cual según manifiesta el autor: la planeación, la organización, la comunicación y el control. Mubch (2018), también señala que la CA, significa articular un proceso que permita coordinar y optimizar los recursos de una entidad que conforman un conjunto de personas, que a su vez tienen el propósito de maximizar la eficiencia, eficacia, calidad, competitividad y productividad en el logro de objetivos, logrando así la máxima desarrollo y desempeño.

Por otro lado, al objetivo específico uno, los resultados inferenciales señalan que la correlación entre el componente uno y la variable dos es de 0.299 con ello alcanza una asociación positiva media y la Sig. alcanzó un valor de 0.007, con este resultado se optó por aceptar la hipótesis alternativa, por lo que se infiere que una buena planeación producto de una adecuada gestión puede mejorar la CS de la I.E. en estudio, por lo contrario, una inadecuada gestión en este componente posiblemente no tendría en cuenta la CS y por consiguiente los administrados se verían afectados. Al respecto, se tiene la investigación de Pérez (2018) y Ochoa (2017), que indica que la planificación en la institución educativa se realiza con un alto nivel de aceptación producto de que se realiza una buena planificación al respecto, pero esta no alcanza a concretarse porque los demás componentes, relacionados a la organización, dirección y control no son tan efectivos, razón por la cual se puede afirmar que la ejecución de un plan es más difícil que elaborarlo. Por su parte, Santaria (2020), en el estudio que realiza en la Ugel de VMT, sobre las variables del estudio que nos reúne, que la correlación de RS entre planeación y CS fue de 0,09 y una Sig. (Bilateral) de 0,000, por lo que demuestra la relación significativa entre ambas. En ese mismo propósito Panduro (2019), también alcanzó resultados inferenciales similares con valores de 0.576 y sig. de 0.000, significa que sí la planeación se efectúa de manera adecuada y sobre todo sí se cumple, entonces la CS en la II.EE. también se va a ver mejorada.

Por su parte, Murch (2018) afirma que mediante la planeación se pueden alcanzar resultados, es necesario analizar el entorno de la institución para poder elegir las estrategias que debe implementar y reducir riesgos que pueden hacer peligrar la misión y visión de la institución. Para que la organización educativa alcance resultados óptimos, los objetivos también deben plantearse de la misma forma (Luna, 2015).

Correspondiente al específico dos, se tiene que las cifras inferenciales señalan que la relación entre la dimensión dos y la variable dos es de 0.217 con ello alcanza una asociación positiva media y la Sig. alcanzó un valor de 0.053, con este resultado se rechazó la hipótesis alterna, señalando que no existe relación significativa entre organización y calidad de servicio en las II.EE.

públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020. Razón por la cual se puede inferir que cuando la organización es eficiente no necesariamente se puede reflejar en un servicio de calidad y los usuarios se podrían ver afectados. Un resultado similar, es el que reporta Méndez (2019), en un trabajo realizado en Ecuador, donde luego de realizar su estudio los resultados inferenciales señalaron que la prueba estadística tuvo un valor de 0.794 con un Sig. de 0.000, indicando con ello una relación entre la dimensión organización y calidad de servicio. Por su parte, Orellana (2018), también experimentó resultado muy similar donde el 83% de los trabajadores perciben que la organización alcanza un nivel regular, pero estos trabajadores no se sienten motivados, porque manifestaron tener una nueva directiva que no los valora y que cumplen con los trabajos solo por el hecho de cumplir con su trabajo. Similar resultado, también alcanzó Pérez (2018) al reportar que en la dimensión organización se detectaron fallas en la GA, situación que no permitía concretar los objetivo porque no se daba la sinergia entre los colaboradores. Finalmente, se cita la investigación de Santaria (2020) y Panduro (2019), quienes reportan resultados inferenciales similares de Rho de Spearman que alcanzan cifras de 0,685 y la Sig. (Bilateral) de 0,000 para la relación entre organización y calidad de servicio y en el caso del segundo autor los resultados fueron de 0.666 y sig. de 0.000, lo que hace que la gestión administrativa se diferencia y se distingue como una que se preocupa por beneficiar a sus usuarios. Del mismo modo, este resultado se refuerza con Rendón (2019), quien también reporta resultados similares de correlación de 0.733 y en el caso de Tacuche (2018), sus resultados fueron e 0.425 y la Sig. de 0.049, en ambos casos la significancia es significativa.

De acuerdo a estos resultados, se puede apreciar que tan necesaria e importante es la organización, para Luna (2015), en su teoría indica que la organización de la institución dependerá del ambiente, seguido de la gestión de su personal, la coordinación de las actividades, la división del trabajo y los equipos tecnológicos que puedan emplear para poder realizar sus operaciones.

Sobre específico tres, se tiene que los resultados inferenciales señalan que la relación entre la dimensión tres y la variable dos es de 0.273 con ello alcanza una asociación positiva media y la Sig. alcanzó un valor de 0.014, con

este resultado se aceptó la hipótesis alterna. Significa que, bajo la dirección eficaz de los directivos o líderes, se puede obtener calidad de servicio en la I.E. en estudio, beneficiando a los usuarios que se merecen un servicio eficiente y de calidad. Sobre este resultado, Ochoa (2017) en una investigación donde evalúa la G.A. concluye que dirección en esa institución se realiza de manera adecuada y el directivo presenta un liderazgo que permite la colaboración de los trabajadores en el cumplimiento del propósito. Así también, se tiene a Santuaria (2020) y Panduro (2019), quien reporta en la investigación que realiza en la Ugel de Villa María del Triunfo, que la relación entre dirección y CS ostenta un valor de RS de 0,636 y la Sig. (Bilateral) de 0,000 y en el segundo autor fue de 0.69 y Sig. de 0.000, demostrando una significancia importante en la relación entre ambos.

Teniendo en cuenta que la dirección está estrechamente relacionada a la CS, Murch (2018), agrega que la dirección implica la orientación del esfuerzo del personal, con la finalidad de ejecutar planes que alcancen las metas de la institución, para lo cual amerita que los colaboradores estén motivados, tengan autonomía y pericia para la toma de decisiones, que utilicen los canales de comunicación adecuados y ejercer efectivamente el liderazgo. Pero también, la dirección se puede asociar con la CS porque implicar la intervención del trabajador y así lo confirma Chiavenato (2009), al señalar que la dirección de las organizaciones está estrechamente relacionada con el desempeño de las personas, debido a que son los colaboradores los que ofrecen dinamismo y sentido, al resto de los recursos que tiene la organización.

Referente al específico cuatro, los resultados inferenciales señalan la dimensión cuatro y la variable dos tienen una correlación de 0.268 con ello alcanza una correlación positiva media y la Sig. alcanzó un valor de 0.016, con este resultado se aceptó la hipótesis alterna. Es decir, la implementación de un control eficaz gestiona el desarrollo de las funciones de la comunidad educativa en su conjunto, es eficiente, entonces la calidad del servicio también se eleva y en consecuencia los usuarios se ven beneficiados con esta gestión. Sobre este resultado, Ochoa (2017) en una investigación donde evalúa la G.A. concluye que el control se realiza teniendo en cuenta la planeación y los indicadores que le permiten realizar ajuste en el desarrollo del proceso. Así también, se tiene a Santuaria (2020) y Panduro

(2019), quienes reportan en la investigación que realiza en la Ugel de Villa María del Triunfo, que la relación entre control y CS ostenta un valor de Rho de Spearman de 0,552 y la Sig. (Bilateral) de 0,000 y en el caso de Panduro (2019) los resultados fueron de 0.58 con Sig. 0.000, demostrando una significancia importante en la relación entre ambos, ello es porque los objetivos de la planeación cumplen tal como fueron previstos y se controlan en base a indicadores que les demuestra el porcentaje de cumplimiento y sí existen desviaciones para ser reparadas inmediatamente. Sin embargo, un resultado diferente, es el reportado por Cueva y Guayasamín (2017) quienes señalaron que la G.A no se desarrolla adecuadamente y que el control no se cumple por las fallas evidenciadas sin hacer acciones para prevenir o corregir los errores en los procesos de las diferentes áreas de la institución.

Acerca de esta dimensión Murch (2018) afirma que es la etapa del proceso administrativo que permite establecer estándares que permitan la medición de las cifras con la finalidad de poder corregir las alteraciones, prevenirlas y mejorar constantemente el desempeño organizacional y por consiguiente, el nivel de cumplimiento de sus objetivos y de su planeación. También Blandez (2014), menciona que el control comprende revisar lo planeado en contrastación con lo que se logra, es decir los resultados, deben considerar las actividades sujetas a control y los mecanismos para ello.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** La existencia de asociación significativa entre GA y CS en las II.EE. públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020, esta conclusión se apoya en los resultados inferenciales de RS de 0.355** y Sig. (bilateral) de $0.001 < \alpha < 0.005$.
- Segunda:** Existe asociación significativa entre planeación y CS en II.EE. públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020, esta conclusión se apoya en los resultados inferenciales de RS de 0.299** y Sig. (bilateral) de $0.007 < \alpha < 0.005$.
- Tercera:** No existe asociación significativa entre organización y CS en las II.EE. públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020, esta conclusión se apoya en los resultados inferenciales de RS de 0.217 y Sig. (bilateral) de $0.053 > \alpha > 0.005$.
- Cuarta:** Existe asociación significativa entre dirección y CS en las II.EE. públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020, esta conclusión se apoya en los resultados inferenciales de RS de 0.273* y Sig. (bilateral) de $0.014 < \alpha < 0.005$.
- Quinta:** Existe relación significativa entre control y CS en las II.EE. de la Red 14 - Ugel 02, 2020, esta conclusión se apoya en los resultados inferenciales de RS de 0.268* y Sig. (bilateral) de $0.016 < \alpha < 0.005$.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** En base al resultado reportado de la hipótesis general, se recomienda que la dirección debe reforzar la GA que actualmente desarrollo. No obstante, exista una correlación positiva y se hay encontrado relación entre las variables, esta es baja, por lo que se debe realizar un diagnóstico e identificar los puntos débiles de la gestión actual para reforzarlos y de esta manera dar un nivel más alto en cuanto a la calidad de servicio a los estudiantes y también al personal que trabaja en le I.E.
- Segunda:** La planeación de las II.EE. en estudio debe realizar su proceso de planeación teniendo en cuenta dos aspectos, el primero es el presupuesto con el que contará y los recursos que dispone actualmente. En segundo, debe contemplar las necesidades tanto de sus colaboradores para predisponerlos a que realicen una buena y también tener en cuenta la demanda de los educandos y las preocupaciones de los padres por mejorar el sistema educativo.
- Tercera:** Considerando que la organización no guarda relación con la CS, esta debe reforzarse porque sin ella la planeación no podría concretarse, por lo tanto, el director debe organizar mejor su equipo de trabajo y mantener una comunicación más estrecha con ellos, recogiendo sus aportes que siendo ellos los que se encuentran cerca a los usuarios conocen muy cerca la necesidad de ellos.
- Cuarta:** El directo debe mejorar el tipo de liderazgo que aplica, es decir cambiarlo por uno en el que integre los esfuerzos de todo el equipo, practicar un liderazgo transformacional donde se tome en cuenta a los participantes de la comunidad educativa como un elemento fundamental de alcanzar las metas institucionales.
- Quinta:** El control que se realiza en las II.EE. en estudio debe plantearse indicador que permitan medir el nivel de avance y sí las actividades se están cumpliendo lo establecido en la planificación y de ser así, realizar las acciones correctivas, ello solo se va a lograr con el esfuerzo cooperativo de todos.

REFERENCIAS

- Blandez, M. (2016). *Proceso administrativo*. Editorial Digital UNID. México.
<https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=proceso+%2B+administrativo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjH1sTG0cjsAhXxqlkKHZgdDwgQ6AEwAnoECAYQAg#v=onepage&q&f=false>.
- Cortez, N. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/48250>
- Cueva, M Guayasamín, M. (2017). *Evaluación de la gestión administrativa y su impacto en el desempeño institucional de la unidad educativa “Cotogchoa” del cantón Rumiñahui de la provincia de pichincha, en el año lectivo 2016-2017. Propuesta: diseño de un modelo de gestión administrativa para la institución*. Universidad de Guayaquil. Quito, Ecuador.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25729/1/Cueva%20-%20Guayasamin.pdf>
- Diario oficial el Peruano (2020). *Establecen lineamientos para la gestión educativa. Educación*. Lima, Perú. <http://www.elperuano.pe/noticia-establecen-lineamientos-para-gestion-educativa-101249.aspx>
- El congreso (2020). *El compromiso del Gobierno Nacional con la educación en Soacha se respalda con mayor inversión en los últimos años*. Colombia.
<http://www.revistaelcongreso.com/actualidad/el-compromiso-del-gobierno-nacional-con-la-educacion-en-soacha-se-respalda-con-mayor-inversion-en-los-ultimos-anos/>
- El País Economía (2020). *Gestión, recursos e incentivos, la reforma integral que pide la educación*. Economía. Foro Futuro.
https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/09/29/economia/1601378436_670804.html
- Espinoza, G. (2018). *El currículo y el logro de la calidad de la gestión administrativa en la Facultad de Educación de la Universidad César Vallejo* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán).
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2568/TM%20CE-Ge%204184%20E1%20->

- %20Espinoza%20Alvarado.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Inciarte, A. Marcano, N. y Reyes, M. (2020). Gestión académico-administrativa en la educación básica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 11 (34), 221-243. <http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000200005&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1315-9984.
- Nacionalpe (2020). *Minedu acerca servicios educativos a estudiantes de ámbitos rurales*. Educación. Lima, Perú. <https://www.radionacional.com.pe/novedades/para-todos/minedu-acerca-servicios-educativos-a-estudiantes-de-ambitos-rurales>.
- Ochoa, L. (2017). *La gestión administrativa y el control interno de los activos fijos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato* (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato). <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26358>
- Orellana, M. (2018). *Diseño De Plan De Mejora Para La Gestión Administrativa Del Colegio De Odontólogos Del Guayas* (Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil). <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/35123/1/ORELLANA%20FALCONES%20MARIUXI%20PAOLA.pdf>
- Pacheco, R. y Robles, C. y Ospino, A. (2020). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica*, 29 (5), 259-266. <https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500259&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0718-0764. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>.
- Panduro, R. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Valle, 2019* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación). <http://200.60.81.165/bitstream/handle/UNE/3245/TM%20AD-Gp%204506%20P1%20%20Panduro%20Archenti%20Randy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, A. (2018). *Percepciones del personal directivo frente al proceso de gestión administrativa, como apoyo al cumplimiento de los procesos misionales de la Universidad Antonio Nariño (UAN)* (Tesis de Maestría, Universidad

- Externado de Colombia).
https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/812/1/CCA-spa-2018-Percepciones_del_personal_directivo_frente_al_proceso_de_gestion_administrativa.pdf
- Rendón, J. (2019). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo según padres de familia de la unidad educativa “Amarilis Fuentes Alcívar”*. Guayaquil, 2018 (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41762?locale-attribute=en>
- Santaria, P. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en la RED N.º 8 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo 2019* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42776>
- Tacuche, B. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Institución Educativa N° 32282 San Miguel, Lauricocha, 2018* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26432/tacuche_mb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Urdiales, G. (2020). *La falta de una estrategia común hace más vulnerable al sistema educativo. Especial Formación*. El economista. España.
<https://www.eleconomista.es/especial-formacion/noticias/10789206/09/20/La-falta-de-una-estrategia-comun-hace-mas-vulnerable-al-sistema-educativo.html>
- Murch, L. (2018). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. 3ª Ed. México. Editorial Pearson.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnpe/reader.action?docID=5808987>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores							
			Variable 1: Gestión administrativa							
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala y valores	Niveles y rango			
<p>¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre planeación y calidad de servicio en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre organización y calidad de servicio en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre dirección y calidad de servicio en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre control y calidad de servicio en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020?</p>	<p>Establecer la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la relación entre planeación y calidad de servicio en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.</p> <p>Establecer la relación entre organización y calidad de servicio en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.</p> <p>Establecer la relación entre dirección y calidad de servicio en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.</p> <p>Establecer la relación entre control y calidad de servicio en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.</p>	<p>Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>Existe relación significativa entre planeación y calidad de servicio en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre organización y calidad de servicio en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre dirección y calidad de servicio en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre control y calidad de servicio en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020.</p>	Planeación	Objetivos Políticas Estrategias	1-7	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Mala (25 - 57) Regular (58 - 92) Buena (93- 125)			
			Organización	Estructura orgánica. Equipo. Delegación.	8-13					
			Dirección	Liderazgo. Comunicación. Equipo de trabajo.	14-19					
			Control	Detección de errores. Comparación de resultados. Retroalimentación.	20-25					
						Variable 2. Calidad de servicio				
			Tangibilidad	Instalaciones Equipos. Personal. Materiales de comunicación.	1-4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)		Mala (22 - 50) Regular (51 - 81) Buena (82- 110)		
			Fiabilidad	Credibilidad. Confianza.	5-9					
			Capacidad de respuesta	Disposición del personal. Rapidez en la atención.	10-13					
			Seguridad	Credibilidad. Confianza.	14-17					
			Empatía	Atención individualizada.	18-22					

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>DISEÑO: No experimental, de corte transversal y nivel Descriptivo</p> <p>Método: Descriptivo</p>	<p>Población: 114 Docentes de las instituciones educativas de la Red 14 -Ugel 02.</p> <p>Tipo de muestra: Probabilístico aleatorio simple.</p>	<p>Variable 1: Motivación</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>Porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición.</p> <p>Inferencial:</p> <p>Se aplicará el estadístico de Rho de Spearman para probar las hipótesis.</p>

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POS GRADO

Estimado (a) docente (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio de la institución educativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa.

ESCALA VALORATIVA: Likert

CODIGO	CATEGORIA	VALOR
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

N°	Variable Dependiente: Gestión administrativa					
	Dimensión: Planeación	S	CS	AV	CN	N
1	Los objetivos de la I.E. responden a las necesidades de la comunidad educativa.					
2	Los objetivos contemplados responden a las necesidades de la I.E.					
3	Existe lineamientos para un adecuado manejo de los recursos de la I.E.					
4	La política de la I.E. es eficiente para el cumplimiento de los objetivos y metas planificadas.					
5	La política de la I.E. es eficaz para el cumplimiento de los objetivos y metas de los planes.					
6	La I.E. cuenta con estrategias para el cumplimiento de las metas establecidas al inicio de año.					
7	La I.E. cuenta con estrategias para mejorar la calidad de servicio.					
	Dimensión: Organización					
8	La I.E. cuenta con un organigrama funcional que se muestra en un lugar visible					
9	La estructura orgánica responde a las necesidades de la organización					
10	La I.E. cuenta con un equipo de trabajo preparado para la labor que realizan.					
11	Normalmente se forman comisiones para cumplir con los objetivos de la I.E.					
12	Las jefaturas delegan frecuentemente sus funciones a los colaboradores.					
13	La delegación de funciones tiene en cuenta las capacidades del trabajador.					
	Dimensión: Dirección					
14	En la entidad existe liderazgo para asignar responsabilidades en cada área.					
15	EL liderazgo del director motiva a que los docentes puedan realizar sus labores de manera eficiente.					

16	En la entidad existe una adecuada comunicación entre sus áreas sobre la gestión del presupuesto.					
17	En la I.E. se respeta una línea de mando para que existe una comunicación adecuada.					
18	Las decisiones sobre la ejecución del presupuesto se toman de manera conjunta					
19	La I.E. cuenta con un equipo de trabajo que se apoyan para cumplir con las metas.					
	Dimensión: Control					
20	Se realiza el seguimiento del cumplimiento de las metas institucionales					
21	Los errores identificados en los procesos mejoran la gestión administrativa.					
22	Los resultados se comparan con indicadores previamente establecidos.					
23	Se toman medidas correctivas en cuanto se detectan las desviaciones en el uso de los recursos					
24	Existe un proceso de aprendizaje de los errores que se cometen en la gestión administrativa.					
25	El aprendizaje de los errores se sistematiza, se registra y se difunde a los involucrados en el proceso.					

Estimado (a) docente (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio de la institución educativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa.

ESCALA VALORATIVA: Likert

CODIGO	CATEGORIA	VALOR
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

N°	Variable Independiente: Calidad de servicio					
	Dimensión 1: Elementos tangibles	S	CS	AV	CN	N
1	La institución educativa cuenta con equipos electrónicos modernos.					
2	La institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada.					
3	Los docentes de la institución educativa tienen una apariencia pulcra.					
4	Los elementos informativos de la institución educativa como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
5	La institución educativa cumple con ofrecido en su gestión.					
6	Cuando un docente presenta un problema la institución educativa muestra un sincero interés en ayudarlo.					
7	La institución educativa realiza bien el servicio desde el primer contacto.					
8	La institución educativa concluye su servicio en el tiempo establecido.					
9	La institución educativa se preocupa por mantener el registro de los estudiantes exento de errores.					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
10	Los docentes de la institución educativa comunican a los estudiantes cuando entregarán las notas y promedios de sus cursos.					
11	La institución educativa ofrece un servicio rápido a los docentes y estudiantes.					
12	Los docentes de la institución educativa están siempre dispuestos ayudar a los estudiantes.					
13	Los docentes de la institución educativa nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes.					
	Dimensión 4: Seguridad					
14	El compromiso de los docentes de la institución educativa transmite confianza a los estudiantes.					
15	Los padres de los estudiantes se sienten seguros en las trámites y posibles pagos que hacen con la institución educativa.					

16	Los docentes de la institución educativa son amables con los estudiantes y padres de familia.					
17	Los docentes de la institución educativa tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los estudiantes y padres de familia.					
	Dimensión 5: Empatía					
18	Los docentes de la institución educativa dan una atención personalizada a los estudiantes y padres de familia.					
19	La institución educativa tiene un horario conveniente para la atención de dudas y reclamos de estudiantes y padres de familia.					
20	La institución educativa cuenta con docentes que proporcionan atención personalizada a los estudiantes.					
21	La institución educativa se preocupa por los mejores intereses de sus docentes y estudiantes.					
22	Los docentes de la institución educativa comprenden las necesidades específicas de los estudiantes.					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VI: GESTIÓN ADMINISTRATIVA							
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN							
1	Los objetivos de la I.E. responden a las necesidades de la comunidad educativa.	X		X		X		
2	Los objetivos contemplados responden a las necesidades de la I.E.	X		X		X		
3	Existe lineamientos para un adecuado manejo de los recursos de la I.E.	X		X		X		
4	La política de la I.E. es eficiente para el cumplimiento de los objetivos y metas planificadas.	X		X		X		
5	La política de la I.E. es eficaz para el cumplimiento de los objetivos y metas de los planes.	X		X		X		
6	La I.E. cuenta con estrategias para el cumplimiento de las metas establecidas al inicio de año.	X		X		X		
7	La I.E. cuenta con estrategias para mejorar la calidad de servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La I.E. cuenta con un organigrama funcional que se muestra en un lugar visible	X		X		X		
9	La estructura orgánica responde a las necesidades de la organización	X		X		X		
10	La I.E. cuenta con un equipo de trabajo preparado para la labor que realizan.	X		X		X		
11	Normalmente se forman comisiones para cumplir con los objetivos de la I.E.	X		X		X		
12	Las jefaturas delegan frecuentemente sus funciones a los colaboradores.	X		X		X		
13	La delegación de funciones tiene en cuenta las capacidades del trabajador.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN		Si	No	Si	No	Si	No
14	En la entidad existe liderazgo para asignar responsabilidades en cada área.	X		X		X	
15	EL liderazgo del director motiva a que los docentes puedan realizar sus labores de manera eficiente.	X		X		X	
16	En la entidad existe una adecuada comunicación entre sus áreas sobre la gestión del presupuesto.	X		X		X	
17	En la I.E. se respeta una línea de mando para que existe una comunicación adecuada.	X		X		X	
18	Las decisiones sobre la ejecución del presupuesto se toman de manera conjunta	X		X		X	
19	La I.E. cuenta con un equipo de trabajo que se apoyan para cumplir con las metas.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No
20	Se realiza el seguimiento del cumplimiento de las metas institucionales	X		X		X	
21	Los errores identificados en los procesos mejoran la gestión administrativa.	X		X		X	
22	Los resultados se comparan con indicadores previamente establecidos.	X		X		X	
23	Se toman medidas correctivas en cuanto se detectan las desviaciones en el uso de los recursos	X		X		X	
24	Existe un proceso de aprendizaje de los errores que se cometen en la gestión administrativa.	X		X		X	
25	El aprendizaje de los errores se sistematiza, se registra y se difunde a los involucrados en el proceso.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

13 de Noviembre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Arana Huarcaya Isaac Beimar. DNI: 09788871

Especialidad del evaluador: Maestro en Administración de la Educación.



Mg. Isaac Beimar Arana Huarcaya
Maestro en Administración de la Educación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VI: GESTIÓN ADMINISTRATIVA							
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN							
1	Los objetivos de la I.E. responden a las necesidades de la comunidad educativa.	X		X		X		
2	Los objetivos contemplados responden a las necesidades de la I.E.	X		X		X		
3	Existe lineamientos para un adecuado manejo de los recursos de la I.E.	X		X		X		
4	La política de la I.E. es eficiente para el cumplimiento de los objetivos y metas planificadas.	X		X		X		
5	La política de la I.E. es eficaz para el cumplimiento de los objetivos y metas de los planes.	X		X		X		
6	La I.E. cuenta con estrategias para el cumplimiento de las metas establecidas al inicio de año.	X		X		X		
7	La I.E. cuenta con estrategias para mejorar la calidad de servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La I.E. cuenta con un organigrama funcional que se muestra en un lugar visible	X		X		X		
9	La estructura orgánica responde a las necesidades de la organización	X		X		X		
10	La I.E. cuenta con un equipo de trabajo preparado para la labor que realizan.	X		X		X		
11	Normalmente se forman comisiones para cumplir con los objetivos de la I.E.	X		X		X		
12	Las jefaturas delegan frecuentemente sus funciones a los colaboradores.	X		X		X		
13	La delegación de funciones tiene en cuenta las capacidades del trabajador.	X		X		X		

17	Los docentes de la institución educativa tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los estudiantes y padres de familia.	X										
	DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
18	Los docentes de la institución educativa dan una atención personalizada a los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		X				
19	La institución educativa tiene un horario conveniente para la atención de dudas y reclamos de estudiantes y padres de familia.	X		X		X		X				
20	La institución educativa cuenta con docentes que proporcionan atención personalizada a los estudiantes.	X		X		X		X				
21	La institución educativa se preocupa por los mejores intereses de sus docentes y estudiantes.	X		X		X		X				
22	Los docentes de la institución educativa comprenden las necesidades específicas de los estudiantes.	X		X		X		X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

13 de Noviembre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Arana Huarcaya Isaac Beimar. DNI: 09788871

Especialidad del evaluador: Maestro en Administración de la Educación.



Mg. Isaac Beimar Arana Huarcaya
Maestro en Administración de la Educación

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VI: CALIDAD DE SERVICIO							
	DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD							
1	La institución educativa cuenta con equipos electrónicos modernos.	X		X		X		
2	La institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada.	X		X		X		
3	Los docentes de la institución educativa tienen una apariencia pulcra.	X		X		X		
4	Los elementos informativos de la institución educativa como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La institución educativa cumple con ofrecido en su gestión.	X		X		X		
6	Cuando un docente presenta un problema la institución educativa muestra un sincero interés en ayudarlo.	X		X		X		
7	La institución educativa realiza bien el servicio desde el primer contacto.	X		X		X		
8	La institución educativa concluye su servicio en el tiempo establecido.	X		X		X		
9	La institución educativa se preocupa por mantener el registro de los estudiantes exento de errores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los docentes de la institución educativa comunican a los estudiantes cunado entregarán las notas y promedios de sus cursos.	X		X		X		
11	La institución educativa ofrece un servicio rápido a los docentes y estudiantes.	X		X		X		
12	Los docentes de la institución educativa están siempre dispuestos ayudar a los estudiantes.	X		X		X		
13	Los docentes de la institución educativa nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El compromiso de los docentes de la institución educativa transmite confianza a los estudiantes.	X		X		X		
15	Los padres de los estudiantes se sienten seguros en las trámites y posibles pagos que hacen con la institución educativa.	X		X		X		
16	Los docentes de la institución educativa son amables con los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN								
	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		
17	X		X		X		X		
18	X		X		X		X		
19	X		X		X		X		
	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
20	X		X		X		X		
21	X		X		X		X		
22	X		X		X		X		
23	X		X		X		X		
24	X		X		X		X		
25	X		X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

13 de noviembre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: DNI:.....

Especialidad del evaluador:

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



 Mg. Willy Gastello Mathews
 Maestro en Gestión Pública

Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VI: CALIDAD DE SERVICIO							
	DIMENSION 1: TANGIBILIDAD							
1	La institución educativa cuenta con equipos electrónicos modernos.	X		X		X		
2	La institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada.	X		X		X		
3	Los docentes de la institución educativa tienen una apariencia pulcra.	X		X		X		
4	Los elementos informativos de la institución educativa como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender	X		X		X		
	DIMENSION 2: FIABILIDAD							
5	La institución educativa cumple con ofrecido en su gestión.	X		X		X		
6	Cuando un docente presenta un problema la institución educativa muestra un sincero interés en ayudarlo.	X		X		X		
7	La institución educativa realiza bien el servicio desde el primer contacto.	X		X		X		
8	La institución educativa concluye su servicio en el tiempo establecido.	X		X		X		
9	La institución educativa se preocupa por mantener el registro de los estudiantes exento de errores.	X		X		X		
	DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
10	Los docentes de la institución educativa comunican a los estudiantes cuando entregarán las notas y promedios de sus cursos.	X		X		X		
11	La institución educativa ofrece un servicio rápido a los docentes y estudiantes.	X		X		X		
12	Los docentes de la institución educativa están siempre dispuestos ayudar a los estudiantes.	X		X		X		
13	Los docentes de la institución educativa nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes.	X		X		X		
	DIMENSION 4: SEGURIDAD							
14	El compromiso de los docentes de la institución educativa transmite confianza a los estudiantes.	X		X		X		
15	Los padres de los estudiantes se sienten seguros en las trámites y posibles pagos que hacen con la institución educativa.	X		X		X		
16	Los docentes de la institución educativa son amables con los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		

17	Los docentes de la institución educativa tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los estudiantes y padres de familia.	X				X		
	DIMENSION: EXPECTATIVAS	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Los docentes de la institución educativa dan una atención personalizada a los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
19	La institución educativa tiene un horario conveniente para la atención de dudas y reclamos de estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
20	La institución educativa cuenta con docentes que proporcionan atención personalizada a los estudiantes.	X		X		X		
21	La institución educativa se preocupa por los mejores intereses de sus docentes y estudiantes.	X		X		X		
22	Los docentes de la institución educativa comprenden las necesidades específicas de los estudiantes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

13 de noviembre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: **DNI:**

Especialidad del evaluador:

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Mg. Willy Castillo Mathews
 Maestro en Gestión Pública

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VI: GESTIÓN ADMINISTRATIVA							
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN							
1	Los objetivos de la I.E. responden a las necesidades de la comunidad educativa.	X		X		X		
2	Los objetivos contemplados responden a las necesidades de la I.E.	X		X		X		
3	Existe lineamientos para un adecuado manejo de los recursos de la I.E.	X		X		X		
4	La política de la I.E. es eficiente para el cumplimiento de los objetivos y metas planificadas.	X		X		X		
5	La política de la I.E. es eficaz para el cumplimiento de los objetivos y metas de los planes.	X		X		X		
6	La I.E. cuenta con estrategias para el cumplimiento de las metas establecidas al inicio de año.	X		X		X		
7	La I.E. cuenta con estrategias para mejorar la calidad de servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La I.E. cuenta con un organigrama funcional que se muestra en un lugar visible	X		X		X		
9	La estructura orgánica responde a las necesidades de la organización	X		X		X		
10	La I.E. cuenta con un equipo de trabajo preparado para la labor que realizan.	X		X		X		
11	Normalmente se forman comisiones para cumplir con los objetivos de la I.E.	X		X		X		
12	Las jefaturas delegan frecuentemente sus funciones a los colaboradores.	X		X		X		
13	La delegación de funciones tiene en cuenta las capacidades del trabajador.	X		X		X		

14	En la entidad existe liderazgo para asignar responsabilidades en cada área.	X			X			X	
15	EL liderazgo del director motiva a que los docentes puedan realizar sus labores de manera eficiente.	X			X			X	
16	En la entidad existe una adecuada comunicación entre sus áreas sobre la gestión del presupuesto.	X			X			X	
17	En la I.E. se respeta una línea de mando para que existe una comunicación adecuada.	X			X			X	
18	Las decisiones sobre la ejecución del presupuesto se toman de manera conjunta	X			X			X	
19	La I.E. cuenta con un equipo de trabajo que se apoyan para cumplir con las metas.	X			X			X	
	DIMENSION 4: CONTROL.	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
20	Se realiza el seguimiento del cumplimiento de las metas institucionales	X			X			X	
21	Los errores identificados en los procesos mejoran la gestión administrativa.	X			X			X	
22	Los resultados se comparan con indicadores previamente establecidos.	X			X			X	
23	Se toman medidas correctivas en cuanto se detectan las desviaciones en el uso de los recursos	X			X			X	
24	Existe un proceso de aprendizaje de los errores que se cometen en la gestión administrativa.	X			X			X	
25	El aprendizaje de los errores se sistematiza, se registra y se difunde a los involucrados en el proceso.	X			X			X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

15 de Noviembre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador:DNI:.....

Especialidad del evaluador:


Mag. Mario SUAREZ ALVARADO
 Maestro en Gestión Pública
 Firma

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VI: CALIDAD DE SERVICIO							
	DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD							
1	La institución educativa cuenta con equipos electrónicos modernos.	X		X		X		
2	La institución educativa cuenta con una infraestructura adecuada.	X		X		X		
3	Los docentes de la institución educativa tienen una apanencia pulcra.	X		X		X		
4	Los elementos informativos de la institución educativa como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La institución educativa cumple con ofrecido en su gestión.	X		X		X		
6	Cuando un docente presenta un problema la institución educativa muestra un sincero interés en ayudarlo.	X		X		X		
7	La institución educativa realiza bien el servicio desde el primer contacto.	X		X		X		
8	La institución educativa concluye su servicio en el tiempo establecido.	X		X		X		
9	La institución educativa se preocupa por mantener el registro de los estudiantes exento de errores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los docentes de la institución educativa comunican a los estudiantes cunado entregarán las notas y promedios de sus cursos.	X		X		X		
11	La institución educativa ofrece un servicio rápido a los docentes y estudiantes.	X		X		X		
12	Los docentes de la institución educativa están siempre dispuestos ayudar a los estudiantes.	X		X		X		
13	Los docentes de la institución educativa nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El compromiso de los docentes de la institución educativa transmite confianza a los estudiantes.	X		X		X		
15	Los padres de los estudiantes se sienten seguros en las trámites y posibles pagos que hacen con la institución educativa.	X		X		X		
16	Los docentes de la institución educativa son amables con los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
17	Los docentes de la institución educativa tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los estudiantes y padres de familia.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Los docentes de la institución educativa dan una atención	X		X		X		

	personalizada a los estudiantes y padres de familia.								
19	La institución educativa tiene un horario conveniente para la atención de dudas y reclamos de estudiantes y padres de familia.	X			X			X	
20	La institución educativa cuenta con docentes que proporcionan atención personalizada a los estudiantes.	X			X			X	
21	La institución educativa se preocupa por los mejores intereses de sus docentes y estudiantes.	X			X			X	
22	Los docentes de la institución educativa comprenden las necesidades específicas de los estudiantes.	X			X			X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): : Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

15 de Noviembre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador:DNI:.....

Especialidad del evaluador:



Mag. Mario SUAREZ ALVARADO

Maestro en Gestión Pública

Firma

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 4. Base de datos

	Gestión administrativa																Calidad de servicio																															
	Planificación				Organización				Dirección				Control				Tangibilidad				Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Expectativas															
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35	I36	I37	I38	I39	I40	I41	I42	I43	I44	I45	I46	I47	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	1	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	4	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	4	4	
2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	1	5	4	2	2	3	2	3	4	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	
3	4	4	3	3	1	1	3	1	3	3	2	1	4	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	1	3	2	3	1	4	3	4	1	4	4	3	3	1	4	2	3	1	3	2	2	3	3
4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	4	1	3	4	4	4	4	3	3	
5	1	1	2	3	5	3	5	3	3	1	4	1	5	3	5	3	5	5	5	5	4	3	1	4	1	2	2	4	3	4	2	4	4	4	5	3	4	2	4	3	4	2	4	5	5	5	5	
6	3	4	3	2	5	3	5	3	3	2	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	2	4	5	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	5	5	5	5	
7	4	4	3	5	5	4	5	5	5	1	4	5	4	2	2	4	5	5	4	5	5	2	1	4	5	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	2	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	5	
8	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	4	1	5	3	3	2	4	1	4	4	4	4	4	4	1	5	3	2	2	3	3	3	3
9	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	5
10	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	3	1	2	3	4	5	3	5	5	3	4	1	1	2	3	1	1	3	5	4	5	1	5	2	2	2	3	5	4	4	5	5	
11	1	1	1	1	3	1	1	2	4	3	2	2	1	3	2	3	1	1	3	3	4	3	2	2	2	4	2	2	3	3	1	1	3	3	4	4	1	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	
12	3	3	4	4	2	5	3	4	4	1	3	3	1	1	1	3	3	2	2	4	5	4	5	5	5	4	1	4	5	5	2	2	4	5	3	5	3	4	2	3	3	2	5	3	3	5	5	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	3	4	3	3	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	5	5	
14	3	3	4	5	5	5	3	5	4	2	4	3	1	2	3	3	3	2	5	2	4	4	4	5	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	4	4	4	3	3	4	4
15	4	2	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	1	2	3	3	3	3	3	1	3	4	4	2	4	3	3	3	1	1	3	3		
16	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	4	4	4	2	2	3	4	3	1	1	5	2	3	3	3	4	3	3	1	4		
17	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	3	2	3	3	5	3	3	4	4	2	4	3	5	4	4	3	4	4	2	2	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	4	4	2	1	1	2	3	2	2	3	3	3	4	1	4	2	3	2	4	3	3	3	4	3		
19	3	3	3	3	3	5	3	4	4	1	3	1	3	1	1	1	3	4	3	5	3	3	5	5	5	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3		
20	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	1	4	1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	1	1	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
21	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	

22	4	2	4	5	5	3	4	5	4	4	1	1	1	4	4	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	1	1	3	5	1	1	4	5	5	5	1	4	1	4	1	4	5	5	5	5	5	
23	1	2	4	5	5	3	4	4	4	1	4	1	1	1	1	5	1	4	5	4	4	4	4	5	5	5	2	3	3	4	1	1	4	5	3	4	1	4	2	3	2	4	5	3	3	4	5	
24	1	1	1	1	4	1	4	4	4	1	4	4	1	1	2	4	2	1	4	4	3	3	5	3	4	3	1	5	4	3	1	1	3	3	3	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	
25	1	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	2	4	4	2	2	4	5	2	5	2	4	5	3	3	3	5	2	2	5	5	
26	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	1	3	1	1	4	4	3	4	1	4	3	3	1	4	4	3	3	4	4	
27	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	1	3	4	4	4	4	4
28	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	2	5	4	4	4	3	1	1	1	3	4	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4
31	2	3	3	4	4	3	4	4	2	1	2	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	3	3	3	4	1	4	5	3	4	1	4	2	3	2	4	4	1	4	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	4	2	3	2	4	2	2	4	3	3	2	4	3	2	2	3	4	2	2	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	4	2	4	3	2	3	3	1	3	3	4	4	3	2	4	3	2	
36	1	1	1	1	1	4	5	4	4	1	2	4	1	1	2	2	2	5	4	4	5	4	1	2	4	4	2	2	2	3	2	3	2	4	4	2	4	5	4	4	2	3	4	3	2	4	4	
37	3	3	3	5	5	5	5	5	4	1	1	1	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	1	1	1	4	1	3	2	4	5	5	2	4	5	3	5	3	4	2	3	3	2	5	2	4	5	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	2	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	1	5	2	4	4	5	1	5	5	3	4	1	5	4	5	5	5	5	1	5	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	1	1	2	4	1	3	2	3	4	3	2	3	4	1	2	3	4	2	5	5	4	3	2	3	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	2	3	3	2	2	5	5	5	5	1	1	1	4	1	4	2	3	4	4	2	4	4	1	3	2	4	2	4	3	4	4	2	4	4	
41	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	2	4	5	4	2	3	3	4	4	4	2	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	2	2	4	5	5	4	5	5	2	1	4	5	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	
43	3	3	3	3	5	4	3	3	3	1	2	3	1	2	3	3	5	4	2	3	3	3	1	2	3	4	2	4	2	3	4	4	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	1	1	1	4	2	4	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	4	2	3	4	4	3	2	4	3	

45	3	5	3	2	5	1	4	1	3	1	1	1	1	3	2	3	4	5	5	3	3	4	3	1	1	1	5	1	5	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3		
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	4	2	4	4	4	4	2	5	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4	2	5	5		
47	3	3	4	4	5	3	4	3	3	1	1	1	3	2	2	4	5	5	5	5	4	4	1	1	1	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4			
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	3	2	5	2	4	4	5	4	3	4	1	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2			
49	4	2	1	4	4	5	4	1	1	1	5	2	1	5	3	4	5	5	5	4	5	1	1	5	2	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2		
50	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2		
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	1	1	3	5	2	4	2	4	4	4	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	1			
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	3	5	2	5	4	4	5	4	3	1	1	1	4	2	4	3	3	3	4	2	4	4	2	3	2	4	2	3	3	4	4	4	4	2			
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	4	3	5	5	5	5	5	3	1	3	1	1	2	2	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4	2	2	2	2			
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	1	3	4	5	1	5	4	4	4	4	2	5	5	4	4	1	5	4	4	2	5	4	2	4	2			
55	3	2	4	4	5	3	4	4	4	1	2	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	2	2	4	2	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	2				
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	1			
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	1	1	1	4	2	4	2	4	4	4	1	4	4	2	3	2	4	3	2	2	4	4	4	4	1			
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	4	1	4	4	5	3	4	5	5	4	1	1	2	4	1	4	2	3	4	4	1	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	2	2	4	2			
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	5	1	4	4	4	1	4	4	2	3	1	5	3	4	4	4	1	3	5	1				
60	4	2	4	5	5	5	5	3	1	1	1	3	2	3	3	3	4	5	5	5	3	1	1	1	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	5	2	3	3	3	2	4	4	2				
61	3	5	2	5	5	5	5	3	1	1	1	2	2	3	3	3	4	5	5	5	5	1	1	1	4	1	4	2	3	3	4	1	2	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	1				
62	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	4	2	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	5	1			
63	5	5	5	5	5	5	5	4	2	1	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	1	1	5	1	4	2	4	4	5	1	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	2	4	1			
64	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	1	1	4	3	4	2	4	4	4	1	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2
65	1	1	1	1	1	1	1	3	1	4	1	5	3	5	3	5	5	5	5	4	3	3	4	1	5	4	2	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	2	5	2	3	4	4	2	1	3	2			
66	3	4	2	4	5	3	4	4	2	1	2	2	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	1	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	4	3	4	2			
67	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	5	2	4	3	3	4	4	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2			

68	4	4	3	3	1	1	3	1	3	3	2	1	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	1	4	2	4	2	3	4	4	2	4	4	2	3	2	4	2	4	4	3	1	1	4	1			
69	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	1	1	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	2	4	3	2	4	5	4	4	3	3			
70	3	4	2	3	5	3	5	3	3	1	4	1	5	3	5	3	5	5	5	5	4	3	1	4	1	4	1	4	2	4	4	4	4	2	5	5	4	3	2	4	3	3	4	4	4	5	5	5		
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	2	4	5	4	2	4	1	4	3	4	1	2	4	3	3	2	4	3	4	3	5	4	4	3	2			
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	2	2	4	5	5	4	5	5	2	1	4	5	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	3	3	3	4	4	5	3	4			
73	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	3	1	2	3	3	5	4	2	3	3	3	1	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	4	4	4	4			
74	3	3	3	3	5	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	1	1	1	4	3	3	2	4	2	4	2	4	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	4	4	4	3	3
75	1	5	3	2	5	1	4	1	3	1	1	1	3	2	3	4	5	5	3	3	4	3	1	1	1	4	2	4	2	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3			
76	2	4	2	3	5	3	4	2	2	1	3	2	3	1	3	3	4	5	4	4	3	3	1	3	2	4	2	3	3	4	3	4	1	3	3	2	3	2	5	2	4	4	4	3	3	2	2			
77	3	3	4	4	5	3	4	3	3	1	1	1	3	2	2	4	5	5	5	5	4	4	1	1	1	4	1	4	2	4	4	4	1	5	5	4	4	1	5	4	2	4	4	3	3	2	3			
78	3	3	4	5	5	3	5	4	3	1	2	3	3	2	5	2	4	4	5	4	3	4	1	2	3	3	2	3	3	2	2	4	2	4	4	3	3	2	5	3	4	4	4	3	4	2	4			
79	3	3	4	5	5	3	5	4	3	1	2	3	3	2	5	2	4	4	5	4	3	4	1	2	3	4	1	5	2	1	3	5	1	4	5	5	5	1	4	1	4	1	4	4	4	3	3			
80	4	2	1	4	4	5	4	1	1	1	5	2	1	5	3	4	5	5	5	4	5	1	1	5	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	4	5	3	4			

RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 0519-2021-UCV-LN-EPG-F05L01/J-INT

Los Olivos, 13 de enero de 2021

VISTO:

El expediente presentado por **CUNZA SACO, VICTOR BENJAMIN** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **Gestión administrativa y calidad de servicio en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020**; y

CONSIDERANDO:

Que el(la) bachiller **CUNZA SACO, VICTOR BENJAMIN**, ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Maestro en Gestión Pública;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestro está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *“Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis”*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- **AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis titulada: **Gestión administrativa y calidad de servicio en las instituciones educativas públicas de la Red 14 - Ugel 02, 2020** presentado por **CUNZA SACO, VICTOR BENJAMIN**.

Art. 2°.- **DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

Presidente : Dra. Yolanda Soria Perez
Secretario : Mg. Zoila Paola Becerra Castillo
Vocal (Asesor de la Tesis) : Mg. Santos Alberto Sotero Montero

Art. 3°.- **SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar : Posgrado
Día : 20 de enero de 2021
Hora : 11:00 a.m.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte